



Telekområdgivarnas klagomålsstatistik första kvartalet (Q1) 2019

Under Q1 2019 fick Telekområdgivarna in 1956 ärenden (jämfört med 2030 ärenden Q1 2018).

Av dessa ärenden var 71 procent klagomål, 13 procent frågor, 12 procent ärenden som är utanför vårt uppdrag och 4 procent var andra ärendetyper. För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas. Det näst vanligaste klagomålet sett till alla operatörer är problematik kring uppsägningar av avtal. Det kan exempelvis gälla att konsumenter fortsätter att få räkningar efter muntlig uppsägning, vilket ofta innebär att konsumenten menar att operatören inte har noterat uppsägningen. Vidare har konsumenter beskrivit svårigheter med att komma fram till operatören för att göra sin uppsägning.

Klagomål på felaktiga anslutningar ligger i topp (alla operatörer)

Det vanligaste klagomålet under Q1 2019 gällde felaktiga anslutningar. Detta gäller såväl operatörer som är med hos Telekområdgivarna som operatörer som inte är med. Med felaktig anslutning avses olika typer av oseriös försäljning där konsumenter anser sig ha ingått avtal på vilseledande eller felaktiga grunder.

Klagomålen på avbrott har minskat något men dessa klagomål, liksom klagomål på andra fel på tjänsten, är fortfarande bland de vanligaste. Klagomål på avbrott är vanligast för fasta tjänster (fast bredband, fast telefoni och tv).

Det femte vanligaste klagomålet, sett till alla operatörer, handlade om felaktig prisinformation vid avtalstillfället. Inte sällan har denna information getts muntligen.

Skillnader i klagomål för operatörer som är med respektive inte är med hos Telekområdgivarna

För operatörer som är med hos Telekområdgivarna är de vanligaste klagomålen desamma som beskrivits ovan, dvs klagomål på felaktiga anslutningar, uppsägningar och olika problem med tjänsterna.

För operatörer som inte är med hos Telekområdgivarna ser klagomålstoppen annorlunda ut. Som nämns ovan är felaktig anslutning det vanligaste klagomålet. Därefter har klagomålen handlat om att operatören vid försäljning inte har tagit hänsyn till abonnentens särskilda behov, till exempel på grund av ålder eller sjukdom. Det tredje vanligaste klagomålet handlade om att operatören har ingått avtal med en abonnent trots att denna hade uppsägning- eller bindningstid hos en annan operatör, vilket är i strid med [uppföranderegler](#) på området.

Klagomål på leveransförseningar ligger i topp (alla fiberleverantörer)

Det vanligaste klagomålet för fiberärenden gällde leveransförseningar, d v s när konsumenten klagar på att arbetet med en anslutning inte kommer igång som avtalat, inte fortskrider som utlovats, eller inte avslutats i tid. I många av dessa ärenden har konsumenter begärt att få häva sina avtal på grund av förseningen.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Det näst vanligaste klagomålet gällde att konsumenter anser att fiberleverantören har oskäliga avtalsvillkor. I många ärenden har det handlat om att leverantören vill ta ut en avbeställningsavgift trots att konsumenten menar att arbetet är försenat och därför vill avsluta avtalet utan kostnad.