



Telekområdgivarnas klagomålsstatistik andra kvartalet (Q2) 2019

Under Q2 2019 fick Telekområdgivarna in 1579 ärenden (jämfört med 1715 ärenden Q2 2018).

Av dessa ärenden var 65 procent klagomål, 12 procent frågor, 15 procent ärenden som är utanför vårt uppdrag och 8 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.

Abonnemangstjänster - Klagomål på felaktiga anslutningar åter i topp (alla operatörer)

Det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna Q2 2019 sett till alla operatörer gällde felaktiga anslutningar. Det vill säga, olika typer av försäljning där konsumenter anser sig ha ingått avtal på vilseledande eller felaktiga grunder. För operatörer som är med i Telekområdgivarna är felaktig anslutning dock det näst vanligaste klagomålet efter andra fel på tjänsten. Detta är också det näst vanligaste klagomålet för alla operatörer till Telekområdgivarna under Q2 2019.

Många konsumenter kontaktar också Telekområdgivarna gällande problem med uppsägning av abonnemang som är det tredje vanligaste klagomålet under Q2 2019. Det kan exempelvis handla om muntliga uppsägningar som inte registrerats hos operatören samt tvister om uppsägningstid.

Felaktig prisinformation är det fjärde vanligaste klagomålet hos Telekområdgivarna under Q2 2019 följt av avbrott som är det femte vanligaste klagomålet.

Fiberanslutningar – Försenade installationer är vanligaste klagomålet (alla leverantörer)

Det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna för fiberärenden under Q2 2019 gällde leveransförseningar. Med detta menas att konsumenterna klagar på att arbetet med en fiberanslutning inte kommer igång som avtalat, inte fortskrider som utlovats, eller inte avslutas i tid. I många av dessa ärenden vill konsumenterna avsluta sina avtal utan kostnad på grund av förseningen, vilket leverantören nekat. Konsumenterna upplever det som oskäligt att leverantören vill ta ut avgifter när anslutningen inte levererats inom avtalad tid.