



Verksamhetsberättelse för Telekområdgivarna 2017

Arbetet för att förbättra kundnöjdheten inom telekommarknaden fortsätter.

Några av de större saker som hänt under 2017 är att Telekombranschen, genom en revidering av Telekområdgivarnas uppföranderegler, nu är den enda branschen i Sverige som erbjuder samma ångerrätt till enskilda firmor som till konsumenter. Detta har i flera fall hjälpt enskilda näringsidkare att komma ur dyra avtal. Ett fortsatt problem är dock när abonnenten undertecknar ett digitalt avtal utifrån säljarens muntliga löften utan att noga läsa igenom avtalet först. Det blir då svårare att komma ur oförmånliga och dyra avtal.

Telekområdgivarna har under året också börjat ta emot ärenden om fiberanslutningar samt gjort en specifik webbplats om dessa frågor. Avtal har slutits med fiberleverantörer för att finansiera kostnaden för hanteringen av dessa ärenden. Detta är ett viktigt steg då många ställs inför erbjudanden och avtalsfrågor om fiberanslutningar och tidigare har de inte kunnat få hjälp av någon opartisk instans med sina frågor och problem.

Ett stort tack riktas till vår ägare IT & Telekomföretagen, myndigheterna som är med i vår styrelse, Konsumentverket och Post- och telestyrelsen (PTS), samt till våra finansiärer, som genom att vara med i Telekområdgivarna visar att de tar ansvar för att bidra till en högre kundnöjdhet inom telekombranschen samt för att deras kunder kan få all vår hjälp.

Telekområdgivarnas finansiärer under 2017 har varit: A3, BDTV, Boxer, Bredbandsbolaget, Com Hem, Fello, Glocalnet, Götalandsnätet, Hallon, Hi3G (3), IP-Only, Net1, Net4Mobility, Lunet, 0700, Stadsnätbolaget, Svenska Stadsnätsföreningen, Tele2, Telenor, Telia, Universal Telecom och Vimla.

Mattias Grafström, VD



Organisation

Verksamheten bedrivs som ett icke vinstdrivande aktieföretag med organisationen IT & Telekomföretagen som enda ägare. Verksamheten finansieras av deltagande operatörer. Telekområdgivarnas opartiskhet tydliggörs exempelvis genom att Post- och telestyrelsen (PTS) samt Konsumentverket finns med i verksamhetens styrelse.

Telekområdgivarna arbetar för att göra konsumenterna till bättre konsumenter och operatörerna till bättre operatörer. Genom aktivt samarbete med myndigheter, operatörer och konsumentvägledare bidrar vi till att arbeta mot vår vision att skapa Sveriges bästa konsumentmarknad.

Rådgivning

Telekområdgivarna ger opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenter om abonnemang för tv, telefoni, bredband samt fiberanslutningar. Vi försöker också bidra till att tvister mellan konsumenter och operatörer får en snabb och smidig lösning. De konsumentproblem som Telekområdgivarna upptäcker på marknaden förmedlas vidare till såväl operatörer som myndigheter. I lämpliga fall kan Telekområdgivarna tillsammans med anslutna operatörer ta fram uppföranderegler eller andra egenåtgärder för att lösa problem som förekommer i större omfattning.

Ärendestatistik

Statistikanalysen för 2017 finns med som bilaga till denna verksamhetsberättelse.

Exempel på genomförda insatser och samarbeten under 2017

Telekområdgivarna arbetar för att skapa Sveriges bästa konsumentmarknad. I vår strävan att nå denna vision fokuserar vi på att göra operatörerna till bättre operatörer och konsumenterna till bättre konsumenter. Nedan redovisas ett urval av insatser som har genomförts under 2017 i syfte att förbättra konsumentmarknaden för tv, telefoni och bredband.

Referensgruppsmöten

Telekområdgivarna har under året haft fyra referensgruppsmöten med operatörer som har avtal med Telekområdgivarna. Kontakten mellan operatörerna och Telekområdgivarna är konstruktiv och resulterar i gemensamma lösningar som minskar konsumenternas problem och avlastar därmed även operatörer, myndigheter och konsumentvägledare, se bland annat uppföranderegler med ångerrätt även för enskilda firmor nedan.



Samarbete med Konsumentverket, PTS och nätägande operatörer för att motverka oseriös försäljning

Utifrån handlingsplanen har Telekområdgivarna agerat bland annat genom att ta in ljudfiler och annat avtalsunderlag när klagomål kommit in från abonnenter gällande operatörsbyten och haft täta kontakter med nätägare kring vad som har framkommit i dessa.

Telekområdgivarna har också reviderat uppföranderegler för branschen så att nu även enskilda firmor ges samma ångerrätt som konsumenter. Detta är telekombranschen ensam om att erbjuda.

Samarbete med Kronofogden och mobiloperatörerna för att motverka skuldsättning

Telekområdgivarna hade för några år sedan ett aktivt och givande samarbete med mobiloperatörerna och Kronofogden som ledde till åtgärder som kraftigt minskade skuldsättningen bland framförallt unga. Detta arbete har fortsatt under 2017 och kommer att fortgå även under 2018.

Hallå Konsument

Telekområdgivarna är den enskilda organisation som fått flest hänvisningar under året från Hallå Konsument. Telekområdgivarnas VD har suttit med i samordningsrådet för Hallå Konsument.

Allmänna reklamationsnämnden

Telekområdgivarna har avstämningar med Allmänna reklamationsnämnden. Nya avgöranden från nämnden tas upp och svårtolkade fall där praxis ibland saknas eller är oklar diskuteras. Vidare kan Telekområdgivarna lyfta frågor där vi ser behov av vägledande avgöranden.

Konsumentverket och PTS

Utöver det samarbete som nämnts redan tidigare så har flera samarbeten skett. Exempelvis med PTS gällande tillgänglighet till kundtjänst. Det har också genomförts gemensamma pressaktiviteter och möten för att exempelvis diskutera lösningar på förekommande konsumentproblem på telekommarknaden.

Departement

Under året har Telekområdgivarna också deltagit i möten med Näringsdepartementet och justitiedepartementet för att ta del av pågående arbete samt bidra med fakta i olika frågor.



Konsumentvägledare och Konsumentbyråer

Tillsammans med de andra konsumentbyråerna har utbildning av konsumentvägledare genomförts. Information ges löpande till Portalen. Telekområdgivarna och de andra byråerna deltog vid Konsumentdagarna i Sundsvall. Telekområdgivarna och Konsumentverket höll där ett gemensamt seminarium. Byråcheferna har också haft återkommande möten under året för och även andra samarbeten har förekommit, exempelvis samarbete kring förberedelser inför den nya regleringen om hantering av personuppgifter (GDPR).

Utökning av verksamheten till att också omfatta fiberfrågor

Den 15 november 2017 utökades verksamheten till att också omfatta opartisk och kostnadsfri rådgivning om fiberanslutningar till konsumenter.

Offentlig statistik

Telekområdgivarna arbetade under 2017 med att ta fram förbättrad statistik och även olika statistikrapporter. En av dessa rapporter handlar om att kunna presentera offentlig klagomålsstatistik. Statistiken presenteras då som en kvot, dvs. en operatörs klagomål till Telekområdgivarna i förhållande till operatörens marknadsandel för respektive tjänst. Offentliggörandet påbörjas under 2018.

Kommunikation på webben

Telekområdgivarnas webbplatser är avsedd att ge konsumenten opartisk information både innan man ska ingå ett avtal om abonnemang och om problem uppstår med ett redan befintligt avtal.

- En helt egen webbplats har skapats för rådgivning för fiberfrågor – www.telekområdgivarna.se/fiber. Denna har testats mot deltagande operatörer och myndigheter och mer information läggs till successivt.
- En mätning av användarvänligheten genom Web Service Awards gjordes 2015 på telekområdgivarna.se. Utifrån denna gjordes insatser under 2016 för att ytterligare förbättra den mobila upplevelsen, som inte upplevdes lika bra som besök via dator. En ny mätning påbörjades i november 2016 och avslutades i februari 2017. Efter de åtgärdes som gjordes efter mätningen ser vi en förbättring och en ny mätning ska göras hösten 2018 på samtliga delar, telekområdgivarna.se, telekområdgivarna.se/fiber och båda mobilt.
- Under 2017 fick webbplatsen 139 904 besök vilket är en minskning från 175 517 2016. Orsaken till detta är svår att se i detalj, men om man lägger samman informationen är det till exempel så att unika besök fortsatt är hög, närmare 76 procent. En förklaring till det minskade antalet besök totalt är att vi även historiskt har många förstagsbesökare som kommer från Google. Våra sidor är efter omarbetning kortare och med bättre information, vilket också bidrar till att besökare inte går in flera gånger, utan hittar sin information direkt.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- Eftersom Hallå Konsument nu ligger högre i sökrankingen på Google och andra sökmotorer än oss får vi färre besök från dessa. Då vi inte heller har någon högre grad av trafik från Hallå Konsument, och den också minskar, tyder det på att konsumenten antingen får information redan där, alternativt kontaktar oss via telefon vid frågor, inte via länk till vår webbplats. (Se punkt nedan.)
- Sökningar via Google och andra sökmotorer är dock den huvudsakliga källan varifrån besökare hittar till Telekområdgivarnas webbplats, 66,8 procent. Därefter följer länkning från andra webbplatser (jämförelse med föregående år inom parentes) 15,8 (-0,9) procent. De webbplatser som har flest hänvisningar till oss är bredbandskollen.se med 6210 hänvisningar (3759), pts.se 3055 (3846), konsumentverket.se 1513 (4376) och hallakonsument.se med 1473 (2264).
- Antalet användare som hittar direkt in till telekområdgivarna.se är 17 procent, och en ökning har skett från sociala medier, från 0,9 2016 till 1,4 procent.
- Besökarna använder i hög grad vår webbplats från mobila enheter vilket gör att andelen som vi når responsivt med den nya webbplatsen nu är 48 procent mot 43 procent 2016.

Övriga kanaler

- Telekområdgivarna har fortsatt att arbeta aktivt med att vara närvarande på Facebook och Twitter. Syftet är att öka medvetenheten bland framförallt konsumenter om verksamheten och att tipsa besökarna om opartisk konsumentinformation inom området. Ett viktigt syfte är även att driva besöks trafik till Telekområdgivarnas webbplats så att fler konsumenter kan få hjälp.
- Sex pressmeddelanden/nyheter har skickats ut under året med uppnådda resultat enligt kommunikationsplan.
- Det digitala pressrummet på Mynewsdesk länkas direkt in på webbplatsen, vilket gör att nyheter publiceras direkt i samtliga kanaler.
- Vid årets slut var det 1315 personer som gillade Telekområdgivarna på Facebook, 35 färre än det uppsatta målet på 1350. Antalet personer som interagerat med våra inlägg har minskat, från 51 958 till 49 488. (Dock har algoritmerna och mätresultatet på Facebook ändrats över året. Från och med 2018 kommer resultatet att redovisas i antal personer som sett vårt innehåll. 2017 var det 82 296, vilket sannolikt kommer att vara utgångsvärdet 2018.)