



Verksamhetsberättelse för Telekområdgivarna 2018

Arbetet för att förbättra kundnöjdheten inom telekommarknaden fortsätter och i de undersökningar och jämförelser som görs finns tecken på att kundnöjdheten är på väg uppåt i flera delar av marknaden.

Telekområdgivarna har arbetat hårt med att förbättra sin webbplats och vi har fått väldigt bra resultat vid en mätning via Web service awards.

Telekområdgivarna har tillsammans med PTS startat ett arbete för att motverka bedrägerier via så kallad spoofing som innebär att bedragaren använder någon annans nummer, exempelvis numret från en bank, för att kunna vilseleda konsumenten att lämna ut uppgifter som leder till att konsumentens medel kan stjälas.

Under 2018 har alla finansieringsavtal skrivits om för en treårsperiod framöver.

Telekområdgivarna har under året fortsatt hantera ärenden om fiberanslutningar samt hållit möten med berörda aktörer både beträffande fiberanslutningar och telekomtjänsteleverantörer för att diskutera förekommande problematik samt lösningar.

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 2018 har varit: A3, BDTV, Com Hem, Fello, Götalandsnätet, Halmstads stadsnät, Hi3G (3), IP-Only, Karlstads El- och Stadsnät, Net1, Net4Mobility, Lunet, Stadsnätsbolaget, Svenska Stadsnätsföreningen, Tele2, Telenor och Telia Company.

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 bland annat 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

Under år 2018 fick Telekområdgivarna in 7547 ärenden, vilket innebär en ökning med 15 procent jämfört med år 2017. Av dessa ärenden var 69 procent klagomål och resterande frågor eller saker som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag.

Under 2018 gjorde Hallå konsument 2606 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2017 var 1665 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Det vanligaste klagomålet sett till alla tjänster och operatörer är problem med avbrott på fast bredband och fast telefoni. Inte sällan kan det handla om långa avbrott där tiden för avhjälpande skjuts fram och där konsumenterna får vänta i flera månader innan felet är åtgärdat. Många konsumenter reagerar också på att de får besked från operatören att de måste betala sina räkningar under pågående avbrott för att kompenseras i efterhand.

Det näst vanligaste klagomålet är felaktig anslutning. Med detta menas exempelvis att abonnenten har blivit ansluten till en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit vilseledd att ingå avtal. Här kan en skillnad ses mellan operatörer som är med i Telekområdgivarna och operatörer som inte är det. För operatörer som inte är med i Telekområdgivarna är felaktig anslutning det vanligaste klagomålet medan det för operatörer som är med hamnar på femte plats. Antalet klagomål på felaktig anslutning totalt sett har dock minskat.



Som Telekområdgivarna tidigare rapporterat om tror vi att denna förbättring bland annat är ett resultat av det kontinuerliga arbete som pågår inom ramen för branschens handlingsplan som PTS, Konsumentverket och Telekområdgivarna deltar i uppföljningen av.

Vi tror också att utökandet av Telekområdgivarnas uppföranderegler sommaren 2017 till att omfatta enskilda firmor kan ha haft betydelse i att minska tvister där operatören anser att företagsavtal tecknats med personer som anser sig vara konsumenter. I och med utökandet av uppföranderegler ska personer med enskilda firmor erbjudas samma ångerrätt som konsumenter.

För fiberanslutningar är det vanligaste klagomålet till Telekområdgivarna leveransförseningar där konsumenterna anser att arbetet med fiberinstallationen inte kommit igång som avtalats, inte fortskrider som utlovats eller inte avslutats i tid. Ofta vill konsumenterna då avsluta avtalet på grund av leverantörens avtalsbrott och tvister uppstår om leverantören ändå har rätt till någon avbeställningsavgift, eller om konsumenten ska ha rätt att avsluta avtalet utan kostnad.

Konsumenter framför att de tycker att det är fel att leverantören vill ta ut en avgift, särskilt i de fall där arbetet inte har påbörjats eller blivit försenat. Vi får även in klagomål på att avgiften i sig är för hög i förhållande till vad leverantören utfört.

Exempel på genomförda insatser och samarbeten under 2018

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 2018 i syfte att förbättra konsumentmarknaden för tv, telefoni och bredband och fiberanslutningar.

Referensgruppsmöten

Telekområdgivarna har under året haft fyra referensgruppsmöten vardera med tjänsteoperatörer och fiberleverantörer som har avtal med Telekområdgivarna. Kontakten mellan dessa och Telekområdgivarna är konstruktiv och resulterar i gemensamma lösningar som minskar konsumenternas problem och avlastar därmed även operatörer, leverantörer, myndigheter och konsumentvägledare.

Spoofing

Telekområdgivarna har i samverkan med PTS samlat mobiloperatörerna och andra intressenter som Polisen, Konsumentverket, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Bankföreningen och SNPAC startat ett samarbete för att motverka bedrägerier via spoofing (där bedragaren av annans nummer för att vilseleda konsumenten).

Projekt Internetaccess

TELEKOMRÅDGIVARNA



Telekområdgivarna har deltagit vid 4 möten med Projekt Internetaccess gällande att ta fram en definition av en Internetaccess. Telekområdgivarna har en avsiktligt passiv roll i arbetet då syftet ur ett konsumentperspektiv inte står helt klart.

Samarbete med Konsumentverket och PTS

Samarbetet med Konsumentverket, PTS och nätägande operatörer för att motverka oseriös försäljning har fortsatt under 2018. Problemen har dock minskat så endast två möten har hållits med denna grupp under 2018. 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 i och med att skriftlighetskravet införts.

Två samrådsmöten ha hållits mellan Telekområdgivarna, PTS, Konsumentverket och ARN.

Samarbete med Kronofogden och mobiloperatörerna för att motverka skuldsättning

Telekområdgivarna har fortsatt samarbetet med mobiloperatörerna och Kronofogden som lett till åtgärder som kraftigt minskat skuldsättningen bland framförallt unga. Kronofogden har gått ut med ett pressmeddelande kring detta: <https://www.kronofogden.se/76511.html>

Hallå Konsument

Telekområdgivarna är den enskilda organisation som fått flest hänvisningar under året från Hallå Konsument under 2018 (2606 hänvisningar). Telekområdgivarna har deltagit i Hallå Konsumenters nätverk.

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.

Departement och Kommissionen

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.

Telekområdgivarna har också haft ett möte med Kommissionen som är intresserade av situationen för telekonsumenterna i Sverige.

Konsumentbyråer, Konsumentvägledare och Budget- och skuldrådgivare

TELEKOMRÅDGIVARNA



Tillsammans med de andra konsumentbyråerna har utbildning av konsumentvägledare genomförts. Information ges löpande till konsumentvägledarnas "Portalen". Telekområdgivarna och de andra byråerna deltog vid Konsumentdagarna i Linköping. Telekområdgivarna och de andra konsumentbyråerna höll där en gemensam föreläsning. Byråcheferna har också haft återkommande möten under året. Telekområdgivarna deltog vid Budget-och skuldrådgivarnas dagar i Helsingborg.

Kommunikation på webben

Telekområdgivarnas webbplatser är avsedda 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 skapades i november 2017 för rådgivning om fiberfrågor – www.telekområdgivarna.se/fiber. Denna har testats mot deltagande leverantörer och myndigheter och mer information har lagts till successivt. Antalet besök började mätas i april 2018 och ökade månad för månad från cirka 300 till drygt 1500 per månad. Totalt under året (april-december) har fiberwebben haft 9915 besök varav nya besökare var 77,8 % vilket är en marginell skillnad mot den ordinarie webben (78,2 %). Besökarna kommer i något högre grad (54,6 %) in via desktop än de kommer in på telekområdgivarna.se (53 %).
- En mätning av användarvänligheten genom Web Service Awards gjordes 2018 på telekområdgivarna.se, telekområdgivarna.se/fiber och båda mobilt. Resultatet var bra nog att nomineras som en av Sveriges fyra bästa webbplatser i kategorin Samhällskommunikation med ett index på 78 vilket är en ökning från 73 vid tidigare mätning 2015 och där hela kategorin har ett index på 74.
- Övriga resultat från WSI visar att mobilversionen har ett index på 64 (63 2015), ett liknande resultat som tidigare. Dock är siffran för hur användarna upplever designen betydligt sämre (index 51 2018 mot 68 2015), detta gäller dock alla, inte bara telekområdgivarna.se. Ett projekt kommer att starta 2019 med fokus på att mobilupplevelsen ska bli betydligt bättre, framförallt designmässigt.
- Under 2018 fick båda webbplatserna totalt 162 579 besök vilket är en ökning från 139 904 för 2017. Det är glädjande med en sådan ökning trots att arbetet med extern kännedom, t ex via pressmeddelanden och nyheter inte kunnat genomföras enligt plan.
- Sökningar via Google och andra sökmotorer är den huvudsakliga källan varifrån besökare hittar till Telekområdgivarnas webbplats, 65 procent. Därefter följer länkning från andra webbplatser (jämförelse med föregående år inom parentes) 15,3 (15,8) procent. De webbplatser som har flest hänvisningar till oss är bredbandskollen.se med hela 9986 hänvisningar (6210), hallakonsument.se med 2182 (1473), arn.se 1408 (933), konsumentverket.se 1147 (1513) och pts.se 1136 (3055).
- Antalet användare som hittar direkt in till telekområdgivarna.se är 18,5 (17) procent, och en marginell minskning har skett från sociala medier, från 1,4 procent 2017 till 1,2 2018.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- Besökarna använder i hög grad vår webbplats från mobila enheter vilket gör att andelen som vi nå responsivt är fortsatt hög, 47 procent (48 procent 2017). Något färre använder fiberwebben från mobila enheter, 43 procent.

Övriga plattformar för extern kommunikation

- Telekområdgivarna har fortsatt att arbeta aktivt med att vara närvarande på Facebook och till viss del på Twitter. Syftet med vår närvaro på Facebook är att öka medvetenheten bland framförallt konsumenterna om verksamheten och att tipsa besökarna om opartisk konsumentinformation inom området. Fokus har skiftat från att primärt driva trafik till webbplatsen, till att successivt bli rent informativ och genom intressanta texter få fler att följa oss och dela inlägg. Twitter kommunicerar främst med myndigheter och telekombranschen och används därför endast sparsamt då Telekområdgivarna deltar i events eller möten som rör detta.
- Vid årets slut var det 1393 personer som gillade Telekområdgivarna på Facebook, 7 färre än det uppsatta målet på 1400. Antalet personer som interagerat med våra inlägg har minskat något, från 49 488 till 45 522 stycken.
- Det digitala pressrummet på MyNewsdesk länkas direkt in på webbplatsen, vilket gör att nyheter publiceras direkt i samtliga kanaler. Sex pressmeddelanden/nyheter har skickats ut under året med uppnådda resultat enligt kommunikationsplan. Målet på tio stycken gick dessvärre inte att nå då vårt ärendehanteringssystem fortfarande inte ger tillförlitlig statistik efter uppgraderingen till Office 365.