



## Verksamhetsberättelse för Telekområdgivarna 2021

2021 har varit ännu ett speciellt år i och med pandemin. Trots det har Telekområdgivarna fortsatt kunnat upprätthålla verksamheten i stort sett som tidigare.

Den 30 november nåddes vi av det sorgliga beskedet att Telekområdgivarnas grundare och VD Mattias Grafström gått bort efter en lång tids sjukdom. Susanna Fromhold utsågs till tillförordnad VD. Styrelsen påbörjar arbetet med att rekrytera en ordinarie VD under 2022.

Under 2021 fattades det slutliga beslutet att fusionera Etiska rådet för betalteletjänster med Telekområdgivarna. Under hösten gjordes ett stort arbete med att skapa en ny webbplats samt anpassa det befintliga CRM-systemet så att även dessa ärenden kunde börja hanteras den 1 januari 2022.

Den 1 oktober flyttade Telekområdgivarna till nya lokaler inom Garnisonen. Lokalerna är aktivitetsbaserade och anpassade till hybridarbete (dels distans, dels på plats). Antalet platser är sju för tio personer, men med flera utrymmen där man i stället kan ha projektmöten eller andra typer av möten samt platser avsedda för till exempel tyst läsning eller ostörda samtal.

2021 fyllde Telekområdgivarna 15 år men på grund av pandemirestriktioner fanns ingen möjlighet att bjuda in externa personer till något firande, i stället blev det en mindre intern sammankomst.

Under 2021 förnyades samtliga finansieringsavtal med ny löptid på tre år, förutom med Open Infra där parterna ömsesidigt valt att inte förlänga avtalet efter 31 december 2021.

Under år 2021 fick Telekområdgivarna in 6636 ärenden, vilket är en minskning med tre procent jämfört med år 2020 (6876). Av inkomna ärenden var 62 procent klagomål och resterande andel utgjordes av frågor, ärenden om tv-störningar eller sådant som faller utanför Telekområdgivarnas uppdrag.

Många intressanta och givande samarbetsinsatser har genomförts under året. Som exempel kan nämnas ett projekt tillsammans med fiberleverantörerna som syftar till att skapa rutiner för att komma till rätta med blockeringar i samband med operatörsbytesprocesser på fibersidan.

Det framgångsrika samarbetet med myndigheter och operatörer inom ramen för "Handlingsplan från branschen för att motverka oseriös försäljning" har fortgått under året.

Ett stort tack riktas till vår ägare TechSverige (f d 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.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



Telekområdgivarnas finansiärer under 2021 har varit: A3, Com Hem, Götalandsnätet, Halmstads stadsnät, Hi3G (3), IP-Only, Karlstads El- och Stadsnät, Net1, Net4Mobility, Lunet, Open Infra, Skellefteå Kraft, Tele2, Telenor och Telia Company. För att hitta information om finansierande bolags övriga varumärken hänvisas till [www.telekområdgivarna.se](http://www.telekområdgivarna.se)

Susanna Fromhold, tf VD för Telekområdgivarna AB



## Organisation

Verksamheten bedrivs som ett icke vinstdrivande aktieföretag med organisationen TechSverige som ensam ägare. Verksamheten finansieras av deltagande operatörer och fiberleverantörer. 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 arbetar vi med att uppnå 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 tar Telekområdgivarna tillsammans med finansierande operatörer fram, och kontinuerligt utvecklar, uppföranderegler eller andra egenåtgärder för att lösa problem som förekommer i större omfattning.

## Ärendestatistik

Under år 2021 fick Telekområdgivarna in 6636 ärenden, vilket är en minskning med tre procent jämfört med år 2020 (6876). Av inkomna ärenden var 62 procent klagomål och resterande andel var frågor, ärenden om tv-störningar eller sådant 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.

De konsumenter som hör av sig till Telekområdgivarna gällande ett klagomål 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 efter inledande rådgivning av Telekområdgivarna.

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. Telekområdgivarna följer upp alla avgöranden inom våra områden som ett led i egen kompetensutveckling och delar information om dessa avgöranden till operatörer, fiberleverantörer samt upplysningsvis till konsumenter och konsumentvägledare på webbplatsen.



Ladda ner [statistikanalysen](#) i sin helhet från vår webbplats.

## Exempel på genomförda insatser och samarbeten under 2021

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 2021 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.

Ämnen som har diskuterats är exempelvis uppföljning av praxis från ARN, pantsystem för småelektronik, information om ett moderniserat konsumentskydd, bedrägerier, Kontaktas nya etiska regler, information om användargränssnitt för villkor i avtal samt fusionen av Etiska Rådet för Betalitetjänster och Telekområdgivarna.

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

Under året har ett antal stadsnät deltagit i både referensgruppsmöten och utöver dessa haft egna möten med Telekområdgivarna som ett sätt att lyfta frågor specifika för området (se nedan).

### Hallå Konsument

Telekområdgivarna har inledningsvis deltagit i Hallå Konsumentets nätverksmöten som sedan övergick till den nystartade Konsumentstödsgruppen, ett nätverk med Hallå Konsument, konsumentvägledare, de fyra konsumentbyråerna samt Sveriges konsumenter.

Under 2021 gjorde Hallå konsument 1696 hänvisningar till Telekområdgivarna vilket är flest hänvisningar till en och samma organisation efter Allmänna reklamationsnämnden. Motsvarande siffra år 2020 var 2396 hänvisningar. Vad minskningen kan bero på kommer att diskuteras med Hallå Konsument vid lämpligt tillfälle.

Hallå Konsument har gjort en kännedomsundersökning som visar att kännedomen om Telekområdgivarna ligger på fem procent 2021, vilket är en minskning från åtta procent 2020.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



Dock är det en annan mätmetod och aktör vilket innebär att siffrorna sannolikt inte är helt jämförbara och det är svårt att dra några egentliga slutsatser av dessa siffror.

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

## Allmänna reklamationsnämnden

Telekområdgivarna har haft löpande kontakt med Allmänna reklamationsnämnden, men på grund av pandemirestriktioner har det inte varit möjligt att ha möten på det sätt som tidigare skett. Telekområdgivarna läser under året igenom alla avgöranden inom vårt område och de utgör därmed en av grunderna i den ständigt pågående kompetensutvecklingen. Enskilda medarbetare tar också löpande kontakt med nämnden för att få förtydliganden i specifika frågor och beslut.

## Konsumentverket, departement och Kommissionen

Under året har Telekområdgivarna inte kallats till några möten med departementen.

Telekområdgivarna har deltagit i ett möte med EU-kommissionen om den nya konsumentagendan.

Telekområdgivarna har också deltagit i ett möte med utredare från Konsumentverket för "Ett moderniserat konsumentskydd".

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.

## Konsumentbyråer och Konsumentvägledare

Det är fortsatt 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 höll i september ett webinarie om vad Telekområdgivarna gör.

Ett initiativ om information till äldre avseende skriftlighetskravet och inkassofrågor kom från konsumentvägledarna inom ramen för Konsumentstödsgruppen. I samarbete med de andra byråerna inleddes därför ett arbete med att ta fram en artikel som ska publiceras i pensionärsorganisationernas nyhetsbrev och tidningar etcetera.

Byråcheferna har haft återkommande möten under året.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



## Samrådsmöten med PTS, Konsumentverket och ARN

Telekområdgivarna har deltagit vid samrådsmöten med myndigheterna. Vid dessa möten diskuterades 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 2021 har Telekområdgivarna deltagit vid tre 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 för att motverka bedrägerier

Ett inledande möte har genomförts med bland annat Polisen och operatörerna för att påbörja ett arbete för att motverka bland annat "länkningsbedrägerier". Fortsatt arbete mot bedrägerier planerades.

## Samarbetsgrupp med Kronofogden och mobiloperatörerna

Under 2021 har två möten hållits inom gruppen. Kronofogden ska återkomma gällande fortsatt arbete.

## 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 ett möte hölls under 2021.

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



## Stadsnäten

Under 2021 har ett arbete pågått för att förmå fler stadsnät att gå med i Telekområdgivarna. För att tydliggöra fördelarna med att delta har Telekområdgivarna bjudit in till separata möten för just stadsnät. Här har diskuterats specifika frågor för dessa vilket bland annat resulterade i att Umenet ingick provavtal med Telekområdgivarna och flera andra är intresserade. Dessa möten har varit mycket uppskattade av alla parter.

I mars 2021 deltog Telekområdgivarna på Stadsnätsföreningens digitala årskonferens med en inspelad presentation.

## 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 2021 hade webbplatserna telekområdgivarna.se och telekområdgivarna.se/fiber totalt 214 756 besök. Målet gällande antal besökare var satt till 204 000, detta överträffades med råge från målet på fem procent från 2020 (194 368).
- Det är en hög andel nya besökare, cirka 89 procent. 2021 har antalet nya besökare alltså ökat med närmare tio procent.
- Drygt 60 procent av användarna kommer in på telekområdgivarna.se via mobila enheter.
- Sökningar via Google och andra sökmotorer är den huvudsakliga källa varifrån besökare hittar till Telekområdgivarnas webbplats, 78,9 procent, (2020 var siffran 72,6 procent). Därefter följer direkt ingång till telekområdgivarna.se, 12,7 procent vilket är en knapp minskning från 2020 (13,1 procent) och därefter länkning från andra webbplatser 7,7 procent vilket är en markant minskning från 13,4 procent 2020. Fler verkar alltså ha hittat oss via Google än tidigare och hänvisningar från andra webbplatser har minskat i samma utsträckning. Orsaken till detta är sannolikt på grund av att Hallå Konsument har gjort om sin webbplats under 2021 (se nedan om hänvisningar från andra webbplatser). Från sociala medier (Facebook till exempel) kommer endast 0,7 procent (0,8 2020).
- De fem mest besökta webbsidorna (förutom startsidan) på telekområdgivarna.se under 2021 var:
  - Har du störningar på marksänd tv?
  - Kontakta oss
  - Tv

# TELEKOMRÅDGIVARNA



- Bredbandskartan
- Nummerflytt
- På telekområdgivarna.se/fiber var motsvarande:
  - Fakta om fiber
  - Kontakta oss
  - Att betala/rot-avdrag
  - Häva avtal
  - Om oss
- De webbplatser som har flest hänvisningar till telekområdgivarna.se är bredbandskollen.se med 6994 hänvisningar, arn.se med 2250, Facebook 772, Telenor 347 och företagarna.se med 167. Värt att notera här är att hallakonsument.se endast har 110 hänvisningar från sin webbplats från 3865 2020, vilket kommer att följas upp i dialog med Hallå Konsument.
- För fiberwebben är det bredbandskollen.se i topp med 930 hänvisningar, följt av arn.se med 174, maklarsamfundet.se med 61, Facebook 37 och strangnas.se med 36. Även här är det värt att notera att hänvisningar från hallakonsument.se endast är 30 stycken (2020 var det 512).
- Sidorna som ingår i Single Digital Gateway har under året haft 295 besök.
- Telekområdgivarna har deltagit i ett fåtal möten med DIGG angående Single Digital Gateway. Arbetet med detta är i en annan fas och kontakt har i stället tagits direkt sinsemellan vid frågor.

## Sociala medier

Telekområdgivarna har fortsatt att arbeta aktivt med att vara närvarande på Facebook men i princip helt slutat att använda Twitter. Syftet med vår närvaro på Facebook är att öka medvetenheten bland framför allt konsumenter 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 mer informativ och genom intressanta texter få fler att följa oss och dela inlägg.

Twitter har använts för att kommunicera främst med myndigheter och telekombranschen och har använts endast sparsamt då Telekområdgivarna deltar i events eller möten som rör detta eller när vi vill få spridning av nyheter till journalister, dock har Twitter på senare år blivit mindre relevant



# TELEKOMRÅDGIVARNA



utifrån Telekområdgivarnas perspektiv. Från 2022 kommer vi därför att skifta plattform från Twitter till att använda LinkedIn.

- Vid årets slut var det 1582 personer som gillade Telekområdgivarna på Facebook, det uppsatta målet var 1600. Facebooks statistik är ändrad sedan tidigare år och räckviddsstatistiken är därför inte jämförbar. Från och med 2021 är räckviddsiffran på sidan (hur många som nåtts av information och besökt sidan) för 2021 9763.

## 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 sex stycken intervjuer i press, radio och tv om bl a bedrägerier.
- Fyra pressmeddelanden har skickats ut under året, det uppsatta målet för 2021 var fem.