

---

# *Klagomål per ämnesområde och operatör*

*Fr o m 2011-01-03 T o m 2011-12-30*

---

| <i>Ämnesområde</i> | <i>Operatör</i> | <i>Klagomål per operatör</i> |
|--------------------|-----------------|------------------------------|
|--------------------|-----------------|------------------------------|

---

*Antal klagomål om*

*Abonnemang*

*341*

*Fördelas på*

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 3                 | 20  |
| Access2Tel        | 7   |
| Alltele           | 1   |
| Bahnhof           | 1   |
| Bredband 2        | 3   |
| Bredbandsbolaget  | 1   |
| Com hem           | 3   |
| Comviq            | 2   |
| Devicom           | 4   |
| Djuice            | 1   |
| Föreningstele     | 1   |
| Glocalnet         | 12  |
| Halebop           | 1   |
| Ingen operatör    | 65  |
| Mobivox           | 3   |
| net 1             | 1   |
| Phonera           | 2   |
| Qall              | 10  |
| Ringia            | 1   |
| Svea Telecom      | 22  |
| Tele 2            | 30  |
| Telenor           | 22  |
| Telia             | 100 |
| Tyfon             | 1   |
| Universal Telecom | 6   |
| Ventelo           | 4   |
| Övriga            | 17  |

| <i>Ämnesområde</i>                             | <i>Operatör</i>           | <i>Klagomål per operatör</i> |
|--|---------------------------|------------------------------|
| <b><i>Antal klagomål om</i></b>                |                           |                              |
| <b><i>Abonnentförteckning (6:15, 6:16)</i></b> |                           |                              |
| <b><i>15</i></b>                               | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|  | Ahhaaa                    | 1                            |
|  | Bredband 2                | 1                            |
|  | Halebop                   | 1                            |
|  | Ingen operatör            | 9                            |
|  | Tele 2                    | 1                            |
|  | Telia                     | 2                            |
| <b><i>Antal klagomål om</i></b>                |                           |                              |
| <b><i>ADSL</i></b>                             |                           |                              |
| <b><i>28</i></b>                               | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|  | Bredbandsbolaget          | 4                            |
|  | Glocalnet                 | 1                            |
|  | Ingen operatör            | 4                            |
|  | Tele 2                    | 1                            |
|  | Telia                     | 16                           |
|  | Övriga                    | 2                            |
| <b><i>Antal klagomål om</i></b>                |                           |                              |
| <b><i>Avlyssning (6:17)</i></b>                |                           |                              |
| <b><i>3</i></b>                                | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|  | Ingen operatör            | 1                            |
|  | Telia                     | 1                            |
|  | Övriga                    | 1                            |

| <i>Ämnesområde</i>                                 | <i>Operatör</i>      | <i>Klagomål per operatör</i> |
|--|----------------------|------------------------------|
| <i>Antal klagomål om<br/>Avtalsvillkor<br/>113</i> | <i>Fördelas på</i>   |                              |
|  | 3                    | 6                            |
|  | Alltele              | 2                            |
|  | Bahnhof              | 2                            |
|  | Bredband 2           | 1                            |
|  | Bredbandsbolaget     | 4                            |
|  | Com hem              | 6                            |
|  | Comviq               | 2                            |
|  | Halebop              | 1                            |
|  | Ice.net              | 1                            |
|  | Ingen operatör       | 16                           |
|  | Mobivox              | 1                            |
|  | Nordisk Mobiltelefon | 1                            |
|  | Phonera              | 1                            |
|  | Qall                 | 1                            |
|  | Svea Telecom         | 1                            |
|  | Tele 2               | 19                           |
|  | Telenor              | 8                            |
|  | Telia                | 31                           |
|  | Universal Telecom    | 1                            |
|  | Ventelo              | 4                            |
|  | Övriga               | 4                            |

| <i>Ämnesområde</i>                                  | <i>Operatör</i>           | <i>Klagomål per operatör</i> |
|---|---------------------------|------------------------------|
| <b><i>Antal klagomål om Driftsavbrott (5:7)</i></b> |                           |                              |
| <b><i>179</i></b>                                   | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|   | 3                         | 7                            |
|   | Alltele                   | 1                            |
|   | Bahnhof                   | 4                            |
|   | Bredbandsbolaget          | 11                           |
|   | Com hem                   | 2                            |
|   | Comviq                    | 1                            |
|   | Glocalnet                 | 7                            |
|   | Ingen operatör            | 11                           |
|   | Ljusdals Kabel-TV         | 1                            |
|   | Phonera                   | 2                            |
|   | Qall                      | 1                            |
|   | Tele 2                    | 26                           |
|   | Telenor                   | 1                            |
|   | Telia                     | 91                           |
|   | Universal Telecom         | 5                            |
|   | Övriga                    | 8                            |
| <b><i>Antal klagomål om Fibernät</i></b>            |                           |                              |
| <b><i>18</i></b>                                    | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|   | Bredband 2                | 1                            |
|   | Bredbandsbolaget          | 1                            |
|   | Götalandsnätet            | 1                            |
|   | Ingen operatör            | 2                            |
|   | Telia                     | 9                            |
|   | Universal Telecom         | 1                            |
|   | Övriga                    | 3                            |
| <b><i>Antal klagomål om Förval</i></b>              |                           |                              |
| <b><i>4</i></b>                                     | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|   | Phonera                   | 1                            |
|   | Telia                     | 3                            |

| <i>Ämnesområde</i>                  | <i>Operatör</i>    | <i>Klagomål per operatör</i> |
|-------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| <i>Antal klagomål om Kundtjänst</i> | <i>Fördelas på</i> |                              |
| <b>63</b>                           | 3                  | 2                            |
|                                     | Alltele            | 1                            |
|                                     | Bahnhof            | 1                            |
|                                     | Com hem            | 1                            |
|                                     | Ingen operatör     | 2                            |
|                                     | Net at Once        | 2                            |
|                                     | Phonera            | 1                            |
|                                     | Qall               | 1                            |
|                                     | Spray              | 1                            |
|                                     | Svea Telecom       | 2                            |
|                                     | Tele 2             | 11                           |
|                                     | Telenor            | 6                            |
|                                     | Telia              | 30                           |
|                                     | Övriga             | 2                            |

| <i>Ämnesområde</i> | <i>Operatör</i> | <i>Klagomål per operatör</i> |
|--------------------|-----------------|------------------------------|
|--------------------|-----------------|------------------------------|

*Antal klagomål om  
Marknadsföring och spam  
215*

*Fördelas på*

|                   |    |
|-------------------|----|
| 3                 | 5  |
| Access2Tel        | 43 |
| Call Planet       | 1  |
| Com hem           | 3  |
| Comviq            | 1  |
| Devicom           | 4  |
| GrönTele          | 2  |
| Halebop           | 1  |
| Ingen operatör    | 51 |
| Mobivox           | 4  |
| Phonera           | 5  |
| Qall              | 19 |
| Ringia            | 2  |
| Svea Telecom      | 16 |
| Tele 2            | 17 |
| Telenor           | 6  |
| Telia             | 11 |
| Universal Telecom | 5  |
| Ventelo           | 7  |
| Övriga            | 12 |

*Antal klagomål om  
Mobilt bredband  
83*

*Fördelas på*

|                |    |
|----------------|----|
| 3              | 9  |
| Halebop        | 1  |
| Ice.net        | 2  |
| Ingen operatör | 18 |
| Tele 2         | 23 |
| Telenor        | 6  |
| Telia          | 23 |
| Övriga         | 1  |

| <i>Ämnesområde</i>  | <i>Operatör</i>           | <i>Klagomål per operatör</i> |
|---|---------------------------|------------------------------|
| <b><i>Antal klagomål om<br/>Nummerportabilitet<br/>49</i></b> | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|   | 3                         | 3                            |
|   | Alltele                   | 2                            |
|   | Bahnhof                   | 2                            |
|   | Bredbandsbolaget          | 2                            |
|   | Com hem                   | 1                            |
|   | Comviq                    | 1                            |
|   | Glocalnet                 | 2                            |
|   | Ingen operatör            | 5                            |
|   | NETnet                    | 1                            |
|   | Qall                      | 1                            |
|   | Tele 2                    | 10                           |
|   | Telenor                   | 4                            |
|   | Telia                     | 12                           |
|   | Tyfon                     | 1                            |
|   | Öretel                    | 1                            |
|   | Övriga                    | 1                            |
| <b><i>Antal klagomål om<br/>Nummerupplysning<br/>3</i></b>    | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|   | Ingen operatör            | 1                            |
|   | Telenor                   | 1                            |
|   | Telia                     | 1                            |

| <i>Ämnesområde</i>                           | <i>Operatör</i>           | <i>Klagomål per operatör</i> |
|--|---------------------------|------------------------------|
| <b><i>Antal klagomål om Räkning</i></b>      |                           |                              |
| <b><i>79</i></b>                             | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|  | 3                         | 3                            |
|  | Access2Tel                | 1                            |
|  | Alltele                   | 1                            |
|  | Bahnhof                   | 1                            |
|  | Com hem                   | 4                            |
|  | Comviq                    | 2                            |
|  | Dial IT                   | 1                            |
|  | Glocalnet                 | 2                            |
|  | Halebop                   | 1                            |
|  | Ingen operatör            | 10                           |
|  | Mediateknik               | 1                            |
|  | Nordisk Mobiltelefon      | 1                            |
|  | Phonera                   | 2                            |
|  | Svea Telecom              | 4                            |
|  | TDC Song                  | 1                            |
|  | Tele 2                    | 15                           |
|  | Telenor                   | 3                            |
|  | Telia                     | 19                           |
|  | Universal Telecom         | 3                            |
|  | Öretel                    | 1                            |
|  | Övriga                    | 3                            |
| <b><i>Antal klagomål om Samtalsspärr</i></b> |                           |                              |
| <b><i>6</i></b>                              | <b><i>Fördelas på</i></b> |                              |
|  | Com hem                   | 1                            |
|  | Net at Once               | 1                            |
|  | Tele 2                    | 1                            |
|  | Telia                     | 3                            |

| <i>Ämnesområde</i>                | <i>Operatör</i>    | <i>Klagomål per operatör</i> |
|-----------------------------------|--------------------|------------------------------|
| <b>Antal klagomål om</b>          |                    |                              |
| <b>Teknikskiftet</b>              |                    |                              |
| <b>141</b>                        | <b>Fördelas på</b> |                              |
|                                   | 3                  | 1                            |
|                                   | Glocalnet          | 1                            |
|                                   | GrönTele           | 1                            |
|                                   | Ice.net            | 1                            |
|                                   | Ingen operatör     | 12                           |
|                                   | net 1              | 1                            |
|                                   | Phonera            | 5                            |
|                                   | Qall               | 1                            |
|                                   | Svea Telecom       | 1                            |
|                                   | Tele 2             | 18                           |
|                                   | Telia              | 97                           |
|                                   | Universal Telecom  | 1                            |
|                                   | Ventelo            | 1                            |
| <b>Antal klagomål om</b>          |                    |                              |
| <b>Trafikuppgifter (6:5, 6:6)</b> |                    |                              |
| <b>1</b>                          | <b>Fördelas på</b> |                              |
|                                   | Com hem            | 1                            |
| <b>Antal klagomål om</b>          |                    |                              |
| <b>Tystnadsplikt (6:20)</b>       |                    |                              |
| <b>2</b>                          | <b>Fördelas på</b> |                              |
|                                   | TDC Song           | 1                            |
|                                   | Universal Telecom  | 1                            |

| <i>Ämnesområde</i>              | <i>Operatör</i>    | <i>Klagomål per operatör</i> |
|---------------------------------|--------------------|------------------------------|
| <i>Antal klagomål om Övrigt</i> |                    |                              |
| <i>155</i>                      | <i>Fördelas på</i> |                              |
|                                 | 3                  | 1                            |
|                                 | Access2Tel         | 1                            |
|                                 | Bredbandsbolaget   | 1                            |
|                                 | Com hem            | 4                            |
|                                 | Comviq             | 1                            |
|                                 | Ingen operatör     | 101                          |
|                                 | net 1              | 1                            |
|                                 | Net at Once        | 1                            |
|                                 | Tele 2             | 7                            |
|                                 | Telenor            | 2                            |
|                                 | Telia              | 30                           |
|                                 | Övik Energi        | 1                            |
|                                 | Övriga             | 4                            |