



Statistikanalys 2020

Under år 2020 fick Telekområdgivarna in 6876 ärenden, vilket är en minskning med två procent jämfört med år 2019 (7019). Av inkomna ärenden var 64 procent klagomål och resterande 36 procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag. För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas.

Under 2020 gjorde Hallå konsument 2936 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2019 var 3308 hänvisningar.

Årsstatistik för operatörer 2020

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

Telekområdgivarna har fått in 6069 ärenden under år 2020 varav 3820 stycken var klagomål.

Den genomsnittliga handläggningstiden för dessa klagomål var cirka 30 dagar.

Topp 5 klagomål	
Kategori	Antal klagomål
Felaktig anslutning	693
Andra fel på tjänsten	411
Twist om ersättning	291
Muntliga löften	281
Ändrade villkor	278

Det vanligaste klagomålet sett till alla tjänster och alla operatörer är problem med felaktiga anslutningar. Med detta menas till exempel 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.

Det näst vanligaste klagomålet sett till alla tjänster är andra fel på tjänsten. Med detta avses olika problem med tjänsternas funktion som inte är avbrott i tjänsten. Det kan exempelvis handla om ljud- och bildstörningar, instabil uppkoppling, eller att vissa delar av en telefontjänst inte fungerar, till exempel att konsumenten inte kan ringa ut, alternativt inte ta emot samtal.

TELEKOMRÅDGIVARNA



På tredje plats hamnar tvist om ersättning som även ligger högt sett till vilken typ av klagomål som ökat till Telekområdgivarna jämfört med 2019. Som Telekområdgivarna tidigare har lyft fram har det blivit svårare för konsumenter att kunna få ersättning för exempelvis merkostnader vid avbrott. Detta sedan Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har ändrat linjen i sina beslut från att tidigare anse operatören måste visa att felet varit utanför företagets kontroll till att tillåta att operatören friskriver sig så att konsumenten istället måste bevisa att operatören till exempel varit vårdslös.

Telekområdgivarna har bland annat sett exempel där konsumenter vill ha ersättning vid avbrott på en tjänst, där löften om återbetalningar har getts men dessa drar ut på tiden, samt för ändrade samtals- och surfpotter (se nedan under ändrade villkor).

Telekområdgivarna har också fått in många klagomål på ändrade villkor. Det kan exempelvis handla om att operatören har ändrat villkoren trots att avtalet har en bindningstid. Eller att operatören ändrat utbudet av tv-kanaler som konsumenten har tillgång till. Ett tredje exempel är tvister som handlar om sparade samtals- och surfpotter där operatören ändrat villkoren för abonnemanget och konsumenten vill få ut eller behålla en inestående pott.

Som Telekområdgivarna tidigare har rapporterat om har en del av klagomålen också rört äldre personer som fått ändrade betalningsvillkor från kvartalsvis till månadsvis fakturering. Följden har då blivit att avgiften för pappersfaktura, som kan uppgå till 50 kronor, ska betalas tolv gånger per år istället för fyra gånger per år. Flera konsumenter har berättat om att avgiften tas ut även vid autogiro och då de inte anser sig ha möjlighet till e-faktura anser de att de blir en dyr merkostnad med mindre än att konsumenterna säger upp avtalet.

Telekområdgivarna har också fått in många klagomål gällande uppsägningar. Det har till exempel handlat om problem att komma i kontakt med operatörens kundtjänst för att göra en uppsägning eller att ingen återkoppling ges på en skriftlig uppsägning.

Andra exempel på klagomål är att konsumenters muntliga uppsägningar inte har blivit registrerade, att operatören använder formkrav för att ta emot uppsägningar samt hur lång uppsägningstid som har avtalats.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Årsstatistik för fiberleverantörer 2020

Telekområdgivarna har fått in 797 ärenden om fiberanslutningar under år 2020 varav 581 stycken var klagomål.

Den genomsnittliga handläggningstiden för dessa klagomål var cirka 42 dagar.

Topp 5 klagomål	
Kategori	Antal klagomål
Tvist om räkning	171
Leveransförsening – arbete ej påbörjat	146
Hävning	142
Leveransförsening	106
Oskäliga villkor	101

Klagomålen gäller huvudsakligen tvister med koppling till försenade leveranser. De flesta av dessa klagomål gäller tvister om konsumenten har rätt att avsluta avtalet kostnadsfritt vid längre leveransförseningar. De flesta klagomål gällande oskäliga avtalsvillkor gäller också villkor som reglerar vad som gäller vid leveransförseningar.

Vi kan också se att antalet tvister där konsumenter kräver att få sin fiberanslutning färdigställd ökar. Det kan gälla situationer där leverantören av olika anledningar kommit fram till att det inte går att fullgöra avtalet om leverans på grund av omständigheter som medför att ett fullgörande av avtalet skulle bli alltför kostsamt.

När det gäller klagomål på leverantörernas kundtjänster rör dessa främst att leverantören inte återkommer trots att de enligt konsumenten lovat detta. Därefter följer klagomål om svårigheter att nå kundtjänst samt upplevd kompetensbrist hos kundtjänsten.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Telefon- och webbstatistik

Under 2020 tog Telekområdgivarna emot 8226 samtal med en genomsnittlig samtalstid på 7 minuter och 42 sekunder.

Antal ärenden som kom in via telefon var 5260 stycken, via webbformuläret 1575 och en handfull via brev.

Antalet besök på våra webbplatser har ökat under året, framförallt på telekomradgivarna.se/fiber.

Webbstatistik	Unika besök 2020 (2019)	Antal sidvisningar (2019)
Telekområdgivarna.se	194 368 (193 094)	310 695 (335 338)
Telekområdgivarna.se/fiber	24 403 (21 095)	43 296 (39 902)

Mest besökta sidor telekområdgivarna.se	Mest besökta sidor telekområdgivarna.se/fiber
Har du störningar på marksänd tv?	Fakta om fiber
Kontakta oss	Häva avtal
Byta operatör eller tjänst	ARN-fall om avbeställning
Tv	Om oss
Uppsägning	Att klaga på fel - Översikt