



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2026-10-05

Mobiloperatörerna blir bättre men kunderna höjer ribban

SKI Mobil 2026 från Svenskt Kvalitetsindex (SKI) visar att mobiloperatörerna förbättrar den tekniska kvaliteten och flera konkreta delar av servicen efter fjolårets nedgång. Trots det står den samlade kundnöjdheten i stort sett still. Privatmarknaden ökar marginellt till 66,2, medan företagsmarknaden ligger kvar på 67,0.

Samtidigt har kundernas förväntningar ökat tydligt. Kunderna ser alltså förbättringar, men bedömer också operatörerna mot en högre standard. Förbättringarna räcker därför främst till att möta den högre kravbilden, snarare än att lyfta helhetsbetyget.

Under ytan sker större förändringar än vad kundnöjdheten visar. Både privat- och företagskunder ger högre betyg åt flera delar av den tekniska leveransen. Resultaten visar samtidigt att pris, behovsanpassning och hanteringen av störningar fortsätter att påverka helhetsupplevelsen.

”Det här är en bransch som har förbättrat leveransen efter fjolårets nedgång. Men kunderna har också flyttat fram sina krav. För att en förbättring ska synas i helhetsbetyget behöver leveransen inte bara bli bättre, utan också motsvara den nya kravnivån”, säger Johan Parmler, VD på SKI.

Tekniken fungerar bättre men störningar sätter relationen på prov

Den tydligaste förbättringen i årets mätning finns i den tekniska leveransen. Privatkunderna ger högre omdömen om täckning, hastighet och stabilitet. Täckningen står för den största förändringen. Även företagskunderna ser förbättringar i mobildatahastighet, stabilitet och täckning. Samtalskvaliteten och förmågan att fungera vid hög belastning får också högre betyg.

Samtidigt uppger omkring en fjärdedel av företagskunderna att de har drabbats av avbrott eller driftstörningar under det senaste året. När något väl går fel får informationen under störningen, tiden det tar att åtgärda problemet och uppföljningen efteråt betydligt lägre betyg än den löpande tekniska kvaliteten.

Resultaten visar två sidor av samma leverans. Den stabila vardagen värderas högt, men när den bryts blir operatörens förmåga att informera, agera och följa upp avgörande för kundupplevelsen.

Prisvärde handlar om mer än pris

Även prisvärdheten förbättras i årets mätning. Pris och upplevt värde är ändå det vanligaste temat när privat-kunderna beskriver vad som skulle få dem att rekommendera sin operatör oftare. I de konkreta klagomålen är även tackning och nät framträdande.

Informationen i samband med prishöjningar får särskilt svaga omdömen. Det tyder på att prisnivån bara är en del av frågan. Även förklaringen, framförhållningen och kundens upplevelse av vad man faktiskt får för pengarna påverkar relationen.

Privatkunderna ger samtidigt något lägre betyg åt hur väl abonnemangen passar deras behov. Det kan tyda på ett behov av mer flexibla och tydligt behovsanpassade erbjudanden. Möjligheten att förändra innehållet eller undvika att betala för sådant man inte använder kan vara en del av kundens upplevelse av prisvärde.

Bland företagskunderna är bilden mer positiv. De ger relativt höga betyg åt hur väl abonnemangen passar verksamhetens behov och hur enkelt det är att administrera abonnemang och användare.

”Teknisk kvalitet är en grundförutsättning, men den räcker inte ensam. Kunden måste också känna att abonnemanget passar de faktiska behoven och att priset motsvarar det värde man använder. Där finns fortfarande ett glapp”, säger Johan Parmler.

Bättre service men relationen släpar efter

På privatmarknaden ger kunder som har varit i kontakt med sin operatör högre betyg på svarstider, bemötande och den hjälp de får. Däremot är omdömena fortsatt låga när det gäller proaktivitet och känslan av att vara värdesatt som kund.

Det räcker därför inte att lösa ett ärende när kunden själv hör av sig. Resultaten pekar på ett behov av att i högre grad förutse kundens situation, ge relevant information och föreslå lösningar innan ett problem uppstår.

Bland privatkunderna visar den digitala servicen ett liknande mönster. AI-baserad hjälp har blivit enklare att använda, men lyckas fortfarande inte alltid lösa kundens problem hela vägen. En smidig ingång behöver också leda till ett faktiskt avslut.

Företagen känner större trygghet i leveransen

Företagskunderna känner större trygghet i att operatörerna levererar säkra och stabila lösningar. De

bedömer också i högre grad att operatörernas produkter och tjänster bidrar till verksamhetens säkerhet.

Samtidigt står omdömet om teknisk redundans och säkerhet i lösningarna i stort sett still. Företagskundernas öppna kommentarer handlar också ofta om nät, drift och leverans. Därefter följer frågor om avtal, pris och service.

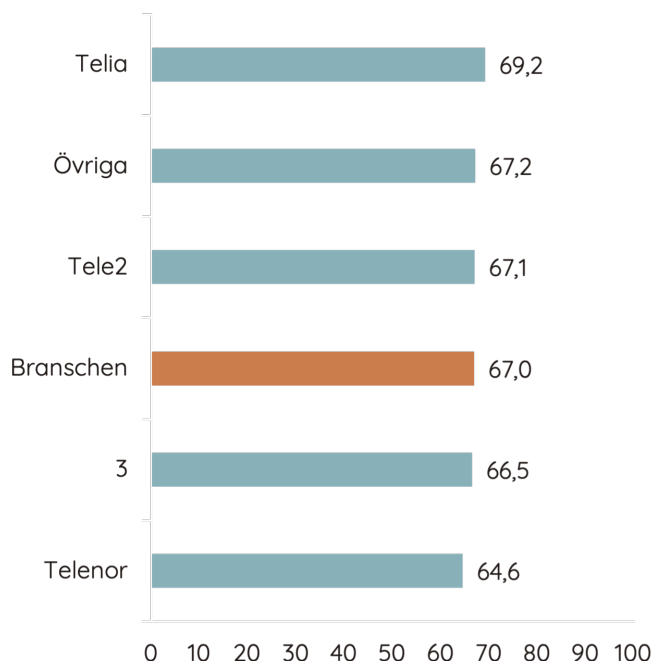
Resultaten pekar på att företagskunderna värderar mer än en stabil vardagsleverans. Operatörens förmåga att förebygga, hantera och följa upp störningar blir också viktig när mobil kommunikation får en allt större betydelse för verksamheten.

Stora skillnader mellan operatörerna

Bakom branschsnittet finns stora skillnader mellan operatörerna. Bland privatkunder får Fello högst kundnöjdhet med 81,0, nästan 15 indexenheter över branschsnittet för privatkunder på 66,2. På företagsmarknaden är skillnaderna mindre i toppen. Telia får högst kundnöjdhet med 69,2.

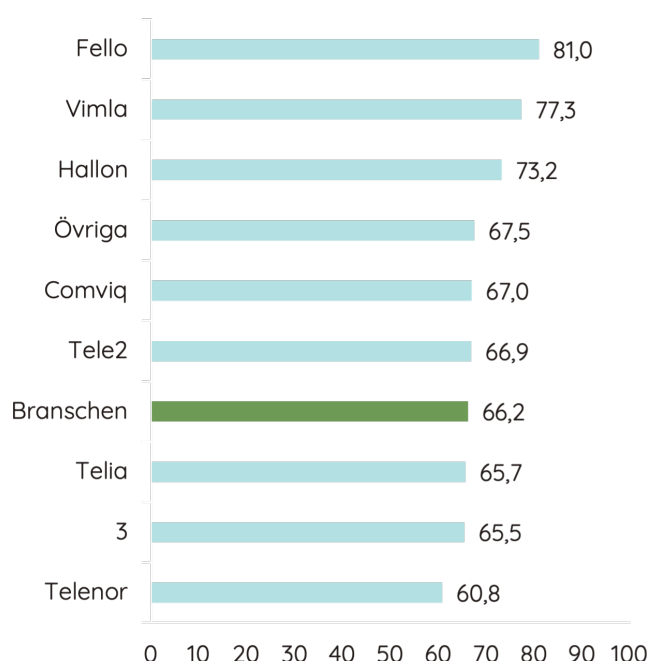
SKI Mobil 2026

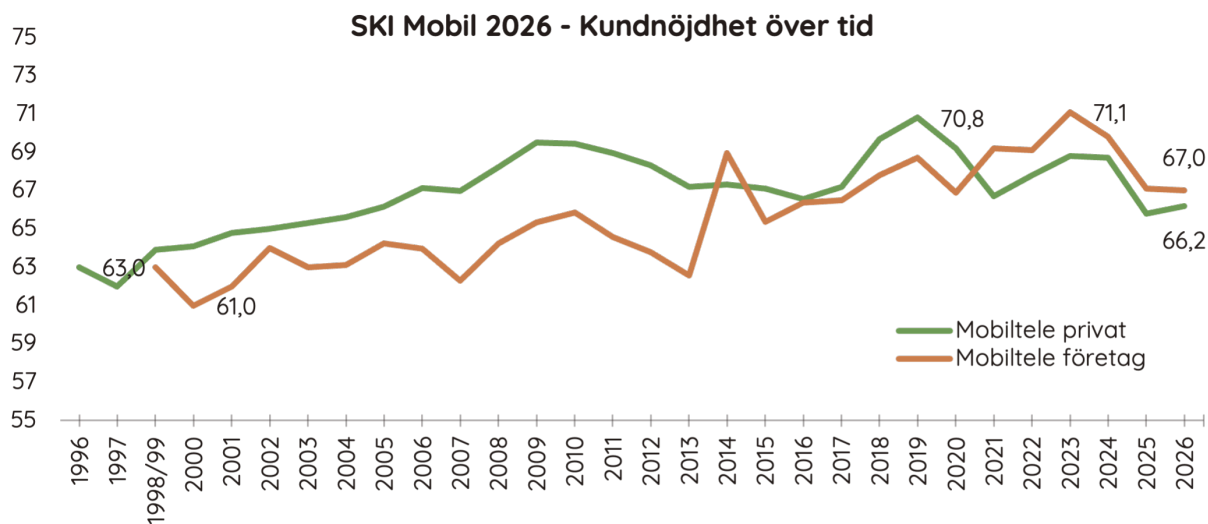
Företagskunder



SKI Mobil 2026

Privatkunder





Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom telekombranschen sedan 1989. Datainsamlingen genomfördes i september 2026. Totalt genomfördes 2 698 intervjuer.