

Ärendestatistik 2018

Under år 2018 fick Telekområdgivarna in 7547 ärenden, vilket innebär en ökning med 15 procent jämfört med år 2017. Av dessa ärenden var 69 procent klagomål och resterande frågor eller saker som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag.

Under 2018 gjorde Hallå konsument 2606 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2017 var 1665 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Det vanligaste klagomålet sett till alla tjänster och operatörer är problem med avbrott på fast bredband och fast telefoni. Inte sällan kan det handla om långa avbrott där tiden för avhjälpande skjuts fram och där konsumenterna får vänta i flera månader innan felet är åtgärdat. Många konsumenter reagerar också på att de får besked från operatören att de måste betala sina räkningar under pågående avbrott för att kompenseras i efterhand.

Det näst vanligaste klagomålet är felaktig anslutning. Med detta menas exempelvis att abonnenten har blivit ansluten till en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit vilseledd att ingå avtal. Här kan en skillnad ses mellan operatörer som är med i Telekområdgivarna och operatörer som inte är det. För operatörer som inte är med i Telekområdgivarna är felaktig anslutning det vanligaste klagomålet medan det för operatörer som är med hamnar på femte plats. Antalet klagomål på felaktig anslutning totalt sett har dock minskat.

Som Telekområdgivarna tidigare rapporterat om tror vi att denna förbättring bland annat är ett resultat av det kontinuerliga arbete som pågår inom ramen för branschens handlingsplan som PTS, Konsumentverket och Telekområdgivarna deltar i uppföljningen av.

Vi tror också att utökandet av Telekområdgivarnas uppföranderegler sommaren 2017 till att omfatta enskilda firmor kan ha haft betydelse i att minska tvister där operatören anser att företagsavtal tecknats med personer som anser sig vara konsumenter. I och med utökandet av uppförandereglerna ska personer med enskilda firmor erbjudas samma ångerrätt som konsumenter.

För fiberanslutningar är det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna leveransförseningar där konsumenterna anser att arbetet med fiberinstallationen inte kommit igång som avtalats, inte fortskrider som utlovats eller inte avslutats i tid. Ofta vill konsumenterna då avsluta avtalet på grund av leverantörens avtalsbrott och tvister uppstår om leverantören ändå har rätt till någon avbeställningsavgift, eller om konsumenten ska ha rätt att avsluta avtalet utan kostnad.

Konsumenter framför att de tycker att det är fel att leverantören vill ta ut en avgift, särskilt i de fall där arbetet inte har påbörjats eller blivit försenat. Vi får även in klagomål på att avgiften i sig är för hög i förhållande till vad leverantören utfört.