

Statistikanalys 2019

Under år 2019 fick Telekområdgivarna in 7019 ärenden vilket innebär en minskning med sju procent jämfört med år 2018 (7547 ärenden). Av dessa ärenden var 68 procent klagomål och resterande 32 procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag.

Under 2019 gjorde Hallå konsument 3308 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2018 var 2606 hänvisningar.

Konsumenter har klagat mest på problem relaterade till mobila tjänster (1838), följt av fast bredband (1116), tv (973) och fast telefoni (527). Eftersom ett klagomål kan gälla flera tjänster överstiger summan för klagomålen per respektive tjänst (4454) det totala antalet klagomål som Telekområdgivarna fått in (4047).

Alla operatörer

Det vanligaste klagomålet sett till *alla tjänster* och alla operatörer är problem med felaktiga anslutningar. 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 exempelvis utifrån felaktig information.

Därefter följer klagomål i anslutning till det så kallade skriftlighetskravet. De flesta klagomålen har handlat om problem som uppstått i samband med sms-avtal och att konsumenter menar att de inte har accepterat något avtal skriftligen (utan endast muntligen) eller att accepten har skett under samtalet, vilket gör att avtalet är ogiltigt.

På tredje och fjärde plats finns på andra fel på tjänsten, det vill säga fel som är relaterade till tjänstens funktion, och problem i samband med uppsägningar, exempelvis att en muntlig uppsägning inte är noterad.

Klagomål på avbrott, som var det vanligaste klagomålet under 2018, har minskat i omfattning och var det sjätte vanligaste klagomålet under 2019.

Klagomålen där konsumenter har en tvist med operatören om förbrukning av datamängd eller ringda samtal eller roamingkostnader har ökat 2019 jämfört med 2018.

Klagomål gällande fiberanslutningar

För fiberanslutningar är det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna fortsatt leveransförsening 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 exempelvis i dessa fall 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. Telekområdgivarna får även in klagomål på att avgiften i sig är för hög i förhållande till vad leverantören utfört.