



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2026-01-12

Hållbarhetsarbetet når inte fram till kunderna i telekombranschen

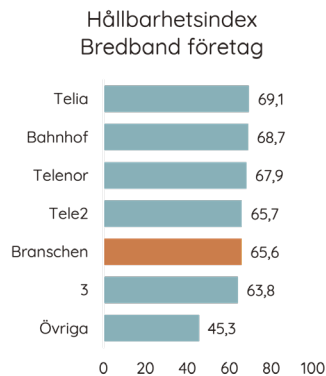
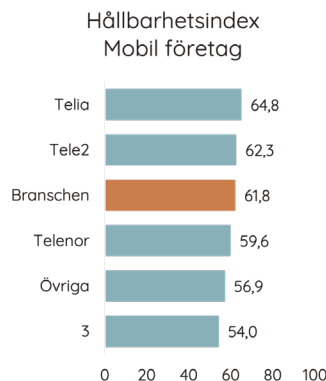
Svenskt Kvalitetsindex (SKI) presenterar nu årets Hållbarhetsindex för telekommarknaden, som visar hur kunderna upplever sina leverantörers hållbarhetsarbete.

Indexet fångar kundernas helhetsbedömning av leverantörerna utifrån miljömässiga, sociala och ekonomiska aspekter. Hållbarhetsindexet mäts på en skala från 0 till 100, där ett högre värde innebär att kunderna i större utsträckning upplever att aktören tar ansvar och arbetar långsiktigt och trovärdigt med hållbarhet.

Årets resultat visar att företagskunder inom både mobil- och bredbandsmarknaden i genomsnitt ger sina operatörers hållbarhetsarbete godkänt, där 60 utgör gränsen för godkänt. Högst betyg får Telia, som kunderna framför allt förknippar med att vara en stabil och trygg aktör.

Samtidigt visar resultaten att telekombranschen har en tydlig förbättringspotential när det gäller hållbarhetskommunikation. Många kunder känner inte till sina operatörers hållbarhetsarbete, och bland privatkunder är kännedomen särskilt låg. Därför fokuserar årets pressmaterial på företagskunder, där underlaget ger en mer tillförlitlig bild.

Bristande kommunikation innebär en missad möjlighet för branschen att stärka relationen till sina kunder, inte minst eftersom mätningen också visar att fler kunder efterfrågar hållbarhetsinformation än som upplever att de faktiskt får den.



Andel som har vill ha respektive har fått hållbarhetsinformation



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom telekombranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under september och oktober 2025. Totalt samlades 2083 intervjuer in.