



Statistikanalys 2022

Under år 2022 fick Telekområdgivarna in 13 034 ärenden, vilket är en ökning med 96 procent jämfört med år 2021 (6636 ärenden). Av inkomna ärenden var cirka 78 procent klagomål och resterande procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag. Bland ärenden som är utanför vårt uppdrag så kan exempelvis nämnas mindre aktiebolag som kontaktar oss på grund av att de upplever att de vilseletts vid försäljningen av ett abonnemang.

För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först ha försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas. När det gäller betalteletjänstärenden ställs inte detta krav.

Under 2022 besvarade Telekområdgivarna 6604 samtal med en genomsnittlig samtalstid på cirka åtta minuter.

Hallå konsument gjorde 2282 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2021 var 1696 hänvisningar.

Nedan finns en uppdelning av klagomål för operatörer, fiberleverantörer och tjänsteleverantörer.

Årsstatistik för tjänsteoperatörer 2022

Telekområdgivarna har fått in 4439 ärenden under år 2022 varav 2495 - 56 procent - var klagomål. Konsumenter har klagat mest på problem relaterade till mobila tjänster, följt av tv, fast bredband och fast telefoni.

De vanligast förekommande klagomålen är:

Topp 5 klagomål
Felaktig anslutning
Uppsägning
Andra fel på tjänsten
Avbrott
Felaktig prisinformation

Felaktig anslutning

Med felaktig anslutning 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 utifrån felaktig information. Det kan också betyda att den försäljare som ringer ger intryck av att representera abonnentens befintliga operatör, trots att så inte är fallet.



Detta klagomål är vanligast förekommande för mobila tjänster och tv.

Uppsägning

Klagomålen avseende uppsägningar har främst gällt 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.

Andra fel på tjänsten

Det tredje vanligaste klagomålet är så kallade "andra fel på tjänsten" och då för fast bredband och fast telefoni. Med detta avses olika problem med tjänsternas funktion som inte är avbrott i tjänsten. Det kan exempelvis handla om ljudstörningar eller instabil uppkoppling.

Avbrott

Klagomålen på avbrott avser främst tjänsterna fast bredband och fast telefoni i fibernäten. I dessa klagomål är det inte ovanligt att konsumenten har beskrivit avbrottet som långvarigt med bristande återkoppling från operatören och att konsumenter bollas mellan fiberleverantören och operatören. Under 2022 har Telekområdgivarna arbetat med att uppdatera våra uppföranderegler i syfte att minska dessa problem.

Felaktig prisinformation

Klagomålen på felaktig prisinformation 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.

Om tjänsteoperatörernas klagomålshantering

Upplevd bristande kompetens

Detta kan till exempel handla om felaktiga svar som konsumenten menar att kundtjänst har gett men också långdragna ärenden där konsumenten upplever att operatören inte klarar av att lösa problemet, typiskt sett vid långa avbrottsärenden. Vidare har det handlat om att konsumenten kopplas runt till olika avdelningar eller mellan olika personer hos operatören utan att få hjälp. Inte sällan rör det sig om att konsumenten beskriver återkommande felaktig fakturering där operatören inte löser detta eller kan förklara fakturan.

Ingen återkoppling

Som namnet antyder innebär dessa klagomål att konsumenten inte får någon respons från operatören på sin reklamation eller att operatören inte hör av sig som utlovat.

Problem att nå kundtjänst

Denna typ av klagomål innebär exempelvis att konsumenten klagar på långa telefonköer eller vilka kontaktvägar till kundtjänst som operatören erbjuder.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Tar inte ansvar för klagomålshantering

Här avses att operatören försöker lägga över ansvaret för problemet på en annan part, till exempel genom att bara hänvisa till en underleverantör vid avbrott eller till en återförsäljare trots att konsumenten redan har klagat dit. I Telekområdgivarnas uppföranderegler föreskrivs att det är den operatör som fakturerar abonnenten som också är ansvarig för att uppförandereglerna följs och att klagomålet utreds.

Otrevligt bemötande

Med detta klagomål menas att kundtjänsten, enligt konsumentens uppfattning, har gett ett otrevligt bemötande.

Bristfällig loggning

Här menar konsumenten att kundtjänsten inte har noterat tidigare kontakter, vanligen via telefon. Exempelvis att konsumenten menar att denne har sagt upp ett avtal eller ångrat ett avtal men att operatören inte noterat detta och sedan nekar till uppsägning eller ånger.

Årsstatistik för fiberleverantörer 2022

Telekområdgivarna har fått in 298 ärenden om fiberanslutningar under år 2022 varav 172 stycken, (ca 58 procent), var klagomål.

Topp 3 klagomål

Twist om räkning

Leveransförsening

Avbeställning

Det vanligaste klagomålet under 2022 är relaterat till räkningar som konsumenter fått, exempelvis när fiberleverantören fakturerar fullt pris men konsumenten menar att installationen inte är färdigställd eller är bristfällig. Vi ser även flera klagomål på att leverantörer tar ut en avbeställningsavgift om konsumenten vill avbeställa fiberanslutningen. Jämfört med 2021 ser vi dock en markant minskning av ärenden där konsumenten klagat på leveransförsening och att arbetet ej har påbörjats.

Vid leveransförseningar av fiberanslutning är det vanligare att konsumenten kräver att få anslutningen färdigställd, än att konsumenten vill häva avtalet. Under 2021 var det tvärtom.

Vi ser många klagomål relaterade till avbeställning av fiberanslutning. I dessa ärenden är det vanligt att konsumenten upplever att anslutningen är försenad och att en avbeställningsavgift därmed inte är skälig. Vi ser även klagomål på att konsumenten inte får avbeställa utan att det medför en avbeställningsavgift.

När det gäller klagomål på leverantörernas kundtjänster rör dessa främst svårigheter att nå kundtjänst samt att leverantören inte återkommit trots att konsumenten menar att denne lovat att göra det.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Årsstatistik för betalteletjänster 2022 (Ny)

Telekområdgivarna har fått in 8298 ärenden om betalteletjänster under år 2022 varav 7550 stycken (ca 91 procent) var klagomål.

De vanligaste klagomålen

Den typ av betalteletjänst som Telekområdgivarna får flest klagomål på är mobila prenumerationstjänster.

Ett annat vanligt klagomål är att abonnenten inte är medveten om att abonnemanget har debiterats. Det kan exempelvis vara så att konsumenten har ett familjeabonnemang och ett nummer inom detta har beställt betalteletjänsten.

Vi ser även ärenden där konsumenter uppmanas att skicka sitt mobilnummer via sociala medier till någon som utger sig för att vara en bekant. Denna person informerar sedan om att en PIN-kod kommer skickas till konsumenten, samt ber sedan om denna PIN-kod. Den används sedan för att köpa betalteletjänster på konsumentens abonnemang.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Webbstatistik

Antalet besök på www.telekomradgivarna.se/fiber har minskat relativt mycket, även på www.telekomradgivarna.se ser vi en minskning men mer marginell. www.telekomradgivarna.se/betalteletjanster är ny från 1 januari 2022, denna siffra får alltså ses som en utgångspunkt inför kommande år.

Webbstatistik	Unika besök 2022 (2021)	Antal sidvisningar (2021)
Telekområdgivarna.se	208 817 (214 756)	267 567 (341 954)
/fiber	10 987 (16 360)	13 372 (34 930)
/betalteletjanster (fr o m 1/1 2022)	37 024	55 011

Mest besökta sidor telekområdgivarna.se	/fiber	/betalteletjanster
Har du störningar på marksänd tv?	Fakta om fiber	Anmälan
Tv	Utförande	Stoppa prenumerationer
Bredbandskartan	Om oss	Vanliga frågor
Kontakta oss	Bindande avtal	Så här hanteras inkomna anmälningar
Om oss	Att klaga på fel	Adresslista