



## Telekområdgivarnas klagomålsstatistik tredje kvartalet (Q3) 2019

Under Q3 2019 fick Telekområdgivarna in 1636 ärenden (jämfört med 1579 ärenden Q2 2019).

Av dessa ärenden var 66 procent klagomål, 11 procent frågor, 15 procent ärenden som är utanför vårt uppdrag och åtta 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 Q3 2019, sett till alla operatörer sammantaget, gällde återigen felaktiga anslutningar. Med detta menas 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. Andra fel på tjänsten är också det näst vanligaste klagomålet för alla operatörer till Telekområdgivarna under Q3 2019.

Många konsumenter kontaktar också Telekområdgivarna gällande felaktig prisinformation vid avtalstillfället, och då i samband med avtal om mobila tjänster eller tv, som är det tredje vanligaste klagomålet under Q3 2019. Inte sällan har denna felaktiga information getts muntligen och är därför svår att bevisa för konsumenter.

Avbrott är det fjärde vanligaste klagomålet hos Telekområdgivarna under Q3 2019 följt av uppsägningar som är det femte vanligaste klagomålet.

### I sommarsemesterns spår – klagomål på roaming vanligt

Ett av de vanligaste klagomålen Telekområdgivarna mottagit under perioden har varit olika tvister rörande roaming, det vill säga när konsumenter reser och använder sina svenska abonnemang i utlandet. Det kan exempelvis handla om att konsumenter menar att de inte använt sina telefoner alls eller i vart fall inte i den mängd som operatörens faktura säger. Sådana tvister om förbrukad datamängd är svårt för konsumenter att få rätt i när operatören har tekniskt underlag enligt tidigare beslut från Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

För två år sedan avskaffade EU roamingavgifterna och de så kallade "roam like at home-regleringen" infördes, vilket innebär att konsumenter som reser tillfälligt inom EU betalar samma pris som de har hemma i Sverige. För reser utanför unionen kan det fortfarande vara dyrt att roama.

Regleringen har troligen bidragit i stor utsträckning till att minska risken för chockräkningar inom EU. Telekområdgivarna kan dock fortfarande se konsumentproblem rörande roaming i de klagomål vi fått in och det är viktigt att göra konsumenterna uppmärksamma på de risker som kan finnas även när abonnemang används inom EU.

Telekområdgivarna vill särskilt lyfta fram följande problem vi kan se i de klagomål vi fått in till oss:



- På genomresa eller i gränzoner kan det hända att du som konsument blir ofrivilligt uppkopplad till nät i länder som inte är medlemmar i EU. Detta kan snabbt generera dyra kostnader. ARN har uttalat att konsumenten har en skyldighet att kontrollera vilket nät denne kopplas upp mot.
- På färjor eller båtar finns en risk att mobilen blir uppkopplad mot satellitnätverk. Detta omfattas inte av roamingreglerna och kan generera mycket dyra kostnader.
- Om du som förälder reser med minderåriga barn, tänk på att du är ansvarig om ditt barn skulle låsa upp de spärrar mot datatrafik som kan finnas. Detta kan bli mycket höga kostnader. Enligt beslut från ARN är abonnentens ansvarig för de kostnader som uppstår på abonnemanget även om denne låter ett barn använda telefonen. Ett särskilt problem är vad som gäller när konsumenter ringt specialnummer utomlands såsom motsvarande 0771-nummer i Sverige, exempelvis till olika kundtjänster. Telekområdgivarna kan se att den prisinformation som företaget som har kundtjänsten uppgett inte stämmer med vad den svenska operatören debiterar. Frågan är problematisk både för konsumenter som får svårt att ta reda på rätt pris men också för operatörerna som inte kan ha information om priser för samtliga nummerserier i samtliga länder.

## Fler klagomål på blockeringar

Telekområdgivarna har tagit emot något fler klagomål som rör blockering av bredband. Numera handlar dessa ärenden nästan uteslutande om blockering av fiber. Inte sällan är orsaken en tidigare boende på adressen dit konsumenten flyttar som inte sagt upp tjänsten/tjänsterna hos sin operatör. Telekområdgivarna arbetar för närvarande tillsammans med operatörerna med att förenkla operatörsbytesprocessen för tjänsteleverantörer på fiber. En sådan ordning ska förhoppningsvis finnas på plats i början på 2020.

## Fiberanslutningar – Försenade installationer är vanligaste klagomålet (alla leverantörer)

Det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna för fiberärenden under Q3 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.