



STATISTIKANALYS 2016

Antal ärenden

Totalt fick Telekområdgivarna in 7279 ärenden under 2016, vilket innebär en minskning med 18 procent jämfört med 2015.

Under 2016 har Hallå Konsument gjort 1836 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Ärenden fördelade på ärendetyp

Ärendena fördelar sig på klagomål (81 procent av ärendena), allmänna frågor (nio procent) och frågor som är utanför vårt uppdrag (elva procent).

Ärenden fördelade på tjänster

Telekområdgivarna delar in ärenden i tjänsterna mobil telefoni (31 procent), fast telefoni (25 procent), fast bredband (21 procent), tv (19 procent) och mobilt bredband (13 procent). Observera att flera tjänster kan vara aktuella i samma ärende varför totalen blir mer än 100 procent.

Om fiberfrågor

Telekområdgivarna noterar en högre andel ärenden som gäller så kallade fiberfrågor, oftast ärenden som handlar om problem som har uppstått i samband med fiberdragningen och avtalsvillkor kopplade till installationen av fiber. Denna typ av ärenden faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag men många konsumenter vänder sig ändå till oss i tron att vi hanterar dessa frågor. Det handlar många gånger om ett större belopp som ska betalas för fiberdragningen och det är inte ovanligt att dessa avtal löper under flera år och konsumenter vill därför ha stöd i dessa ärenden.

Om arbetet med Handlingsplanen mot oseriös försäljning

Som Telekområdgivarna tidigare har rapporterat om har vi sedan år 2014 sett en stor ökning av ärenden som gäller oetiska försäljningsmetoder gällande avtal som tecknas per telefon (gäller främst tjänsterna fast och mobil telefoni). Ärendena handlar ofta om avtal som operatören anser vara företagsavtal medan abonnenten ser sig som privatperson. Och eftersom operatören hävdar företagsabonnemang får abonnenten ingen information om ångerrätt. Vidare handlar ärendena om bristfälliga ljudfiler eller avsaknad av ljudfil som styrker att avtal ingåtts. I de fall operatören inte kan styrka ett giltigt avtal kan operatörsbytet ses som en så kallad felaktig anslutning.

.

TELEKOMRÅDGIVARNA



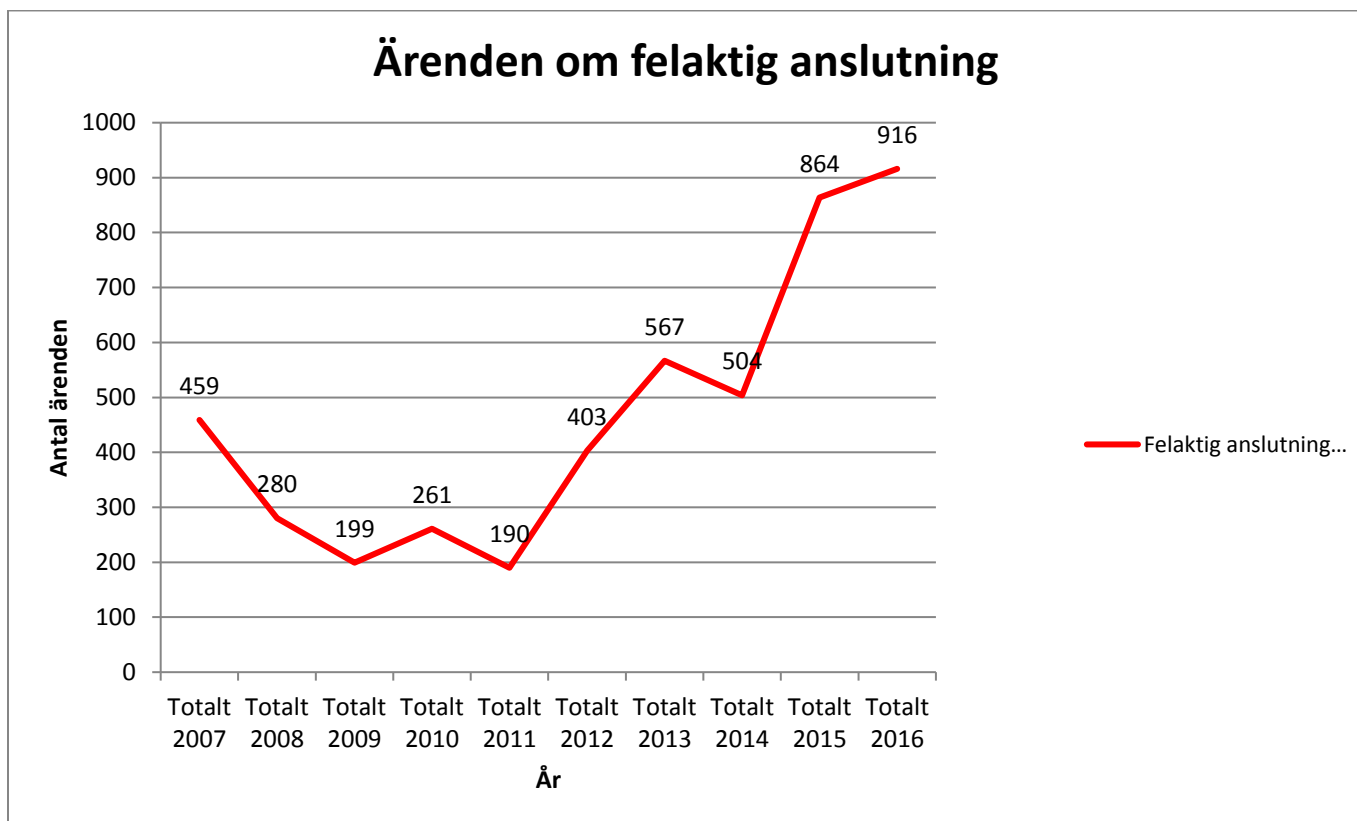
Telekområdgivarna noterar också en ökning av antalet digitalt undertecknade avtal, s.k. "scribe-avtal". Dessa används som komplement vid telefonförsäljning och de klagomål som inkommer rör situationer där abonnenten först blivit uppringd av säljare för att ingå ett muntligt avtal och strax därefter rings upp igen för att signera ett digitalt avtal alternativt "guidas" under samtalet för att kunna underteckna avtalet. Abonnenten ges alltså inte tid att läsa igenom avtalet och i dessa ärenden är det dessutom inte ovanligt att operatören inte kan presentera en ljudfil utan endast hänvisar till det elektroniskt undertecknade avtalet, som abonnenten menar inte stämmer överens med det muntliga avtalet. I och med att avtalet undertecknas och det sedan ofta dröjer en månad tills första räkningen kommer, så hinner den lagstadgade ångerfristen passera innan abonnenten uppmärksammas på att operatörsbytet skett. I ärenden Telekområdgivarna fått in har detta mönster noterats.

Mot bakgrund av denna negativa utveckling presenterade Post- och telestyrelsen (PTS) tillsammans med Sveriges sex största nätägande operatörer en handlingsplan i april 2015 för att komma tillrätta med oseriös telefonförsäljning; <http://www.pts.se/sv/Nyheter/Telefoni/2015/Operatorer-agerar-mot-oserios-telefonforsaljning/>

Eftersom handlingsplanen delvis bygger på att Telekområdgivarnas uppföranderegler ska följas deltar Telekområdgivarna aktivt i detta arbete, bland annat med den klagomålsstatistik vi får in och de beskrivningar av dessa operatörers agerande som vi får av konsumenter som kontaktar oss. Telekområdgivarna bistår därutöver nätägarna med kontinuerlig återkoppling på ärenden där operatörer och/eller avtalspartners inte har följt uppförandereglerna så att åtgärder kan vidtas.

Även om ärenden gällande felaktig anslutning har ökat mycket sedan år 2014 minskade ärendena kraftigt under senare delen av år 2016. Förhoppningsvis fortsätter denna nedåtgående trend utifrån arbetet med handlingsplanen.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Telekområdgivarna ser också positivt på att handlingsplanen nu har utvidgats till att omfatta även försäljning till enskilda näringsidkare och annan försäljning än telefonförsäljning (till exempel försäljning i butiker och gallerior); <http://www.pts.se/sv/Nyheter/Telefoni/2016/Arbetet-mot-oserios-forsaljning-utokas/>

Om tackning

Under 2016 har ärenden gällande tackning för mobila tjänster fortsatt att ligga på låga nivåer vid en jämförelse med åren 2014 och 2015.

Troliga förklaringar till denna positiva utveckling är, som tidigare har rapporterats om, bland annat fortsatt utbyggnad och Branschöverenskommelsen om marknadsföring av tackning för mobila tjänster som trädde i kraft den 1 januari 2015.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Om avbrott

Telekområdgivarna noterar en ökning av andelen ärenden som gäller avbrott på tjänster, bland annat ledningar för fast telefoni som är skadade och långa reparationstider för att åtgärda dessa men också andra avbrott som varit långvariga.

Om kundtjänst

Andelen ärenden som gäller tillgängligheten hos operatörernas kundtjänst har minskat sedan år 2015, dvs. ärenden där konsumenter upplever problem att komma i kontakt med kundtjänst har minskat. I de ärenden där konsumenter har hört av sig till oss med synpunkter på tillgängligheten i kundtjänsten har det i 57 procent av ärendena rört sig om en operatör som inte är med hos Telekområdgivarna.

När det gäller bemötandet i kundtjänsten noterar Telekområdgivarna en ökning av ärenden som gäller upplevd bristande kompetens hos kundtjänst, dvs. att konsumenter i något högre utsträckning upplever att den person i kundtjänst som denne pratar med inte har tillräcklig kompetens för att hjälpa konsumenten vidare och/eller ger felaktiga svar.

Och när det gäller bemötandet i kundtjänst får Telekområdgivarna in flest ärenden som gäller att konsumenten fastnar i kundtjänsten (dvs. inte får prata med en överordnad o dyl.), följt av bristande kompetens, utebliven återkoppling, bristfällig loggning och otrevligt bemötande.

Tv-störningar

Ärenden som gäller så kallade tv-störningar har ökat under 2016 jämfört med 2015. Telekområdgivarna ser det som positivt att konsumenter kommer i kontakt med oss eftersom vi är kontaktpunkt i dessa ärenden och kan ge snabb hjälp; <https://telekomradgivarna.se/telefoni-bredband--tv/tv/storningar-tv/>