

## TI NYHEDSBREV – Juni 2019

### Læs om:

- **Telebranchens ønsker til en ny regering**
- **Ny undersøgelse viser stigende kundetilfredshed**
- **Høringssvar vedr. netsikkerhedstjenesten**
- **Tele 2019 – konference den 23. oktober 2019**

### **Telebranchens ønsker til en ny regering**

Som optakt til Folketingsvalget den 5. juni 2019 er vi i Teleindustrien blevet spurgt om, hvilke ønsker vi har til en ny regering. Det er omtalt i en artikel i [Altinget](#)

I Teleindustrien er det altoverskyggende ønske til en ny regering, at teleforliget, der blev indgået aftale om sidste maj, skal implementeres, siger direktør Jakob Willer.

“Forliget indeholder alle de rigtige elementer. Opgaven for en ny regering er simpelthen at få fulgt op på det. Det handler om at have et erhvervspolitisk fokus i politikken. Vi skal sikre, at nye teknologiske muligheder kommer hurtigt i spil, at vi får dækning i hele landet, at der er gode og stabile rammebetingelser for vækst og investeringer, og at der er en sund, fri konkurrence og gode forbrugerforhold,” siger Jakob Willer.

“Det er investeringer i den digitale infrastruktur, som er med til at skabe vækst, ny innovation og som sikrer grundlaget for vores velfærd og arbejdspladser i hele landet. På den måde er det i virkeligheden et rigtig stærkt forlig, man fik lavet. Opgaven er at få det implementeret,” siger han og tilføjer:

“Hvis vi skal videre med digitaliseringen, skal vi sikre det erhvervspolitiske fokus. Der skal investeres i den digitale infrastruktur, der skal investeres i 5G, og vi skal have gang i brugen af teknologien på tværs af de forskellige sektorer i samfundet,” siger Jakob Willer.

### **Voksende kundetilfredshed**

Kundetilfredsheden i den danske telebranche er stigende. Det viser den årlige kundetilfredshedsundersøgelse, som Teleindustrien har fået udarbejdet.

På en skala fra 0-100 er den samlede kundetilfredshed for mobil – og bredbåndskunder i 2019 på 72,7, hvilket er en fremgang på 3 indexpoint sammenlignet med 2018.

– Det er en meget positiv udvikling, der viser, at selskabernes fokus på at udbyde produkter i verdensklasse og give kunderne en ordentlig service betyder meget for kundernes oplevelse og tilfredshed, siger direktør i Teleindustrien Jakob Willer.

Undersøgelsen viser bl.a.

- 89 pct. af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med mobildækningen, når de er hjemme.
- 86 pct. af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med mobildækningen, når de er væk fra hjemmet.
- 72 pct. af bredbåndskunderne er tilfredse eller meget tilfredse med hastigheden på deres bredbåndsforbindelse i hjemmet.
- 14 pct. af bredbåndskunderne er villige til at betale mere for en højere hastighed på deres bredbåndsforbindelse.
- 6 pct. af mobilkunderne er villige til at betale for en højere hastighed på deres mobilforbindelse.
- 20 pct. af kunderne har den opfattelse, at telebranchens kundeservice er dårlig eller særdeles dårlig. Det er dog kun 5 pct. af kunderne, der utilfredse med den kundeservice, de får hos deres egen mobil/bredbåndsudbyder.
- 18 pct. af kunderne har på et tidspunkt klaget til deres teleselskab. Klager vedrører primært dækning, udstyr og hastighed på forbindelsen.
- 30 pct. af kunderne synes, at det er vanskeligt at sammenligne bredbånd/mobiludbyderes produkter, abonnementer og priser. Det er i praksis en stor del af kunderne – 63 pct. – der aldrig eller næsten aldrig forsøger at sammenligne selskabernes produkter, abonnementer og priser.
- 63 pct. af kunderne synes, at det er let eller meget let at skifte selskab.
- 6 pct. af bredbåndskunderne oplyser, at de har skiftet selskab det seneste år.
- 11 pct. af mobilkunderne oplyser, at de har skiftet selskab det senest år.

Læs mere om undersøgelsens resultater her <http://www.teleindu.dk/voksende-kundetilfredshed/>

## **Høringssvar vedrørende netsikkerhedstjenesten**

Teleindustrien har afgivet høringssvar vedrørende udkast til bekendtgørelse om netsikkerhedstjenesten (Center for Cybersikkerhed).

Høringssvaret kan ses her <http://www.teleindu.dk/wp-content/uploads/2019/06/H%C3%B8ringssvar-CFCS-juni-2019.pdf>

## **Konference: Tele2019**

Konferencen Tele2019 holdes den 23. oktober 2019 i samarbejde mellem DI Digital, Dansk Erhverv, IT-Branchen, IDA Connect og Teleindustrien.

Sæt kryds i kalenderen.