



## Telekområdgivarnas klagomålsstatistik första kvartalet (Q1) 2021

Under Q1 2021 fick Telekområdgivarna in 1697 ärenden (jämfört med 1930 ärenden Q1 2020). Telekområdgivarna har tagit emot 2034 samtal och snittlängden för samtalen har varit 8 minuter 29 sekunder.

Av dessa 1697 ärenden var 63 procent klagomål, 15 procent frågor, 18 procent ärenden som är utanför vårt uppdrag och fyra procent var andra ärendetyper, exempelvis konsumenter som hör av sig för att få ett gratis filter som tar bort störningar på marksänd tv.

För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas.

Telekområdgivarna är den aktör som har näst flest hänvisningar, efter Konsumentvägledarna, från Hallå Konsument med 685 hänvisningar under Q1 2021.

### Klagomål på abonnemangstjänster

Det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna Q1 2021 gällde felaktiga anslutningar. Med detta menas olika typer av försäljning där konsumenter anser sig ha ingått avtal på vilseledande eller felaktiga grunder. Dessa klagomål gäller främst för mobila tjänster och tv.

Näst vanligast är klagomål relaterade till uppsägning av abonnemang. Det har bland annat handlat om att konsumenter får räkningar efter uppsägning, dvs att konsumenter menar sig ha gjort en uppsägning som operatören inte har registrerat, att det är problem att komma fram för att göra en uppsägning eller att operatören tillämpar formkrav för hur uppsägningen måste göras och från vilket datum uppsägningen ska räknas. Klagomål på uppsägningar förekommer mest för mobila tjänster. Telekområdgivarna råder därför konsumenter att göra skriftliga uppsägningar.

Härefter följer klagomål gällande på avbrott och andra fel i tjänsterna. Dessa klagomål har framför allt rört fasta tjänster. Telekområdgivarna kan här konstatera en förbättring avseende att de långvariga avbrott som tidigare, framför allt under år 2018, var ett vanligt klagomål nu synes ha minskat. En tänkbar förklaring kan vara kopparnätets pågående avveckling och att konsumenter behöver byta till andra tekniker.

Slutligen som femte vanligaste klagomål är tvister om ersättning. Den här typen av klagomål är vanligast förekommande för mobila tjänster, fast bredband och tv. För tv-tjänster och fast bredband syns dock en minskning i statistiken i jämförelse med motsvarande kvartal 2020.

Telekområdgivarna ser en ökning i klagomålen som gäller avstängningar och då mest när det gäller mobila tjänster. Merparten av dessa klagomål handlar om tvister där konsumenten anser sig ha betalat på anvisat sätt men operatören har en annan uppfattning och har därför stängt av abonnemanget.

För mobila tjänster vill Telekområdgivarna särskilt lyfta fram att klagomål rörande tvister om förbrukning ökar. Det vill säga när, operatören menar att samtalstrafik, sms eller data genererats från konsumentens abonnemang som denne menar inte nyttjats. Vanligast av dessa klagomål är



så kallade wangirisamtal där konsumenten blivit uppringd av ett utländskt okänt nummer. Fenomenet är välkänt och syftet är att få mottagaren att ringa tillbaka. Man kan inte bli debiterad enbart för att man svarar om man befinner sig i Sverige.

Vid den här typen av tvister är det mycket svårt för konsumenter att få rätt i ARN om operatören har tekniskt underlag. Telekområdgivarna vill därför informera om möjligheten att spärra utlandssamtal, betalsamtal och betalsms för de konsumenter som vet att de aldrig nyttjar dessa.

Telekområdgivarna har också kunnat se att ett antal av de klagomål som byrån fått in rör bedrägerier där konsumenter genom att klicka på länkar i falska sms-meddelanden synes ha fått in skadlig programvara i mobiltelefonen som genererat höga kostnader för utlandstrafik. I några fall har det också rört sig om troliga intrång då konsumenters mobila bredband skickat en stor mängd sms till utlandet. I flera fall visste konsumenterna inte ens om att en sådan funktion fanns.

Slutligen för mobila tjänster är också ett vanligt förekommande klagomål att operatören inte tagit hänsyn till konsumentens särskilda behov på grund av exempelvis ålder, sjukdom, funktionsvariation eller språkkunskaper. Något som är ett krav enligt Telekområdgivarnas uppföranderegler.

## Vanligaste klagomålen på kundtjänst

De vanligaste klagomålen på operatörernas kundtjänster under Q1 2021 var upplevd bristande kompetens, följt av ingen återkoppling och bristande information om konsumentens rättigheter.

Med "upplevd bristande kompetens" menas att konsumenterna upplever att kundtjänsten inte klarar av att lösa problemet. Det kan också röra sig om långdragna ärenden där konsumenten upplever att operatören inte klarar av att lösa eller nonchalerar problemet liksom vid återkommande felaktig fakturering när operatören inte kan förklara fakturan.

Gällande bristande information om konsumentens rättigheter har Telekområdgivarna under detta kvartal exempelvis kunnat se ärenden om att operatören anser att konsumenten är bunden av avtal när det så kallade skriftlighetskravet inte iakttagits utan konsumenten endast har tackat ja till avtalet muntligen. Andra exempel på klagomål har varit att operatören vill debitera konsumenter avgifter som inte har stöd i lag när denne utövat ångerrätten.

## Klagomål på fiberanslutningar

Telekområdgivarna har fått in 160 ärenden om fiberanslutningar under Q1 2021 varav 112 är klagomål.

Varje klagomål kan gälla fler saker varför summan av antalet klagomål inom respektive kategori överstiger summan av det totala antalet klagomål.

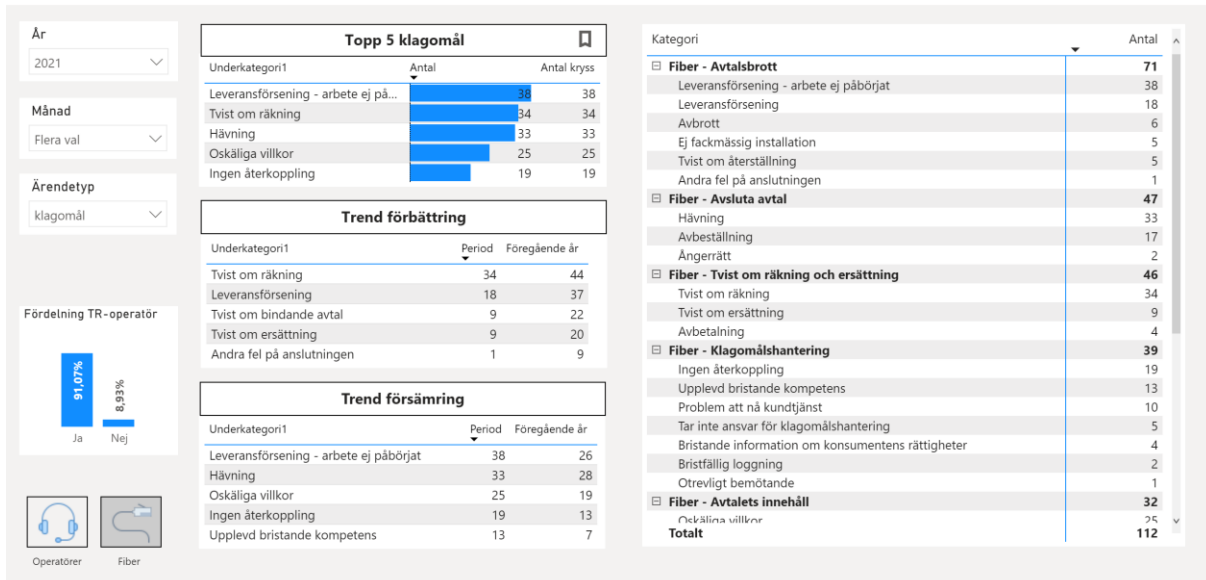
# TELEKOMRÅDGIVARNA

TELEKOMRÅDGIVARNA  
RÅDGIVNING OM FIBERANSLUTNING

Antal klagomål  
**112**  
Föregående år: 151 (25.83%)

Hanteringstid (dagar)  
**25,04**✓  
Föregående år: 41,98 (+40.35 %)

Telefonsamtal **89**  
Webb **23**



Klagomålen gäller huvudsakligen tvister med koppling till försenade leveranser, även om dessa har minskat något i antal jämfört med första kvartalet förra året. De flesta av dessa klagomål gäller tvister om konsumenten har rätt att avsluta avtalet kostnadsfritt vid längre leveransförseningar.

Därefter följer klagomål gällande tvist om räkning, hävning och oskäligen villkor. Klagomålen gällande hävning ökat något jämfört med motsvarande kvartal föregående år, liksom de som rör oskäligen villkor. Alla dessa klagomål har koppling till leveransförsening som medför att det blir en tvist om räkningen som konsumenten menar grundar sig i oskäligen villkor i att ta betalt för en tjänst som inte levererats på utsatt tid när konsumenten vill avsluta avtalet på grund av förseningen.

Antalet klagomål mot leverantörernas kundtjänster har ökat något jämfört med Q1 2020. Framst gäller dessa att leverantören inte återkommer trots att de enligt konsumenten lovat detta. Därefter följer upplevd kompetensbrist hos kundtjänsten samt klagomål om svårigheter att nå kundtjänst.

Med upplevd kompetensbrist menas att konsumenten inte anser att de som man har kontakt med i kundtjänst har tillräckliga kunskaper för att redogöra för orsaken till uppkommen problematik och bidra till att föra ärendet närmare en lösning.

Klagomål som rör färdigställande av fiber/fullgörande av avtal har halverats jämfört med Q1 2020. Dessa gäller situationer där konsumenten önskar att operatören slutför avtalad fiberleverans i enlighet med avtalet.