



Statistikanalys 2021

Under år 2021 fick Telekområdgivarna in 6636 ärenden, vilket är en minskning med tre procent jämfört med år 2020 (6876). Av inkomna ärenden var 62 procent klagomål och resterande 38 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 2021 besvarade Telekområdgivarna 7421 samtal med en genomsnittlig samtalstid på 8 minuter och 28 sekunder.

Hallå konsument gjorde 1696 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2020 var 2936 hänvisningar.

Nedan finns en uppdelning av klagomål för operatörer respektive fiberleverantörer.

Årsstatistik för operatörer 2021

Telekområdgivarna har fått in 5730 ärenden under år 2021 varav 3682, dvs 64 procent, var klagomål.

Den genomsnittliga handläggningstiden för dessa klagomål var cirka 24 dagar (jämfört med 30 dagar under år 2020).

Topp 5 klagomål	
Kategori	Antal klagomål
Felaktig anslutning	744
Andra fel på tjänsten	352)
Uppsägning	339
Felaktig prisinformation	285
Avbrott	267

Konsumenter har klagat mest på problem relaterade till mobila tjänster, följt av fast bredband, tv och fast telefoni.

Det mest förekommande klagomålet sett till alla tjänster och alla operatörer är problem med felaktiga anslutningar och detta är vanligast förekommande för mobila tjänster och tv. Med felaktig anslutning menas till exempel att abonnenten har blivit ansluten till en operatör utan att

TELEKOMRÅDGIVARNA



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 så kallade andra fel på tjänsten och då för tv och fast bredband. Med detta avses olika problem med tjänsternas funktion som inte är avbrott i tjänsten. Det kan exempelvis handla om ljud- och bildstörningar eller instabil uppkoppling.

Därefter har Telekområdgivarna tagit emot flest klagomål gällande uppsägningar och då främst för mobila tjänster. Det har till exempel handlat om problem att komma i kontakt med operatörens kundtjänst för att göra en uppsägning eller uppsägningar som inte har blivit registrerade med följderna att räkningar fortsätter att skickas ut. En del av dessa klagomål hänger samman med krav från operatörernas kundtjänst på identifiering via BankID och dylikt, där konsumenten inte använder detta identifieringssätt eller konsumenten får hjälp av god man. Även personer som företräder dödsbon har beskrivit denna problematik.

Telekområdgivarna har också tagit emot klagomål på felaktig prisinformation som är vanligast förekommande vid mobila tjänster. Det har exempelvis rört sig om att kostnaden som konsumenten debiteras inte stämmer överens med det pris som denne menar sig ha fått information om av säljaren vid avtalstillfället i form av rabatter, kampanjpris, gratismånader osv.

Därefter återfinns klagomål på avbrott och då främst för fast bredband och fast telefoni. I dessa klagomål är det inte ovanligt att konsumenten har beskrivit avbrottet som långvarigt (två veckor eller längre).



Årsstatistik för fiberleverantörer 2021

Telekområdgivarna har fått in 636 ärenden om fiberanslutningar under år 2021 varav 426 stycken, (67 procent), var klagomål.

Den genomsnittliga handläggningstiden för dessa klagomål var cirka 39 dagar.

Topp 3 klagomål	
Kategori	Antal klagomål
Leveransförsening	180
Oskälliga villkor	73
Tvist om bindande avtal	46

Klagomålen för fiberanslutningar gäller huvudsakligen tvister med koppling till försenade leveranser. De flesta av dessa klagomål gäller tvister om huruvida konsumenten har rätt att avsluta avtalet kostnadsfritt vid längre leveransförseningar. Klagomål gällande oskälliga avtalsvillkor handlade oftast om villkor som reglerar vad som gäller vid leveransförseningar, exempelvis avgifter som tas ut vid avslut vid längre leveransförseningar eller avgifter för drift- och underhåll av nätet som konsumenter menar inte är avtalade.

Telekområdgivarna kan också se att antalet tvister där konsumenter kräver att få sin fiberanslutning färdigställd har ökat. 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 återkommit trots att denne, enligt konsumenten, lovat detta. Därefter följer klagomål om svårigheter att nå kundtjänst samt upplevd kompetensbrist hos kundtjänsten.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Webbstatistik

Antalet besök på våra webbplatser har ökat under året på www.telekomradgivarna.se, men har minskat på www.telekomradgivarna.se/fiber.

Webbstatistik	Unika besök 2021 (2020)	Antal sidvisningar (2020)
Telekomradgivarna.se	214 756 (194 368)	341 954 (310 695)
Varav Telekomradgivarna.se/fiber	16 360 (24 403)	34 930 (43 296)

Mest besökta sidor telekomradgivarna.se	Mest besökta sidor telekomradgivarna.se/fiber
Har du störningar på marksänd tv?	Fakta om fiber
Kontakta oss	Kontakta oss
Tv	ROT-avdrag
Bredbandskartan	Häva avtal
Nummerflytt	Om oss