



Statistikrapport 2024

Under år 2024 fick Telekområdgivarna in 7 739 ärenden, vilket är en minskning jämfört med år 2023 (11 429 ärenden). Denna minskning beror på att ärenden gällande så kallade betalteletjänster har minskat, se mer nedan under "Betalteletjänster 2024".

Av inkomna ärenden var cirka 75 procent klagomål och resterande procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag. Exempel på ärenden som är utanför vårt uppdrag är bedrägeriförsök där bedragaren utger sig för att vara en telekomoperatör, mindre aktiebolag som kontaktar oss eftersom de upplever att de vilseletts vid försäljningen av ett abonnemang eller frågor från bostadsrättsföreningar alternativt samfälligheter. 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 2024 besvarade Telekområdgivarna 5 226 samtal med en genomsnittlig samtalstid på cirka sju minuter.

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

Operatörer 2024

Det vanligaste klagomålet har gällt att konsumenter anser sig ha blivit kund hos en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit vilseledda att ingå avtal utifrån felaktig information. Det har också handlat om att försäljare som ringer har gett intryck av att representera konsumentens befintliga operatör, trots att så inte är fallet. Detta klagomål är vanligast förekommande för mobila tjänster och tv.

Klagomålen gällande prisinformation har främst gällt mobila tjänster. Det har exempelvis rört sig om att kostnaden som konsumenten debiteras inte stämmer överens med det pris, i form av rabatter, kampanjpris, gratismånader osv, som denne menar sig muntligen ha fått av säljaren vid avtalsstillfället.

Telekområdgivarna har också fått klagomål att operatörer tecknar avtal med konsumenter som har bindningstid kvar på annat avtal eller att operatören inte upplyser om risken att få betala för resterande bindningstid. Under 2024 har det varit vanligare med sådana överträdelser i butik än år 2023. Detta är vanligast förekommande för mobila tjänster. Detta är en överträdelse av punkten 8 i Telekområdgivarnas [uppföranderegler](#).

TELEKOMRÅDGIVARNA



Därefter har Telekområdgivarna fått klagomål på uppsägningar och då främst för mobila tjänster. Det har till exempel handlat om muntliga uppsägningar som inte har blivit registrerade eller problem med att säga upp tjänster via mejl. En del av dessa klagomål hänger samman med krav från operatörernas kundtjänst på identifiering vilket har orsakat problem för bland annat gode män och för personer som företräder dödsbon.

Telekområdgivarna har också fått klagomål gällande ångerrätt och det har främst handlat om nekad ångerrätt för mobila tjänster. Det har exempelvis handlat om att konsumenten menar sig ha framfört en ånger som inte har noterats eller att konsumenten och operatören har olika uppfattning från vilket datum ångerfristen ska beräknas och konsumenten anses därigenom ha ångrat sig för sent. Det har också handlat om att konsumenter felaktigt tror att det finns en laglig ångerrätt vid köp i butik.

Telekområdgivarna ser också att klagomål gällande försäljning i butik har ökat. I flera av dessa klagomål känner konsumenter inte till att det inte finns ångerrätt vid köp i butik.

Betalteletjänster 2024

Antal klagomål på betalteletjänster minskade med cirka 50 procent jämfört med året innan. Detta är troligtvis ett resultat av regeländringen av Code of Conduct punkt 3.4 som innebär att det inte längre är tillåtet att använda prenumerationstjänster för att förmedla mobila spel eller pristävlingar. Efter regeländringen har antalet klagomål på tjänster som inte är prenumerationstjänster ökat, till exempel innehållstjänster som betalas genom engångsköp.

Fiberleverantörer 2024

Antalet klagomål gällande fiberanslutningar har minskat jämfört med året innan. Det vanligaste klagomålet gäller leveransförsening av fiberanslutningen. Vid leveransförsening är det ungefär lika vanligt att konsumenten kräver att få anslutningen färdigställd, som att konsumenten vill häva avtalet.

Näst vanligast är klagomål på olika fel på fiberanslutningen, exempelvis att konsumenten klagat på hur grävningen gjorts.

Vi ser många klagomål relaterade till teknikerkostnader för reparation av fiberanslutning. Vi ser även flera klagomål på att leverantörer tar ut en avbeställningsavgift om konsumenten vill avbeställa eller häva fiberanslutningen.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Webbstatistik	Antal sidvisningar 2024 (2023)	Nya besökare	Aktivitet (klick, fler sidor etc)
Telekområdgivarna.se	268 422 (338 649)	82 785	806 000

Mest besökta sidor telekområdgivarna.se	/fiber	/betalteletjänster
Har du störningar på marksänd tv?	Att klaga på fel	Kontakta oss
Tele, tv, bredband	Att ingå avtal/översikt	Stoppa prenumerationer
Kontakta oss	Att ändra avtal/serviceavgift	Betalteletjänster
Tv	Kontakta oss	Vanliga frågor
Bredbandskartan	ARN-beslut/utförande	Adresslista

Antalet besök på www.telekområdgivarna.se inklusive undersidorna för fiber och betalteletjänster har minskat. Detta beror främst på att reglerna för hantering av cookies har skärpts och att vi i samband med detta har fler som väljer att avvisa även statistikcookies. I den nya versionen av Google Analytics som infördes sommaren 2023 går det inte längre att jämföra samma nyckeltal som vi tidigare gjort. 2024 var första året med ett helt år med samma mätvärden så framöver kommer skillnaden sannolikt att jämnas ut.