

## Teleankenævnet i 2011

2011 har været et travlt år i Teleankenævnet. Nævnet har i årets løb truffet afgørelse i i alt 286 sager. Til sammenligning blev der i 2010 truffet afgørelse i i alt 114 sager.

Årsagen til dette store antal afgørelser er som også omtalt i årsberetningen fra 2010, at ankenævnet gennem nogen tid har haft en udfordring med lange sagsbehandlingstider og dermed en ophobning af klager. Dette problem er i årets løb blevet løst gennem en målrettet indsats fra sekretariatets side kombineret med en midlertidig tilførsel af ekstra ressourcer. Endvidere har der været afholdt ekstraordinære møder i Teleankenævnet, ligesom der har været et stort antal sager på dagsordenen for de enkelte møder.

Det er derfor med stor glæde og tilfredshed, at jeg ved offentliggørelsen af denne årsberetning kan konstatere, at den ekstraordinære indsats i 2011 har båret frugt. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sager, der er indkommet efter den 1. januar 2011, er således nedbragt til 30 dage i gennemsnit mod 123 dage i 2010 (Se den medfølgende statistik for yderligere oplysninger). Et resultat, der på alle måder må betragtes som yderst tilfredsstillende.

De behandlede klager har som sædvanligt dækket et bredt område af klagetemaer og tjenester. Antallet af klager over mobile tjenester udgør med 224 fortsat langt den største del af klagerne. Antallet af klager over internet er steget fra 27 i 2010 til 64 i 2011. Som noget nyt er klager over "flere tjenester" opgjort særskilt i år, da antallet af behandlede klager på dette område synes at være stigende. Med 45 klager er den nævnte gruppe næsten dobbelt så stor som gruppen "klager over fastnet", hvor der alene har været i alt 28 klager. Se nærmere under pkt. 3. Årsagen til stigningen i antallet af klager over flere tjenester må sandsynligvis findes i den almindelige udvikling hen imod øget sammensmeltning mellem de forskellige elektroniske kommunikationstjenester og et øget udbud af "triple play"-produkter (internet, TV og telefoni), hvilket nu også afspejler sig i Teleankenævnets virksomhed.

Jeg vil endelig i lighed med tidligere år rette en tak til nævnets medlemmer og sekretariatets medarbejdere og i år særligt takke for den ekstraordinære indsats, der er ydet i årets løb, hvorved sagsbehandlingstiden er nedbragt markant.

John Lundum  
formand

# Teleankenævnet i tal 2011

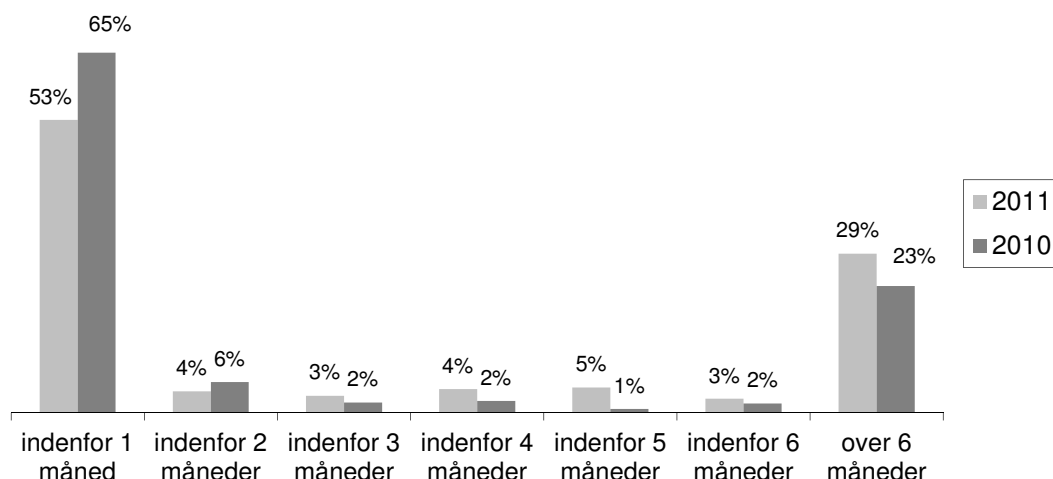
## I. Indkomne sager

### 1.1 Samlet antal behandlede sager:

|   | 2011       | 2010       |
|---|------------|------------|
| Indkomne klager                           | 507        | 548        |
| Overført fra tidligere år                 | 245        | 266        |
| <b>I alt til behandling</b>               | <b>752</b> | <b>814</b> |
| <i>Afsluttede klager</i>                  |            |            |
| Afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig) | 264        | 301        |
| Forlig/sekretariatet                      | 62         | 123        |
| "lukkede sager" (forlig udenom TA)        | 0          | 2          |
| Afvist af formanden                       | 10         | 19         |
| Afgjort i ankenævnet                      | 286        | 114        |
| Afvist af ankenævnet                      | 16         | 10         |
| Behandling udsat                          | 16         | 2          |
| <b>Sager overført til 2012</b>            | <b>114</b> | <b>245</b> |

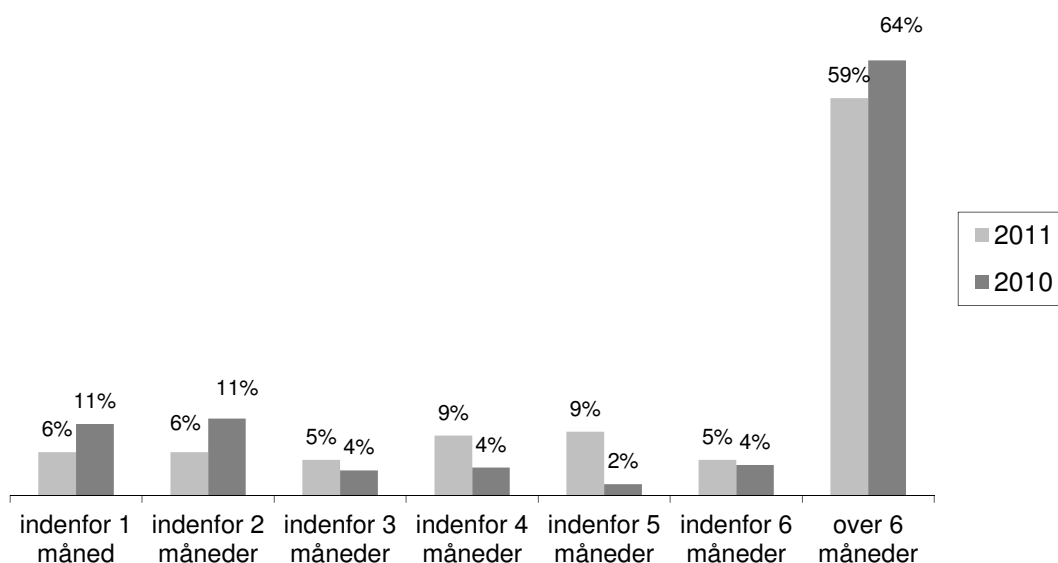
*\*6 af de 10 sager som formanden har afvist, er klager modtaget fra erhvervsdrivende*

## 1.2 Sagsbehandlingstider for alle sager afsluttet i 2011



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 162 dage (ca. 5,5 måneder). I 2010 var sagsbehandlingstiden 123 dage.

## 1.3 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet

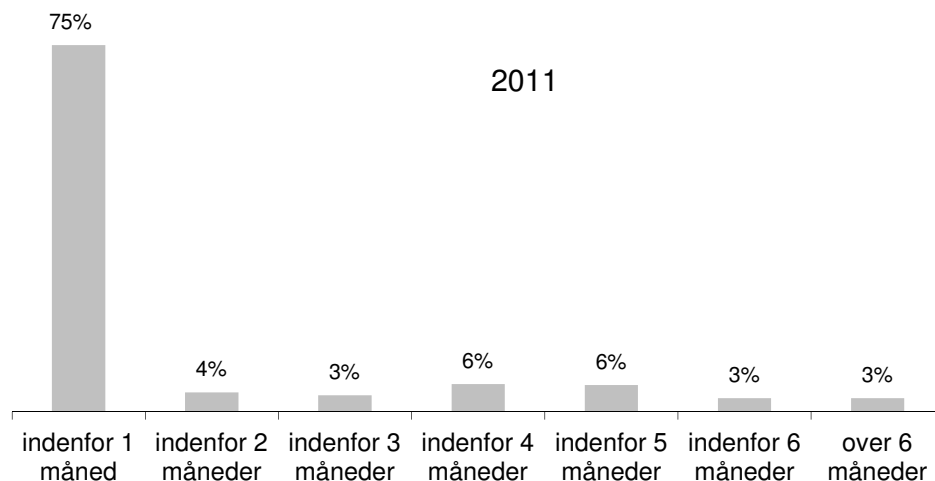


Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 329 dage (ca. 11 måneder). I 2010 var sagsbehandlingstiden 338 dage.

I 2011 har Teleankenævnet haft fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Det har betydet, at der er blevet afsluttet en stor bunke "gamle" sager.

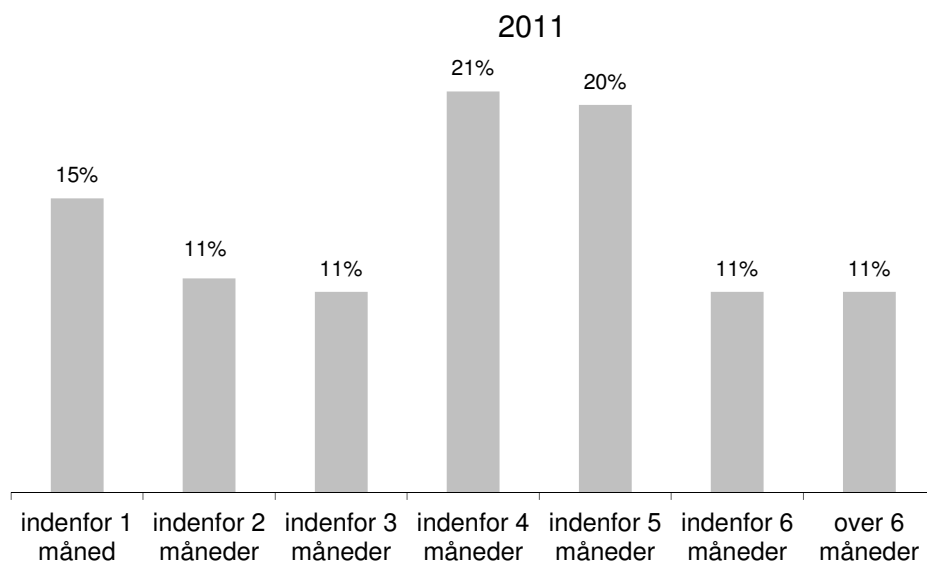
Sideløbende har sekretariatet haft fokus på at få afsluttet sager indkommet i 2011 hurtigere end tidligere.

#### 1.4 Sagsbehandlingstider for alle sager indkommet og afsluttet i 2011



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager er 30 dage.

#### 1.5 Sagsbehandlingstider for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet (indkommet i 2011)



Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for forligte sager samt sager afgjort af ankenævnet er 104 dage (ca. 3,5 måned).

## 2. Afsluttede sager.

### 2.1 Afgjorte sager

|                                       | 2011       | Procent      | 2010       | Procent      |
|---------------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| På nævnsmøde - klager ikke medhold    | 210        | 56,1         | 69         | 25,7         |
| Forlig - sekretariatet                | 62         | 16,6         | 123        | 45,9         |
| Afvist af formanden/nævnet            | 26         | 7,0          | 29         | 10,8         |
| På nævnsmøde - klager medhold         | 31         | 8,3          | 21         | 7,8          |
| På nævnsmøde - klager delvist medhold | 36         | 9,6          | 18         | 6,7          |
| Forlig - nævnet                       | 9          | 2,4          | 6          | 2,2          |
| "Lukkede sager"                       | 0          | 0,0          | 2          | 0,7          |
| <b>I alt</b>                          | <b>374</b> | <b>100,0</b> | <b>268</b> | <b>100,0</b> |

Sager, hvor der foretages en egentlig indholdsmæssig afgørelse, jf. fig. 2.1., omfatter følgende kategorier:

Afvist af formanden/nævnet: omfatter sager, der ligger uden for ankenævnets kompetence, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

Forlig: er sager, hvor udbyder og klager med sekretariatets mellemkomst bliver enige om en løsning af sagen, inden den når til behandling i ankenævnet.

Nævnsafgørelser: omfatter sager, der forelægges for og afgøres i ankenævnet.

"Lukkede sager": omfatter sager, hvor selskabet tilbyder et forlig, efter at klagen er indbragt for TA, men før alle formalia til klagebehandling er opfyldt (f.eks. indbetaling af klagegebyr).

## 2.2 Sager afsluttet af sekretariatet (ekskl. forlig)

|  | 2011       | Procent      | 2010       | Procent      |
|--|------------|--------------|------------|--------------|
| Hjemvist til teleselskabets behandling | 177        | 67,0         | 170        | 56,5         |
| Henlagte sager                         | 64         | 24,2         | 101        | 33,6         |
| Klage trukket tilbage                  | 22         | 8,3          | 30         | 10,0         |
| Oversendt til anden klageinstans       | 1          | 0,4          | 0          | 0,0          |
| <b>I alt</b>                           | <b>264</b> | <b>100,0</b> | <b>301</b> | <b>100,0</b> |

Som det fremgår af oversigten i afsnit 1, afsluttes en række sager uden behandling i ankenævnet, jf. fig. 2.2.

Sager, som afsluttes i sekretariatet, opdeles i følgende kategorier:

Henlagte sager: omfatter sager, hvor klager ikke har opfyldt de formelle krav til en klage (udfyldt klageskema, indbetalt gebyr) eller ikke har indsendt oplysninger, og sekretariatet derfor henlægger/afviser sagen.

Oversendt til anden klageinstans: omfatter sager, hvor TA oversender klagen til et andet klageorgan, der har kompetencen til at behandle klagen, f.eks. Forbrugerklagenævnet.

Hjemvist til behandling i teleselskabet: omfatter sager, hvor teleselskabet ikke har truffet en afgørelse, og sekretariatet derfor hjemviser sagen til behandling i teleselskabet. Har klager henvendt sig mere end én gang til teleselskabet, og er der forløbet omkring 3 måneder fra den første henvendelse, optager Teleankenævnet dog sagen til behandling, uanset at der ikke foreligger en afgørelse fra teleselskabet.

Klage trukket tilbage: omfatter sager, hvor klager selv trækker en formelt indsendt klage tilbage inden ankenævnsbehandling.

Udover de 638 indkomne klager har sekretariatet i 2011 behandlet 110 generelle forespørgsler/henvendelser (130 i 2010).

Derudover har sekretariatet behandlet 15 høringshenvendelser fra offentlige myndigheder i 2011 (10 i 2010).

*De følgende statistikker omfatter udelukkende afgjorte sager, jf. fig. 2.1.*

### 3. Afgjorte sager fordelt på tjenestetype og klagetema.

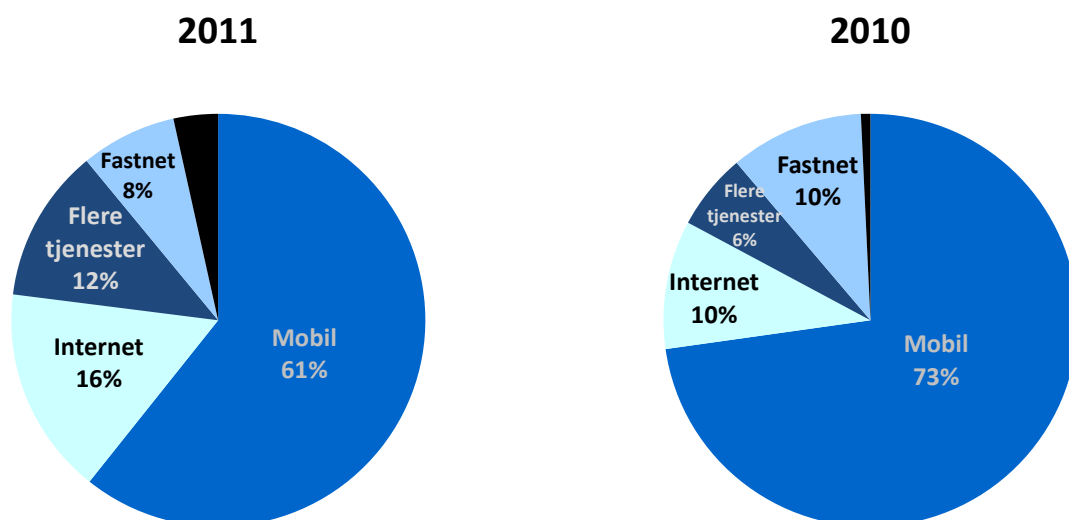
Teleankenævnet behandler klager over teletjenester. Teletjenester kan opdeles i fastnet, mobil, internet, IP-telefoni og produkter der indeholder flere tjenester (f.eks. både internet, telefoni og tv) jf. fig. 3.1.

I fig. 3.2. -3.7. specificeres afgørelserne mere detaljeret på klagetemaer. Klagetemaerne varierer noget efter hvilken tjenestetype, der klages over. Regningsklager, dvs. klager over registrerede telefonopkald eller længden af disse, udgør dog en stor del af alle klager.

#### 3.1 Fordeling på tjenestetyper

|                    | 2011       | 2010       |
|--------------------|------------|------------|
| Mobil              | 227        | 195        |
| Internet           | 61         | 27         |
| Flere tjenester    | 45         | 16         |
| Fastnet            | 28         | 28         |
| IP-telefoni        | 13         | 2          |
| <b>Antal sager</b> | <b>374</b> | <b>268</b> |

\* 35 af de 227 mobil-sager vedrører "mobilt bredbånd"



### 3.2 Fordeling på klagetema

| <b>Alle tjenestetyper</b>                | <b>2011</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> | <b>2010</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> |
|--|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 97          | 25,9                            | 65          | 24,3                            |
| Regningsklage                            | 50          | 13,4                            | 13          | 4,9                             |
| Mangler ved det leverede                 | 49          | 13,1                            | 25          | 9,3                             |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 29          | 7,8                             | 6           | 2,2                             |
| Dataforbrug/WAP                          | 27          | 7,2                             | 95          | 35,4                            |
| Regningsklage udland                     | 23          | 6,1                             | 11          | 4,1                             |
| Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.  | 19          | 5,1                             | 8           | 3,0                             |
| Portering mellem selskaber               | 14          | 3,7                             | 6           | 2,2                             |
| Saldokontrol                             | 11          | 2,9                             | 2           | 0,7                             |
| Misbrug ved bortkomst m.m.               | 10          | 2,7                             | 12          | 4,5                             |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 7           | 1,9                             | 3           | 1,1                             |
| Overdragelse af abonnement               | 5           | 1,3                             | 6           | 2,2                             |
| Sen fakturering (late billing)           | 5           | 1,3                             | 1           | 0,4                             |
| Forsinket levering af ydelse             | 0           | 0,0                             | 1           | 0,4                             |
| Downloadning                             | 0           | 0,0                             | 1           | 0,4                             |
| Andet                                    | 28          | 7,5                             | 13          | 4,9                             |
| <b>Antal sager</b>                       | <b>374</b>  | <b>100,0</b>                    | <b>268</b>  | <b>100,0</b>                    |

### 3.3 Mobil-sager fordelt på klagetema

| <b>Mobil-sager</b>                       | <b>2011</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> | <b>2010</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> |
|--|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 48          | 21,4                            | 39          | 20,0                            |
| Dataforbrug/WAP                          | 27          | 12,1                            | 95          | 48,7                            |
| Regningsklage                            | 26          | 11,6                            | 5           | 2,6                             |
| Regningsklage udland                     | 23          | 10,3                            | 11          | 5,6                             |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 17          | 7,6                             | 3           | 1,5                             |
| Mangler ved det leverede                 | 15          | 6,7                             | 7           | 3,6                             |
| Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.  | 13          | 5,8                             | 5           | 2,6                             |
| Saldokontrol                             | 11          | 4,9                             | 2           | 1,0                             |
| Misbrug ved bortkomst m.m.               | 10          | 4,5                             | 12          | 6,2                             |
| Portering mellem selskaber               | 10          | 4,5                             | 4           | 2,1                             |
| Overdragelse af abonnement               | 4           | 1,8                             | 4           | 2,1                             |
| Sen fakturering (late billing)           | 4           | 1,8                             | 0           | 0,0                             |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 3           | 1,3                             | 1           | 0,5                             |
| Andet                                    | 13          | 5,8                             | 7           | 3,6                             |
| <b>Antal sager</b>                       | <b>224</b>  | <b>100,0</b>                    | <b>195</b>  | <b>100,0</b>                    |



### 3.4 Fastnet-sager fordelt på klagetema

| <b>Fastnet-sager</b>                     | <b>2011</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> | <b>2010</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> |
|--|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Regningsklage                            | 10          | 35,7                            | 7           | 25,0                            |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 8           | 28,6                            | 7           | 25,0                            |
| Portering mellem selskaber               | 2           | 7,1                             | 2           | 7,1                             |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 2           | 7,1                             | 0           | 0,0                             |
| Mangler ved det leverede                 | 1           | 3,6                             | 5           | 17,9                            |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 1           | 3,6                             | 1           | 3,6                             |
| Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.  | 0           | 0,0                             | 1           | 3,6                             |
| Overdragelse af abonnement               | 0           | 0,0                             | 1           | 3,6                             |
| Downloadning                             | 0           | 0,0                             | 1           | 3,6                             |
| Andet                                    | 4           | 14,3                            | 3           | 10,7                            |
| <b>Antal sager</b>                       | <b>28</b>   | <b>100,0</b>                    | <b>28</b>   | <b>100,0</b>                    |

### 3.5 Internet-sager fordelt på klagetema

| <b>Internet-sager</b>                    | <b>2011</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> | <b>2010</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> |
|--|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 22          | 34,4                            | 11          | 40,7                            |
| Mangler ved det leverede                 | 16          | 25,0                            | 7           | 25,9                            |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 6           | 9,4                             | 2           | 7,4                             |
| Fortrydelse/Annulleringsgeb./Rykkergeb.  | 6           | 9,4                             | 2           | 7,4                             |
| Regningsklage                            | 5           | 7,8                             | 1           | 3,7                             |
| Sen fakturering (late billing)           | 1           | 1,6                             | 1           | 3,7                             |
| Overdragelse af abonnement               | 1           | 1,6                             | 0           | 0,0                             |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 0           | 0,0                             | 1           | 3,7                             |
| Andet                                    | 7           | 10,9                            | 2           | 7,4                             |
| <b>Antal sager</b>                       | <b>64</b>   | <b>100,0</b>                    | <b>27</b>   | <b>100,0</b>                    |

### 3.6 Sager vedr. flere tjenester fordelt på klagetema

| <b>Flere tjenester-sager</b>             | <b>2011</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> |
|--|-------------|---------------------------------|
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 16          | 35,6                            |
| Mangler ved det leverede                 | 14          | 31,1                            |
| Manglende effektivering af opsigelse     | 4           | 8,9                             |
| Regningsklage                            | 3           | 6,7                             |
| Uanmodet levering af tjenesteydelse      | 3           | 6,7                             |
| Portering mellem selskaber               | 1           | 2,2                             |
| Andet                                    | 4           | 8,9                             |
| <b>Antal sager</b>                       | <b>45</b>   | <b>100,0</b>                    |

Der er ikke tidligere lavet opgørelse over sager vedr. flere tjenester, da antallet har været meget lavt, derfor er der ikke nogle sammenligningstal fra tidligere år

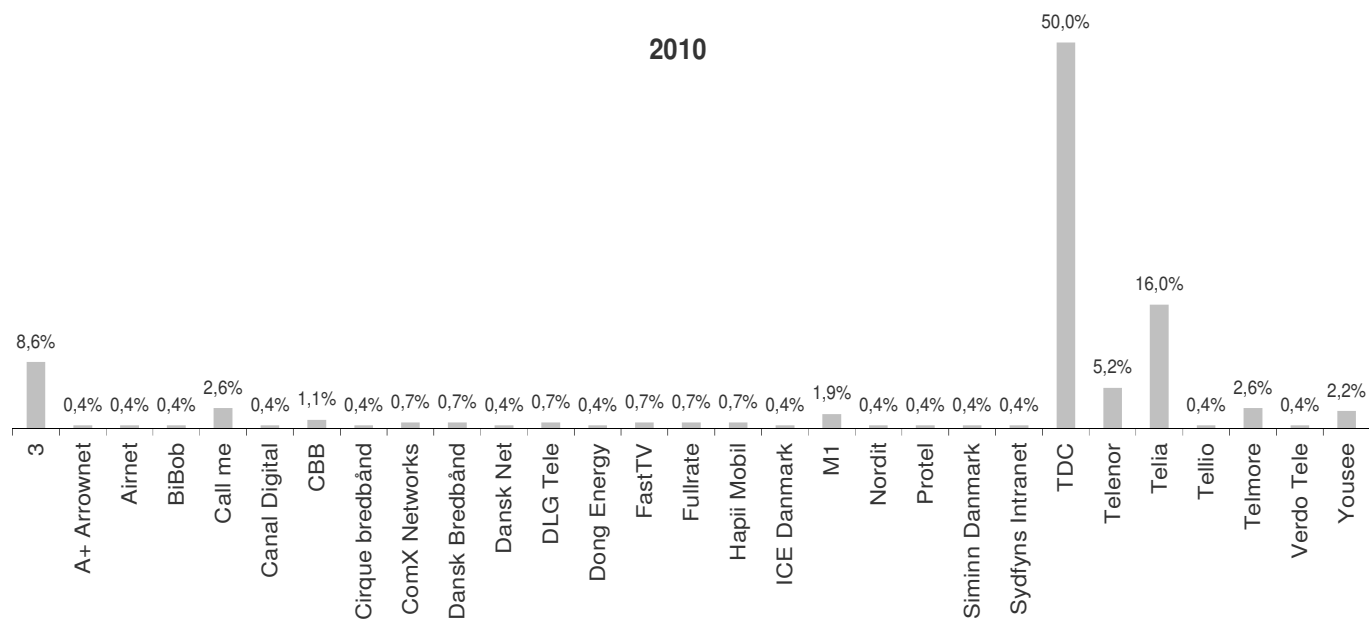
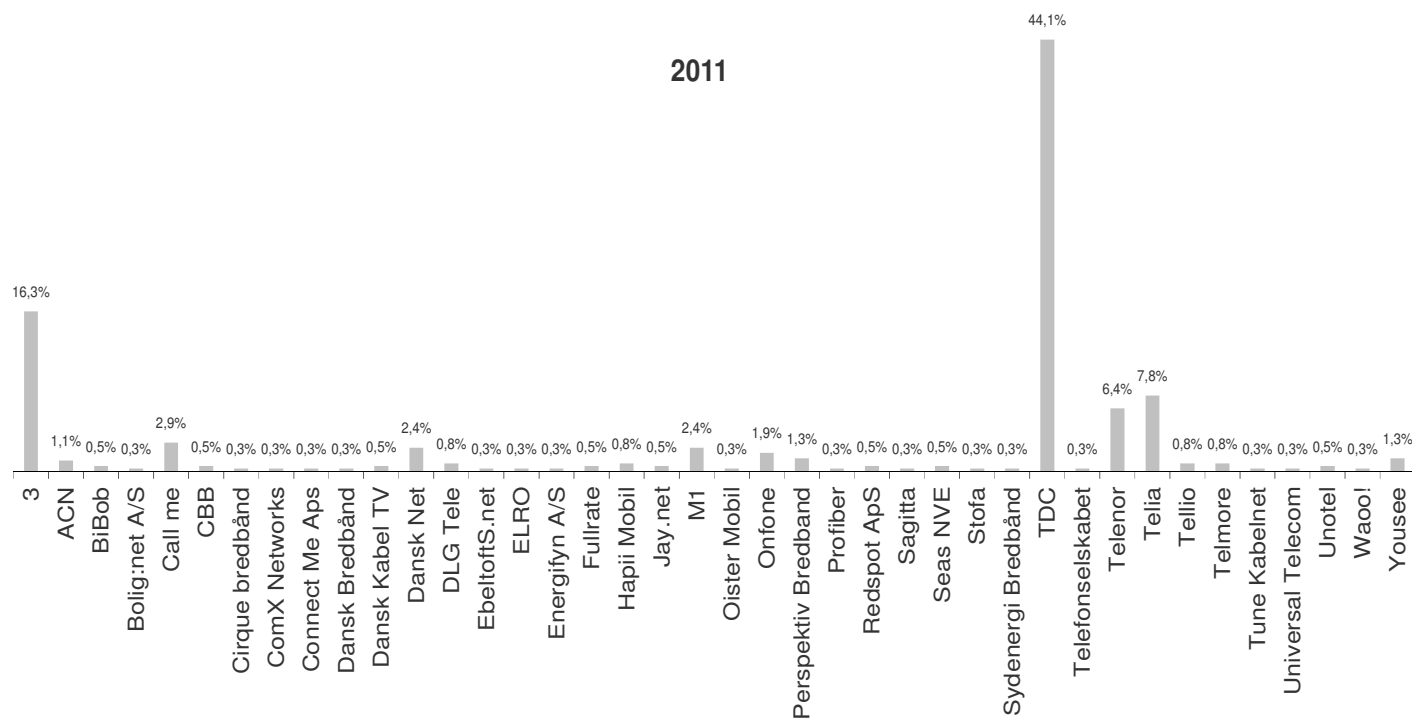
### 3.7 IP-telefoni-sager fordelt på klagetema

| <b>IP-telefoni-sager</b>                 | <b>2011</b> | <b>Procentvis<br/>fordeling</b> |
|--|-------------|---------------------------------|
| Regningsklage                            | 6           | 46,2                            |
| Fortolkning af og ændring i aftalevilkår | 3           | 23,1                            |
| Mangler ved det leverede                 | 3           | 23,1                            |
| Portering mellem selskaber               | 1           | 7,7                             |
| <b>Antal sager</b>                       | <b>13</b>   | <b>100,0</b>                    |

*Der er ikke tidligere lavet opgørelse over sager vedr. IP-telefoni, da antallet har været meget lavt, derfor er der ikke nogle sammenligningstal fra tidligere år*

**Grafiske fremstillinger af ovenstående 3.2 til 3.7 følger som bilag.**

#### 4. Afgjorte sager fordelt på teleudbydere



#### **4.1.1. Teleudbydernes andel i samlede antal afgjorte sager**

Teleselskabernes markedsandele nedenfor er beregnet efter en beregningsmodel, udarbejdet af Netplan A/S med udgangspunkt i talmateriale fra IT- og Telestyrelsens halvårsstatistik. Der er ikke anført markedsandele for teleselskaber, som ikke indgår i IT- og Telestyrelsens statistikker. Disse, hvis markedsandele er under 3 pct., er derfor udskilt under "øvrige". Teleselskaber, som indgår i beregningen af markedsandele, men hvor der ikke er modtaget klager til TA, fremgår samlet som "diverse" i statistikken.

Det bemærkes i øvrigt, at selv om både private og erhvervs-kunder (sidstnævnte dog kun i begrænset omfang) kan klage til Teleankenævnet, er ankenævnet primært tænkt som et klageorgan for forbrugere, dvs. private. Derfor er erhvervs-kunder for så vidt angår fastnet og Internet frasorteret ved opgørelsen af markedsandele fra Netplan A/S. For fastnet har man frasorteret f.eks. abonnemeter på ISDN30-forbindelser og 2 Mb-forbindelser, der traditionelt er produkter, der sælges til erhvervs-kunder. Ved Internet har det været muligt direkte at frasortere erhvervs-kunder. Vedrørende mobil er der ikke sondret mellem privat- og erhvervs-kunder, da indberetningerne til IT- og Telestyrelsen ikke foretager denne sondring på mobil-området.

#### **4.1.2. Efterlevelse**

Alle afgørelser fra Teleankenævnet i 2011 er efterlevet. Efterlevelsescprocenten er derfor 100 %.

## 4.2 Teleudbydernes andel i mobil-sager

2011

| <b>MOBIL</b>      | <b>Antal sager</b> | <b>%</b>    | <b>Selskabernes markedsandel</b> |
|-------------------|--------------------|-------------|----------------------------------|
| 3                 | 61                 | 26,9%       | 8,7%                             |
| CBB               | 2                  | 0,9%        | 7,6%                             |
| M1                | 9                  | 4,0%        | 1,8%                             |
| Onfone            | 6                  | 2,6%        | 2,7%                             |
| TDC               | 75                 | 33,0%       | 27,9%                            |
| Telenor           | 18                 | 7,9%        | 17,5%                            |
| Telia             | 26                 | 11,5%       | 16,8%                            |
| Telmore           | 3                  | 1,3%        | 9,2%                             |
| <b>Øvrige</b>     |                    |             |                                  |
| ACN               | 3                  | 1,3%        | 0,0%                             |
| BiBob             | 2                  | 0,9%        | 0,0%                             |
| Call me           | 11                 | 4,8%        | 0,0%                             |
| Cirque Bredbånd   | 1                  | 0,4%        | 0,0%                             |
| DLG Tele          | 3                  | 1,3%        | 0,0%                             |
| Happii Mobil      | 3                  | 1,3%        | 0,0%                             |
| Oister Mobil      | 1                  | 0,4%        | 0,0%                             |
| Tellio            | 1                  | 0,4%        | 0,0%                             |
| Universal Telecom | 1                  | 0,4%        | 0,0%                             |
| Unotel            | 1                  | 0,4%        | 0,0%                             |
| Diverse           | 0                  | 0,0%        | 7,8%                             |
| <b>Hovedtotal</b> | <b>227</b>         | <b>100%</b> | <b>100,0%</b>                    |

## 4.3 Teleudbydernes andel i fastnet-sager

2011

| <b>FASTNET</b>    | <b>Antal sager</b> | <b>%</b>    | <b>Selskabernes markedsandel</b> |
|-------------------|--------------------|-------------|----------------------------------|
| TDC               | 23                 | 82,1%       | 61,6%                            |
| Telenor           | 2                  | 7,1%        | 8,6%                             |
| <b>Øvrige</b>     |                    |             |                                  |
| ACN               | 1                  | 3,6%        | 0,0%                             |
| Telefonselskabet  | 1                  | 3,6%        | 0,0%                             |
| Tellio            | 1                  | 3,6%        | 0,0%                             |
| Diverse           | 0                  | 0,0%        | 29,8%                            |
| <b>Hovedtotal</b> | <b>28</b>          | <b>100%</b> | <b>100,0%</b>                    |

#### 4.4 Teleudbydernes andel i internet-sager

2011

| <b>INTERNET</b>     | <b>Antal sager</b> | <b>%</b>    | <b>Selskabernes markedsandel</b> |
|---------------------|--------------------|-------------|----------------------------------|
| Dansk Kabel TV      | 1                  | 1,7%        | 5,9%                             |
| Fullrate            | 1                  | 1,7%        | 5,7%                             |
| TDC                 | 31                 | 51,7%       | 35,4%                            |
| Telenor             | 1                  | 1,7%        | 10,8%                            |
| Telia               | 2                  | 3,3%        | 2,5%                             |
| Yousee              | 3                  | 5,0%        | 12,9%                            |
| <b>Øvrige</b>       |                    |             |                                  |
| Connect Me          | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Dansk Net           | 7                  | 11,7%       | 0,0%                             |
| EbeltoftS.net       | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| ELRO                | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Energifyn A/S       | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Jay.net             | 2                  | 3,3%        | 0,0%                             |
| Perspektiv Bredband | 5                  | 8,3%        | 0,0%                             |
| Profiber            | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Seas NVE            | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Tune Kabelnet       | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Wao!                | 1                  | 1,7%        | 0,0%                             |
| Diverse             | 0                  | 0,0%        | 32,7%                            |
| <b>Hovedtotal</b>   | <b>60</b>          | <b>100%</b> | <b>100,0%</b>                    |

#### 4.5 Teleudbydernes andel i sager vedr. flere tjenester

2011

| <b>FLERE TJENESTER</b> | <b>Antal sager</b> | <b>%</b>    |
|------------------------|--------------------|-------------|
| ComX Networks A/S      | 1                  | 2,2%        |
| Dansk Bredbånd         | 1                  | 2,2%        |
| Dansk Kabel TV         | 1                  | 2,2%        |
| Dansk Net              | 2                  | 4,4%        |
| Seas NVE               | 1                  | 2,2%        |
| Stofa                  | 1                  | 2,2%        |
| Sydenergi Bredbånd     | 1                  | 2,2%        |
| TDC                    | 33                 | 73,3%       |
| Telenor                | 2                  | 4,4%        |
| Telia                  | 1                  | 2,2%        |
| Yousee                 | 1                  | 2,2%        |
| <b>Hovedtotal</b>      | <b>45</b>          | <b>100%</b> |

*Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager*

#### 4.6 Teleudbydernes andel i sager IP-telefoni-sager

2011

| <b>IP-TELEFONI</b> | <b>Antal sager</b> | <b>%</b>    |
|--------------------|--------------------|-------------|
| Bolig:net A/S      | 1                  | 7,7%        |
| Fullrate           | 1                  | 7,7%        |
| Onfone             | 1                  | 7,7%        |
| Redspot            | 2                  | 15,4%       |
| Sagitta            | 1                  | 7,7%        |
| TDC                | 3                  | 23,1%       |
| Telenor            | 1                  | 7,7%        |
| Tellio             | 1                  | 7,7%        |
| Unotel             | 1                  | 7,7%        |
| Yousee             | 1                  | 7,7%        |
| <b>Hovedtotal</b>  | <b>13</b>          | <b>100%</b> |

*Der opgøres ikke markedsandele specifikt på denne gruppe sager*

#### 4.7 Afgjorte sager fordelt på teleudbydere

| 2011                                 | Total      | Heraf indkommet tidligere år | Afvist af formanden | På nævnsmøde - klager delvist medhold | På nævnsmøde - klager medhold | På nævnsmøde - klager ikke medhold | Forlig - nævnet | Afvist af nævnet | Forlig - sekretariatet | "Lukkede sager" |
|--------------------------------------|------------|------------------------------|---------------------|---------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------|------------------------|-----------------|
| <b>%-vis fordeling af afgørelser</b> |            | -                            | 2,7                 | 9,6                                   | 8,3                           | 56,1                               | 2,4             | 4,3              | 16,6                   | 0,0             |
| 3                                    | 61         | 36                           | 2                   | 10                                    | 4                             | 34                                 | 2               |                  | 9                      |                 |
| ACN                                  | 4          | 3                            |                     | 2                                     |                               | 1                                  |                 |                  | 1                      |                 |
| BiBob                                | 2          | 0                            |                     | 1                                     |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Bolig:net A/S                        | 1          | 1                            |                     |                                       | 1                             |                                    |                 |                  |                        |                 |
| Call me                              | 11         | 5                            | 1                   | 2                                     |                               | 5                                  |                 |                  | 3                      |                 |
| CBB                                  | 2          | 1                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  | 1                      |                 |
| Cirque bredbånd                      | 1          | 1                            |                     |                                       |                               |                                    |                 | 1                |                        |                 |
| ComX Networks                        | 1          | 0                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Connect Me Aps                       | 1          | 1                            |                     |                                       | 1                             |                                    |                 |                  |                        |                 |
| Dansk Bredbånd                       | 1          | 1                            |                     |                                       |                               |                                    |                 | 1                |                        |                 |
| Dansk Kabel TV                       | 2          | 2                            |                     | 1                                     |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Dansk Net                            | 9          | 4                            |                     |                                       | 4                             | 2                                  | 1               |                  | 2                      |                 |
| DLG Tele                             | 3          | 3                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 | 1                | 1                      |                 |
| EbeltoftS.net                        | 1          | 0                            |                     |                                       |                               |                                    |                 |                  | 1                      |                 |
| ELRO                                 | 1          | 0                            |                     |                                       |                               |                                    |                 |                  | 1                      |                 |
| Energifyn A/S                        | 1          | 1                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Fullrate                             | 2          | 2                            |                     |                                       |                               | 2                                  |                 |                  |                        |                 |
| Hapii Mobil                          | 3          | 2                            |                     | 1                                     | 1                             | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Jay.net                              | 2          | 1                            |                     | 1                                     |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| M1                                   | 9          | 4                            |                     | 2                                     | 2                             | 2                                  |                 |                  | 3                      |                 |
| Oister Mobil                         | 1          | 0                            |                     |                                       |                               |                                    |                 |                  | 1                      |                 |
| Onfone                               | 7          | 0                            |                     | 1                                     |                               | 3                                  |                 | 1                | 2                      |                 |
| Perspektiv Bredband                  | 5          | 3                            |                     |                                       | 2                             |                                    |                 |                  | 3                      |                 |
| Profiber                             | 1          | 1                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Redspot ApS                          | 2          | 2                            |                     |                                       | 1                             | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Sagitta                              | 1          | 0                            |                     | 1                                     |                               |                                    |                 |                  |                        |                 |
| Seas NVE                             | 2          | 1                            |                     |                                       |                               | 2                                  |                 |                  |                        |                 |
| Stofa                                | 1          | 0                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Sydenergi Bredbånd                   | 1          | 0                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| TDC                                  | 165        | 105                          | 5                   | 11                                    | 9                             | 106                                | 6               | 11               | 17                     |                 |
| Telefonselskabet                     | 1          | 1                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Telenor                              | 24         | 14                           |                     |                                       | 1                             | 23                                 |                 |                  |                        |                 |
| Telia                                | 29         | 16                           | 2                   | 2                                     |                               | 11                                 |                 | 1                | 13                     |                 |
| Tellio                               | 3          | 2                            |                     |                                       | 3                             |                                    |                 |                  |                        |                 |
| Telmore                              | 3          | 2                            |                     | 1                                     | 1                             | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Tune Kabelnet                        | 1          | 1                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  |                        |                 |
| Universal Telecom                    | 1          | 1                            |                     |                                       | 1                             |                                    |                 |                  |                        |                 |
| Unotel                               | 2          | 1                            |                     |                                       |                               | 1                                  |                 |                  | 1                      |                 |
| Wao!                                 | 1          | 1                            |                     |                                       |                               |                                    |                 |                  | 1                      |                 |
| Yousee                               | 5          | 3                            |                     |                                       |                               | 3                                  |                 |                  | 2                      |                 |
| <b>Total</b>                         | <b>374</b> | <b>222</b>                   | 10                  | 36                                    | 31                            | 210                                | 9               | 16               | 62                     | 0               |



## Bilag til afsnit 3

