

## Verksamhetsberättelse för Konsumenternas tele- TV- & Internetbyrå 2009

### Förord

2009 har varit ett händelserikt år för Konsumenternas tele- TV & Internetbyrå med utökning av verksamhetsområdet till att även innefatta TV-abonnemang. Det kändes som ett naturligt steg att ta i och med att det blir allt vanligare att konsumenten har samma leverantör av tjänsterna telefoni, TV och Internet.

I och med utökningen av området har också en utökning av antalet anställda ökat från sex personer till sju. KTIB har fortsatt att arbeta utifrån visionen att lösa och förebygga problem inom den marknad byrån har som arbetsområde.

Det förebyggande arbetet ser vi som uppdelat i två olika delar. Dels de åtgärder där vi kan bidra till en bättre hantering och tydligare information och villkor från operatörerna vilket minskar problemen för såväl operatörerna som deras kunder och dels den information och de råd riktade främst till konsumenterna som vi har på vår webbplats. I den första delen tycker vi att vi på flera sätt förebygger problem.

KTIB uppmärksammar dock alltså att i stort sett alla som kontaktar oss har ett befintligt problem. Flertalet av dessa problem skulle kunna undvikas om konsumenterna tagit del av informationen på KTIB:s webbplats innan de ingick, förändrade eller avslutade sitt avtal. När det gäller förköpsinformationen så känns det viktigt att försöka få fler att få kännedom om och ta del av den.



Mattias Grafström  
VD





## Vision och övergripande mål för KTIB

### VISION

KTIB ska lösa och förebygga konsumentproblem på tele- TV & Internetmarknaden.

### ÖVERGRIPANDE MÅL

KTIB ska som en självständig och opartisk organisation tillhandahålla tydlig och lättillgänglig information och rådgivning till alla konsumenter, konsumentvägledare samt medier.

KTIB ska uppfattas som en trovärdig organisation.

KTIB ska till operatörer återkoppla konsumentproblem inom vårt verksamhetsområde och arbeta för en snabb lösning.

Webbplatsen ska vara KTIB:s mest prioriterade kommunikationskanal.

KTIB ska sträva efter ökad kännedom om vår verksamhet bland målgrupperna.



## Rådgivning

KTIB ger opartisk och kostnadsfri information, vägledning och rådgivning till tele- TV & Internetkonsumenter. Byrån försöker också bidra till att tvister mellan konsumenter och tele- TV & Internetoperatörer får en snabb och smidig lösning. De konsumentproblem som byrån upptäcker på marknaden förmedlar vi vidare till operatörerna. I lämpliga fall kan KTIB föreslå uppföranderegler eller andra åtgärder för att lösa problem som förekommer i större omfattning.

## Ärendestatistik

Under 2009 hade KTIB 6 963 ärenden. Fördelningen på våra olika huvudområden enligt följande:

Fast telefoni	1 192
Mobil telefoni	1 815
Internet/bredband	2 863
Mobilt Internet/bredband	714
IP-baserad telefoni	850
TV	694

Flera ärenden gäller flera av ovanstående tjänster (till exempel triple play) varför summan av ärenden under de olika kategorierna överstiger summan för det totala antalet inkommande ärenden. TV blev en del av vårt arbetsområde den 1 september 2009 varför årssiffran ännu inte är fullt jämförbar med övriga kategorier.

Under år 2008 hade KTIB 7 336 ärenden. Förmodligen har KTIB genom sitt förebyggande arbete bidragit till en minskning av antalet ärenden. Ärendena gällande områdena fast telefoni, mobiltelefoni och Internet/bredband har minskat jämfört med 2008. Ärendena rörande IP-baserad telefoni och mobilt Internet/bredband har ökat. Således ökar ärendena inom de "nyare" områdena alltjämt i takt med att antalet användare ökar.

## Effekter av KTIB:s arbete

KTIB lägger ner mycket resurser på arbetet med att förebygga problem. Vi kan notera att antalet ärenden minskat och det är positivt att det tidskrävande förebyggande arbete som görs ger önskad effekt.

### Försäljning på allmän plats

KTIB har haft diskussioner med operatörerna hur man ska kunna få ner antalet problem som uppstår vid försäljning på allmän plats. De konsumenter som råkat ut för problem har ofta framfört att säljaren givit muntlig information som inte stämte med vad som står i det avtal som konsumenten undertecknat. Dessa ärenden har minskat markant under 2009 (1/3).



## Kommunikationsarbete

Kommunikationsarbetet som genomförs inom KTIB har till syfte att främja verksamhetens vision och övergripande mål. Kommunikationsplaner tas fram för att konkretisera arbetet för varje år. Under 2009 har fokus kring kommunikationsinsatserna legat på sätningen av TV-området och ett stort förbättringsarbete på webbplatsen.

Webbplatsen är KTIB:s mest prioriterade kommunikationskanal för att nå målgrupperna.

I samband med att byrån utökade sitt uppdrag till att även ta hand om TV-frågor har webbplatsen reviderats. TV har lagts in som ett nytt huvudområde på webbplatsen. Området mobilt Internet har samtidigt lyfts till att bli ett huvudområde från att tidigare ha utgjort en underkategori till området Mobil telefoni.

Förutom tillkomsten av de nya huvudområdena har en omfattande revidering av webbplatsens struktur genomförts. På ett antal punkter har arbeten utförts för att göra webbplatsen så tydlig och användarvänlig som möjligt. Webbplatsen har renodlats till att nu endast bestå av två huvudsakliga områden. Det första presenterar de tjänster som byrån ger information och råd kring (Fast telefoni, Mobil telefoni, Fast Internet, Mobilt Internet och TV). Här publiceras information om faktorer som är viktiga att känna till för de aktuella tjänsterna. Informationen syftar främst till att förebygga eventuella problem som annars riskerar att uppstå.

Det andra området (Dina rättigheter) samlar allmänna uppgifter om hur konsumenten ingår och avslutar avtal på ett korrekt sätt och vad som gäller om ett fel på tjänst uppstår. Där finns också information om vad som är viktigt att tänka på vid byte eller flytt av en tjänst. Konsumenten hittar också en sammanställning över regler och beslut för tele-, TV- och Internetområdet.

I samband med revideringen av webbplatsens struktur har också det grafiska uttrycket förbättrats med bland annat färgkodning för att pedagogiskt hjälpa besökaren att hitta rätt.

Arbetet med den reviderade webbplatsen och introduktionen av TV-området har tagit det mesta av tiden avsatt för kommunikationsinsatser under året. Åtgärder för att öka kännedomen om verksamheten med främsta syftet att driva mer trafik till webbplatsen har därför i huvudsak flyttats fram till 2010. En plan för hur det arbetet ska se ut har tagits fram. Under 2010 kommer även nya mätbara mål att formuleras för byråns kommunikationsinsatser.





## Samarbeten

KTIB har haft fyra referensgruppsmöten med de operatörer som är med i byrån. Uppslutningen har varit god och flera viktiga frågor har här behandlats under året, inte minst frågor om utökningen av KTIB:s verksamhet.

Avstämningar med deltagande operatörer sker regelbundet för att utvärdera hur samarbetet med KTIB fungerar. Kontakten mellan operatörerna och KTIB är konstruktiv och resulterar många gånger i gemensamma lösningar som minskar konsumenternas problem och därmed även avlastar operatörerna.

KTIB har under året haft möten med många organisationer och myndigheter som är berörda av byråns område.

Möten med Kronofogdemyndigheten har lett till att problem gällande indrivning av inkassokostnader minskat markant. Även Hjälpmedelsinstitutet har kontaktat KTIB då de ser oss som en viktig spelare i strävan att minska antalet problem på marknaden.

Kontinuerlig avstämning sker även tillsammans med Konsumentverket samt Kommunikationsmyndigheten PTS. Aktuella frågor och ärendestatistik är exempel på vad som behandlas när representanter från varje organisation träffas. Möten har också hållits med Radio- och TV-verket.

KTIB har också träffat Allmänna reklamationsnämnden. Nya bedömningar från nämnden tas upp och svårtolkade fall där praxis ibland saknas eller är oklar diskuteras.



Under året har KTIB också deltagit i möten med Näringsdepartementet och Integrations- och jämställdhetsdepartementet för att ta del av pågående arbete samt bidra med sin bild i olika frågor.

KTIB har deltagit vid möten med .SE gällande bland annat testverktyget Bredbandskollen.

Kontinuerlig kontakt med de andra konsumentbyråerna har hållits kring både arbetsrelaterade och sociala frågor.

## Organisation

Verksamheten bedrivs som ett aktieföretag med IT&Telekomföretagen som enda ägare. KTIB ägs alltså inte av de operatörer som finansierar verksamheten vilket är avgörande för att garantera byråns självständighet, I styrelsen sitter de statliga myndigheterna Post- och telestyrelsen samt Konsumentverket med. En av representanterna för dessa myndigheter har alltid ordföranderollen. Verksamheten bekostas av de tele- TV & Internetoperatörer som väljer att vara med.

## Förslag till disposition beträffande bolagets vinst

Styrelsen och verkställande direktören föreslår att årets förlust, kronor 10.406, disponeras enligt följande:

Årets resultat	-10.406
Tidigare vinstmedel	<u>441.547</u>
Summa	431.141

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

