

# Klagomålsrapport

Utskriftsdatum: 2018-05-22

Period: 2018-01-01 -- 2018-03-31 Jämförelseperiod: 2017-01-01 -- 2017-03-31

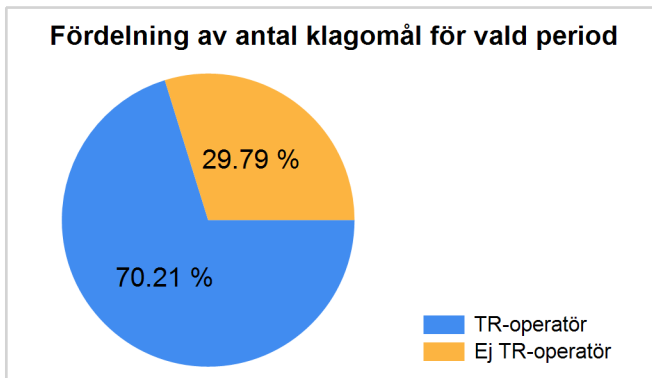
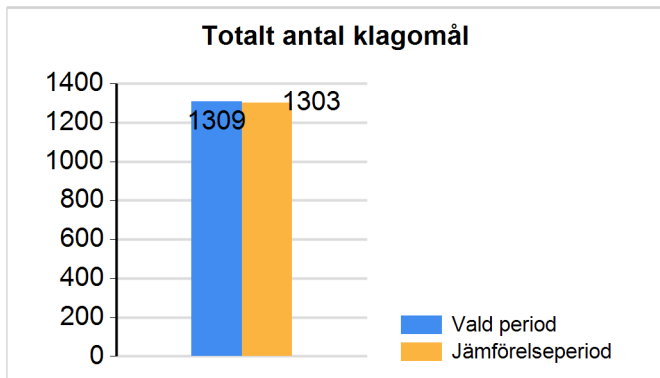
Medlem i TR: TR-operatör, Ej TR-operatör

Alla underkategorier: Nej

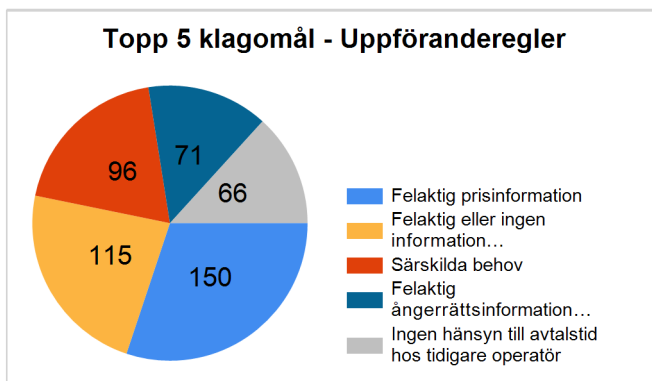
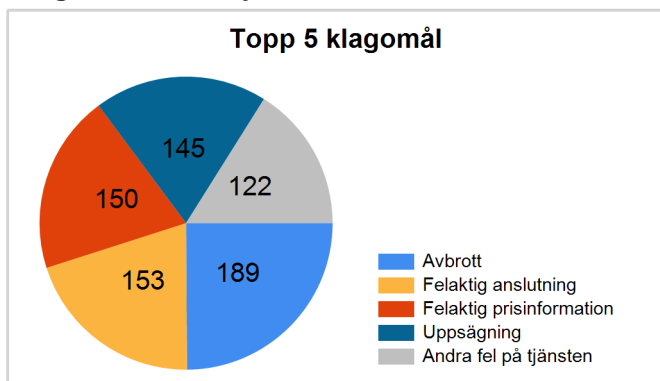
TELEKOMRÅDGIVARNA



## Övergripande statistik



## Klagomål för alla tjänster



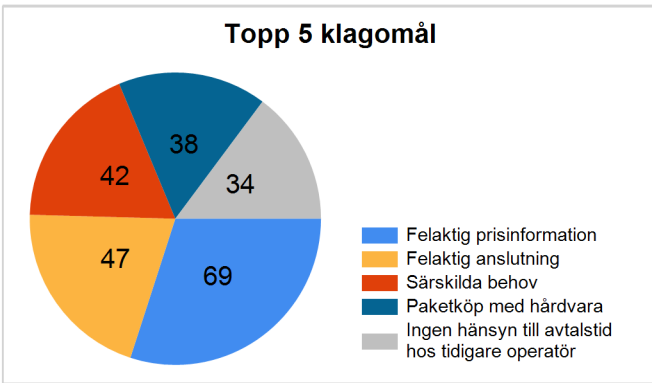
## Topp 3 trend förbättring

Underkategori	Period	Jmf. period
Felaktig information om samarbete/misskreditering av annan operatör	22	121
Felaktig ångerrättsinformation (ingen, bristande)	71	138
Avveckling av kopparnätet	24	69

## Topp 3 trend försämring

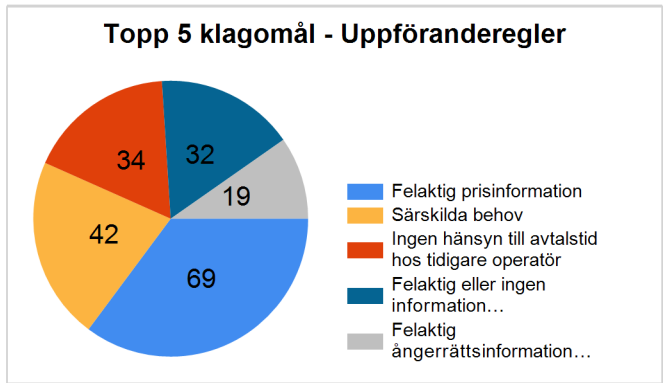
Underkategori	Period	Jmf. period
Muntliga löften	80	0
Avbrott	189	98
Oskäliga villkor	85	45

## Klagomål för Mobil telefoni



### Topp 3 trend förbättring

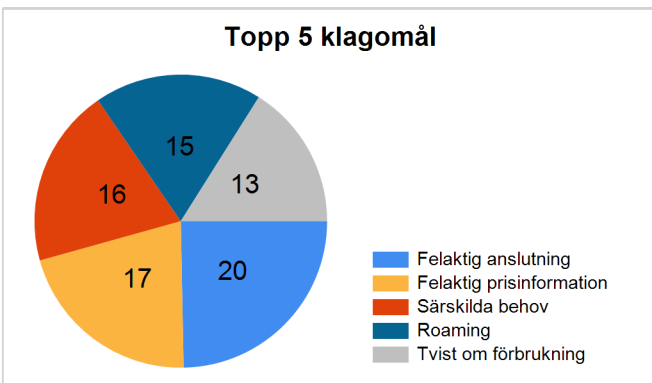
Underkategori	Period	Jmf. period
Nekad ångerrätt	21	51
Felaktig anslutning	47	81
Felaktig ångerrättsinformation (ingen, bristande)	19	45



### Topp 3 trend försämring

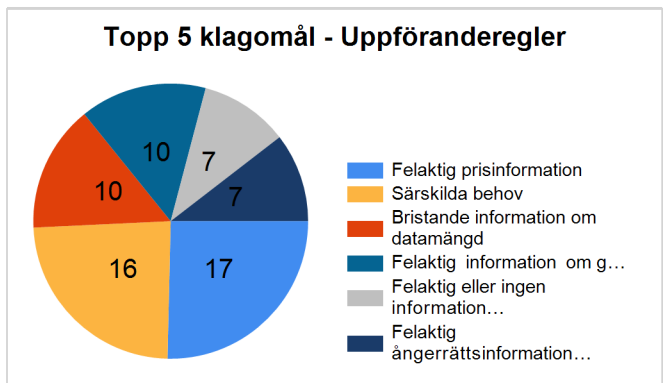
Underkategori	Period	Jmf. period
Muntliga löften	28	0
Roaming	24	9
Enskild firma-Nekad ångerrätt	12	0

## Klagomål för Mobilt bredband



### Topp 3 trend förbättring

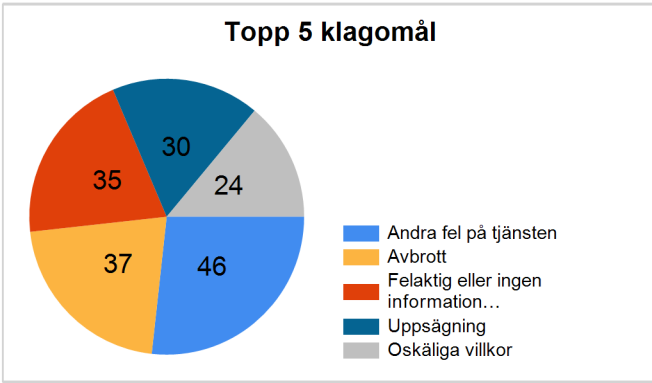
Underkategori	Period	Jmf. period
Nekad ångerrätt	4	25
Felaktig ångerrättsinformation (ingen, bristande)	7	26
Felaktig information om gratisprodukter	10	24



### Topp 3 trend försämring

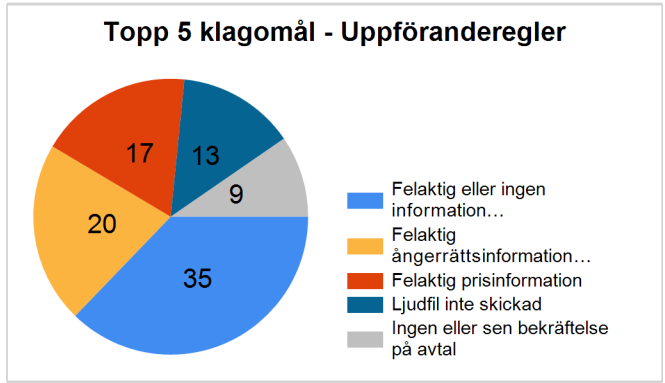
Underkategori	Period	Jmf. period
Roaming	15	3
Muntliga löften	9	0
Tvist om förbrukning	13	5

## Klagomål för TV



### Topp 3 trend förbättring

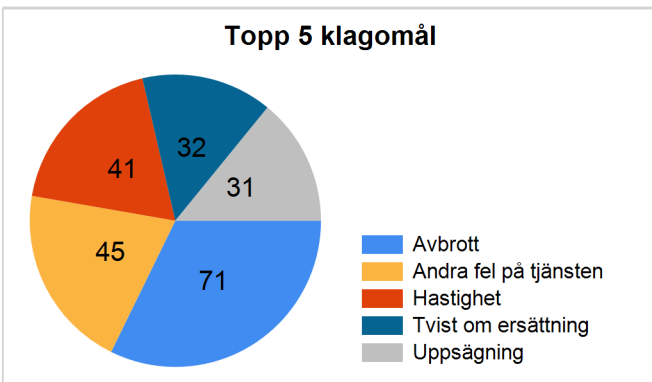
Underkategori	Period	Jmf. period
Felaktig prisinformation	17	27
Ingen eller sen bekräftelse på avtal	9	16
Bindningstid	9	15
Tvist om ersättning	10	16



### Topp 3 trend försämring

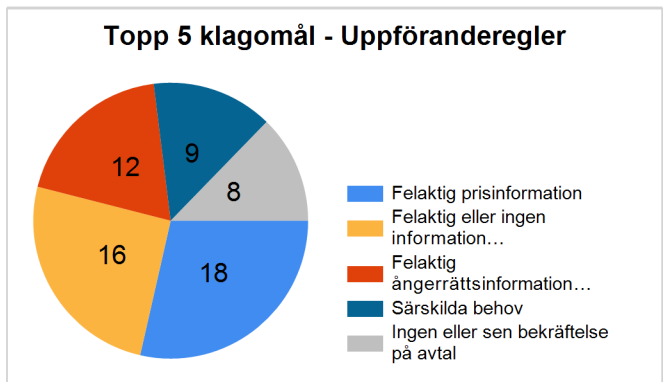
Underkategori	Period	Jmf. period
Muntliga löften	21	0
Avbrott	37	16
Oskäliga villkor	24	5

## Klagomål för Fast bredband



### Topp 3 trend förbättring

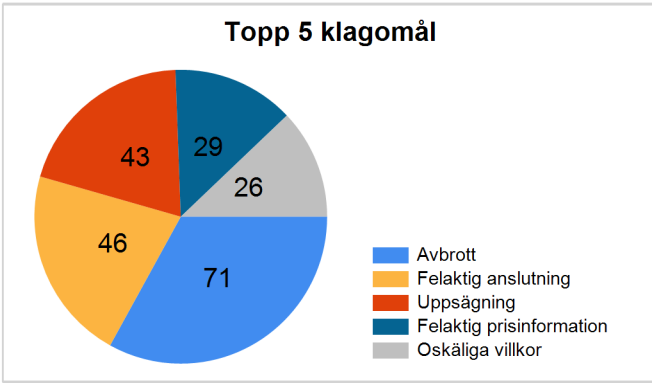
Underkategori	Period	Jmf. period
Nekat avtal	0	3
Ljudfil inte skickad	2	5
Felaktig eller ingen information om bindningstid	16	18



### Topp 3 trend försämring

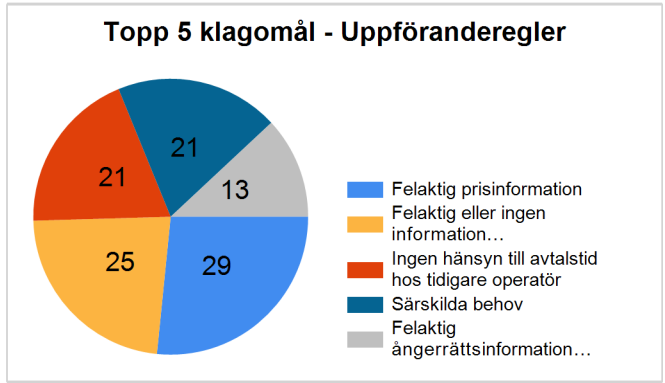
Underkategori	Period	Jmf. period
Avbrott	71	35
Felaktig anslutning	22	5
Nekat ångerrätt	25	10

## Klagomål för Fast telefoni



### Topp 3 trend förbättring

Underkategori	Period	Jmf. period
Felaktig information om samarbete/misskreditering av annan operatör	7	96
Felaktig anslutning	46	114
Avveckling av kopparnätet	21	63



### Topp 3 trend försämring

Underkategori	Period	Jmf. period
Avbrott	71	39
Muntliga löften	10	0
Enskild firma-Felaktig ångerrättsinformation (ingen, bristande)	8	0
Enskild firma-Nekad ångerrätt	8	0