

Det här är Telekområdgivarna

Bredbandsbåten 181002

Mattias Grafström

TELEKOMRÅDGIVARNA



Fuskfiber 2005



2018-10-04



- Startade 2006, Hanterar fiberanslutningar sedan oktober 2017.
- Opartisk och självständig organisation. Drivs i aktiebolagsform utan vinstintresse
- Är ingen myndighet och utövar inte tillsyn
- Finansieras av deltagande operatörer/leverantörer samt SSNF. PTS och Konsumentverket sitter med i verksamhetens styrelse – garanterar opartiskhet



- Organisationen IT&Telekomföretagen ensam aktieägare
- 9 anställda (8 jurister & 1 kommunikatör), Fiberleverantörerna bekostar 1 tjänst.
- Gemensamma referensgruppsmöten 4 ggr/år för diskussion kring gemensamma problem
- Vi är bäst i Sverige på konsumenträtt inom telekomområdet. Vi hjälper till med granskning av villkor, informationsbrev, praxisbevakning, egenåtgärder m.m.



- Opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenter om abonnemang för tv, telefoni, bredband och fiberanslutningar
- Kontinuerlig återkoppling till operatörer/leverantörer om konsumentproblem som vi uppmärksammat. Konsumenträttslig rådgivning och information om relevant och aktuell praxis.
- Skapa neutrala mötesplatser för bland annat myndigheter och operatörer/leverantörer med syfte att nå konstruktiva lösningar på problem som förekommer i större omfattning. Kan även ta fram förslag till egenåtgärder inom branschen.



Leveransförsening

När konsumenten klagar på att arbetet med en anslutning inte kommer igång som avtalat, fortskrider som utlovats, eller inte avslutats i tid.

Hävning

När konsumenten vill häva avtalet på grund av leveransförsening eller fel på tjänsten.

Oskäligen/ändrade villkor

När konsumenten klagar på om ett avtalsvillkor verkligen är okej. Det kan till exempel handla om att konsumenten är bunden i flera år innan arbetet med anslutningen kommer igång eller att en avbeställningsavgift är för hög.

Avbeställning

Vid andra fel på fiberanslutningen än avbrott, hastighet/Wi-Fi samt tvist om återställning.

Kundtjänst

Svårt att nå, får ej svar, bristande kompetens.



TELEKOMRÅDGIVARNA
RÅDGIVNING OM FIBERANSLUTNING

Regler och beslut Kontakta oss Om oss

Telekområdgivarnas webbplats för opartisk och kostnadsfri konsumentrådgivning om fiberanslutning

För att söka på webbplatsen, skriv in ditt sökord här och tryck enter

Att ingå avtal Att avsluta avtal Att ändra avtal Att klaga på fel Att betala

Rådgivning om fiberanslutning

[Som konsument kan du dels vända dig till oss](#) innan du ingår avtal för goda råd i förebyggande syfte, dels kan du kontakta oss om det uppstår problem med ditt fiberavtal och du inte lyckas komma överens med leverantören. Vi kan då ge dig rådgivning och i vissa fall hjälpa till i dialogen mellan dig och din leverantör för att aktivt försöka bidra till en lösning.

När det handlar om abonnemang för tjänsterna tv, telefoni och bredband, ger vi precis som tidigare rådgivning och information på vår [webbplats](#) som rör dessa tjänster.

Fakta om fiber

Telekområdgivarna tar emot frågor och klagomål från konsumenter som har fått ett erbjudande om att få en fiberanslutning till fastigheten. Nedan ger vi korta fakta om fiber och vad som är bra att tänka på inför ett eventuellt avtal om fiberanslutning.



Vill ni vara med och verka för en bättre
marknad?

De som är med i Telekområdgivarna visar en
vilja att ta ansvar och samarbeta för högre
kundnöjdhet och en sund konkurrens!

Vilka av fiberleverantörerna är med?



- Telia
- IP-Only
- Stadsnätbolaget
- Lunet
- Halmstads stadsnät
- Karlstads el- och stadsnät
- *SSNF*
- Samt 11 tjänsteleverantörer

Kontakta oss!

TELEKOMRÅDGIVARNA



- www.telekomradgivarna.se och www.telekomradgivarna.se/fiber
- Telefon: 08-522 767 00
- info@telekomradgivarna.se
- Box 24157, 104 51 Stockholm

