



## Verksamhetsberättelse för Telekområdgivarna 2020

2020 har varit ett speciellt år i och med pandemin. Trots det har Telekområdgivarna kunnat upprätthålla verksamheten i stort sett som tidigare. Eftersom organisationen till stora delar redan var förberedd med digitala lösningar har det gått smidigt att ställa om till arbete och möten på distans.

Under år 2020 fick Telekområdgivarna in 6876 ärenden, vilket är en minskning med två procent jämfört med år 2019 (7019). Av inkomna ärenden var 64 procent klagomål och resterande 36 procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag.

Många intressanta och givande samarbetsinsatser har genomförts under året. Som exempel kan nämnas arbetet kring så kallad "spoofing" för att försvåra bedrägerier, fortsatt bra samarbete utifrån handlingsplanen för att motverka oseriös försäljning samt att Telekområdgivarna tillsammans med fyra andra tvistlösningsorganisationer inom telekom har fortsatt arbeta i ett europeiskt nätverk – Telecom-Net – för att deltagande organisationer snabbare ska kunna upptäcka och hitta lösningar på förekommande konsumentproblematik samt jämföra statistik. På uppdrag av EU-Kommissionen via Digitaliseringsmyndigheten har ett projekt gällande nationell konsumentinformation för EU-medborgare genomförts, "Your Europe".

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 finansörer, som genom att vara med i Telekområdgivarna visar att de tar ansvar för att bidra till en högre kundnöjdhet inom telekombranschen.

Telekområdgivarnas finansörer under 2020 har varit: A3, Com Hem, Götalandsnätet, Halmstads stadsnät, Hi3G (3), IP-Only, Karlstads El- och Stadsnät, Net1, Net4Mobility, Lunet, Open Infra, Skellefteå Kraft, Svenska Stadsnätsföreningen, Tele2, Telenor och Telia Company. För att hitta information om finansierande bolags övriga varumärken hänvisas till [www.telekområdgivarna.se](http://www.telekområdgivarna.se)

Mattias Grafström, VD för Telekområdgivarna AB

# TELEKOMRÅDGIVARNA



## Organisation

Verksamheten bedrivs som ett icke vinstdrivande aktieföretag med organisationen IT & Telekomföretagen som enda ägare. Verksamheten finansieras av deltagande operatörer, fiberleverantörer och Svenska Stadsnätsföreningen. 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, fiberleverantörer 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 och bidrar till att tvister mellan konsumenter och operatörer får en snabb och smidig lösning. Telekområdgivarna tillämpar ett medlingsliknande förfarande för tvistlösning. Detta gör att väldigt många konsumentproblem kan lösas på kort tid utan onödig åtgång av resurser i form av tid och pengar från parterna.

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 2020 fick Telekområdgivarna in 6876 ärenden, vilket är en minskning med två procent jämfört med år 2019 (7019). Av inkomna ärenden var 64 procent klagomål och resterande 36 procent var frågor, ärenden om tv-störningar eller ärenden som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag. För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas.

Under 2020 gjorde Hallå konsument 2936 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2019 var 3308 hänvisningar.

De konsumenter som hör av sig till Telekområdgivarna gällande en klagomålstvist får juridisk rådgivning och information om att återkomma om tvisten inte löser sig efter förnyad kontakt med operatören. Det stora flertalet konsumenter återkommer dock inte vilket bör tyda på att i princip samtliga tvister löser sig.

Endast ett fåtal av klagomålstvisterna har gått vidare till Allmänna reklamationsnämnden. Dit kan konsumenter vända sig med tvister där det inte gått att nå en lösning via Telekområdgivarnas medlingsliknande tvistlösningsförfarande. I princip alla konsumenttvister som kommer in till Telekområdgivarna löses dock och resultatet av tvistlösningen följs i princip alltid så långt vi kan följa dessa.



Se statistikanalys i sin helhet i bilaga.

## Exempel på genomförda insatser och samarbeten under 2020

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 2020 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 har som mål att leda till förbättringar inom marknaden som leder till en förbättrad situation för konsumenterna som i sin tur får en avlastande effekt för operatörer, leverantörer, myndigheter och konsumentvägledare.

Frågor som har diskuterats är exempelvis uppföljning av praxis från ARN, Telekområdgivarnas nya statistiksystem, roamingfrågor, oseriös försäljning, villkorsändringar, bedrägerier, Telekområdgivarnas uppdrag inom EU-projektet "Single Digital Gateway" samt den diskussion som pågår om eventuell sammanslagning av Etiska Rådet för Betalteletjänster och Telekområdgivarna.

På referensgruppsmötena för fiber har arbetsgruppen återkommande rapporterat om arbetet med rutiner för operatörsbyte på fiber. En prioriterad fråga för arbetsgruppen har varit att snabbt kunna lösa problem med blockeringar där exempelvis en nyinflyttad konsument har svårt att få igång sin bredbandstjänst då tidigare kunds tjänst inte kopplats ur.

Telekområdgivarna har också försökt uppnå uppföranderegler gällande fiberanslutningar men denna fråga har inte gått att lösa under året då det råder delade meningar bland leverantörerna om vilka åtaganden som kan göras.

### Hallå Konsument

Telekområdgivarna är den enskilda organisation som fått flest hänvisningar under året från Hallå Konsument. Telekområdgivarna har deltagit i Hallå Konsumenters nätverksmöten.

Under 2020 gjorde Hallå konsument 2936 hänvisningar till Telekområdgivarna vilket är flest hänvisningar till en och samma organisation.

Hallå Konsument har gjort en kännedomsundersökning som visar att kännedomen om Telekområdgivarna ligger på åtta procent 2020, vilket är en ökning från sex procent 2019. Telekområdgivarnas målsättning är inte primärt att ha hög direkt kännedom bland konsumenter. Däremot ska konsumenter lätt kunna hitta oss när de behöver hjälp med frågor inom vårt arbetsområde.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



Telekområdgivarna upplever att dialogen och samarbetet med Hallå Konsument är väl fungerande.

## Allmänna reklamationsnämnden

Telekområdgivarna har haft ett avstämningsmöte 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 deltagit i så kallade referensgruppsmöten med Finansdepartementet för att ta del av pågående arbeten samt bidra med fakta i olika frågor.

Telekområdgivarna har också deltagit i ett digitalt möte med konsumentminister Lena Micko om konsumentstödet i landet.

Alla dessa samarbeten leder till bra möjligheter att dela information om konsumenternas situation på telekommarknaden i Sverige samt att få del av pågående regleringsarbete som kan komma att påverka den svenska konsumentmarknaden.

I mars 2020 blev Telekområdgivarna tillfrågade om att vara deltagande aktör i ett EU-projekt, "Single Digital Gateway", under EU-kommissionens paraplyinformation "Your Europe". Digitaliseringsmyndigheten – DIGG – hade uppmärksammat Telekområdgivarnas konsumentinformation och ansåg att denna var viktig att lyfta upp på EU-nivå. Projektet "Your Europe" är en portal för EU-medborgare som av olika anledningar behöver veta hur det fungerar i andra EU-länder vid till exempel flytt, start av företag, studier eller andra orsaker. De sidor på webbplatsen telekområdgivarna.se som ansågs som väsentliga för detta ändamål översattes till engelska med hjälp av EU-Kommissionen och webbplatsen byggdes delvis om genom att aktivera engelsk version. Sidorna publicerades den 12 december 2020. Telekområdgivarna är en av endast tre svenska aktörer i projektet som inte är en statlig myndighet.

## Konsumentbyråer och Konsumentvägledare

Det är oroväckande med den nedåtgående trend som går att se gällande konsumenters tillgång till lokala konsumentvägledare. Många konsumenter, och i synnerhet de mest sårbara, behöver kunna gå till någon och få hjälp att skriva klagomål eller anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden. Sådan hjälp kan inte erbjudas av byråerna eller Hallå Konsument.

Information ges löpande till konsumentvägledarna per telefon och mejl samt via den så kallade "Portalen". Telekområdgivarna har hållit ett webinarie om skriftlighetskravet och oseriös telefonförsäljning för konsumentvägledare under året. Telekområdgivarna har också hållit ett webinarium om vad Telekområdgivarna gör.

Byråcheferna har också haft återkommande möten under året.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



## Samrådsmöten med PTS, Konsumentverket och ARN

Telekområdgivarna har deltagit vid samrådsmöte med myndigheterna. Vid dessa möten diskuteras förekommande konsumentproblem, lösningar och statistik.

Det är av stort värde att dela information för att kunna se så väl uppkommande som förekommande problem och diskutera lösningar.

## Möten inom handlingsplanen för att motverka oseriös försäljning

Handlingsplanen är en överenskommelse mellan PTS och nätägande telekomoperatörer där även Konsumentverket och Telekområdgivarna deltar. Överenskommelsen går ut på att motverka oseriös försäljning. De nätägande operatörerna åtar sig att verka för att andra operatörer som hyr in sig i deras nät ska följa Telekområdgivarnas uppföranderegler. Vid dessa möten återkopplas statistik och förekommande problem som underlag för diskussioner om hur lösningar kan hittas. Under 2020 har Telekområdgivarna deltagit vid två möten inom arbetet för handlingsplanen. Det kan konstateras att problemen minskat drastiskt år för år och att arbetet är effektivt och väl fungerande. Inom ramen för detta arbete diskuteras också nya förekommande problem gällande oseriös försäljning och hur dessa problem kan stävjas.

## Samarbetsgrupp med Kronofogden och mobiloperatörerna

Under 2020 har inga möten hållits inom gruppen. Kronofogden ska återkomma gällande fortsatt arbete.

## Samarbetsgrupp för att motverka bedrägerier (bl.a. spoofing)

Telekområdgivarna har i början av 2020 överlämnat projektet för att vidare hanteras av SNPAC i enlighet med vad som var beslutat. Utan Telekområdgivarna hade detta projekt sannolikt inte kommit till stånd och definitivt inte så snabbt.

## Telecom-Net

Telekområdgivarna är med i Telecom-Net som är ett europeiskt nätverk med andra organisationer som arbetar med tvistlösning utanför domstol inom telekomområdet. Arbetet har påverkats av coronapandemin och inga möten hölls under 2021. Dock har Telekområdgivarna hållit en uppskattad presentation om sin verksamhet på en dansk klagomålskonferens arrangerad av Konkurrens- och Forbrugerstyrelsen i Danmark. Detta kom till via kontakter inom Telecom-Net.

Detta europeiska samarbete är mycket värdefullt då de tvistlösningsorganisationerna i huvudsak arbetar utifrån samma EU-reglering. Frågor som diskuteras är förekommande konsumentproblem i olika länder och hur dessa kan lösas. När ny EU-reglering ska införlivas i olika medlemsstater är det viktigt att kunna föra diskussioner om detta mellan tvistlösningsorganisationerna som är de som har den bästa bilden av förekommande konsumentproblematik inom telekomsektorn i respektive land

# TELEKOMRÅDGIVARNA



## Kommunikation på webben

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

- Under 2020 hade webbplatserna telekområdgivarna.se och telekområdgivarna.se/fiber totalt 194 368 besök. Målet gällande antal besökare var satt till 201 000, men det blev endast en marginell ökning från 2019 (193 094), sannolikt beroende på pandemin.
- Den webbplats som rör fiberfrågor – [www.telekområdgivarna.se/fiber](http://www.telekområdgivarna.se/fiber) hade 24 403 besök under 2020 vilket innebär ett snitt på drygt 2000 per månad. Detta är en ökning med drygt 3400 besök sedan 2019.
- Precis som på telekområdgivarna.se är det en hög andel nya besökare (85,3 procent) vilket är fler än på den ordinarie webben (81 procent).
- Drygt hälften av användarna kommer in på webbplatserna via mobila enheter.
- Sökningar via Google och andra sökmotorer är den huvudsakliga källan varifrån besökare hittar till Telekområdgivarnas webbplats, 72,6 procent. Därefter följer länkning från andra webbplatser 13,4 procent.
- De fem mest besökta webbsidorna (förutom startsidan) på telekområdgivarna.se under 2020 var:
  - Har du störningar på marksänd tv?
  - Kontakta oss
  - Byta operatör eller tjänst
  - Tv
  - Uppsägning
- På telekområdgivarna.se/fiber var motsvarande:
  - Fakta om fiber
  - Häva avtal
  - ARN-beslut om avbeställning
  - Om oss
  - Att klaga på fel - översikt
- De webbplatser som har flest hänvisningar till telekområdgivarna.se är bredbandskollen.se med 11 640 hänvisningar, hallakonsument.se med 3865, arn.se 2617, Facebook 884, Telenor med 333 och konsumentverket.se med 299. För fiberwebben är det bredbandskollen i topp med 1565 hänvisningar, följt av hallakonsument.se 512, Facebook 268 samt arn.se 273.
- Antalet användare som hittar direkt in till telekområdgivarna.se är 13,1 (14,7) procent, men en minskning har skett från sociala medier, från 1,5 procent 2019 till 0,8 2020.

## Sociala medier

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

# TELEKOMRÅDGIVARNA



telekombranschen och används därför endast sparsamt då Telekområdgivarna deltar i events eller möten som rör detta eller när vi vill få spridning av nyheter till journalister.

- Vid årets slut var det 1547 personer som gillade Telekområdgivarna på Facebook, det uppsatta målet var 1500. Antalet personer som tagit del av våra inlägg har minskat en del, från 52 341 till 43 500, detta beror på att färre inlägg publicerats under pandemiåret.

## Telekområdgivarna i medier

Det digitala pressrummet på MyNewsdesk länkas direkt in på webbplatsen, vilket gör att nyheter publiceras direkt i samtliga kanaler.

- Vi har gjort åtta stycken intervjuer i press, radio och tv om bl a skriftlighetskravet och mobila tjänster.
- Ett pressmeddelande angående Your Europe har skickats ut under året, det uppsatta målet för 2020 var fem.



## Soliditetsmatris samt förslag till disposition beträffande bolagets vinst

	2018	2017	2016	2015
Nettoomsättning (tkr)				
Resultat efter finansiella poster (tkr)				
Soliditet %				

Styrelsen föreslår att till förfogande stående vinstmedel (kronor)

balanserade vinstmedel

årets vinst

disponeras så att i ny räkning överförs

Vad beträffar företagets resultat och ställning i övrigt hänvisas till efterföljande resultat- och balansräkning med tillhörande bokslutkommentarer.