

Verksamhetsrapport 2024 (Annual Activity Report)

PTS och behöriga myndigheters verksamhet inom ramen för förordningen om digitala tjänster (DSA)

Rapportnummer

PTS-ER-2025:15

Diarienummer

25-18275

ISSN

1650-9862

Författare

Olivia Bernmalm

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

Annual activity report of PTS pursuant to Article 55 DSA (Digital Services Act) – executive summary

01 January 2024 – 31 December 2024

The Digital Services Act (DSA), adopted in 2022 and fully applicable from February 2024, aims to create a safer and more predictable online environment for users of intermediary services across the EU. In Sweden, the Swedish Post and Telecom Authority (PTS) acts as the national Digital Services Coordinator (DSC), responsible for overseeing certain provisions of the DSA in cooperation with the competent authorities, the Swedish Consumer Agency and the Swedish Agency for the Media. This 2024 annual activity report, published in accordance with Article 55 DSA, summarizes the activities carried out by PTS and the competent authorities.

The report outlines complaint handling under Article 53 DSA, including the 19 complaints received by PTS mainly concerning Very Large Online Platforms (VLOPs) established in other EU Member States. It also details actions under Articles 9 and 10 DSA regarding orders to act against illegal content and orders to provide information, with two Article 10 orders processed. No out-of-court dispute settlements bodies were certified in 2024, but one trusted flagger (ECPAT Sweden) was awarded status under Article 22 DSA. No vetted researchers were approved under Article 40, but preparations for implementation were ongoing.

PTS actively participated in all twelve meetings of the European Board for Digital Services and contributed to the EU-wide coordination and discussions in cooperation with the two other national competent authorities under the DSA – the Swedish Consumer Agency and the Swedish Agency for the Media. Nationally, PTS fostered cooperation and regular exchanges with the competent authorities as well as engaged with stakeholders. The three Swedish competent authorities were fully empowered in December 2024 by the entering into force of the national legislation complementing the DSA. During 2024 PTS, the Swedish Consumer Agency and the Swedish Agency for the Media have worked with preparations, internal trainings and capacity building. This report concludes that the Swedish competent authorities were in an implementation phase in 2024 and it highlights the need to strengthen enforcement capacity and enhancing user awareness to fully realize the DSA's objectives.

Innehåll

01 January 2024 – 31 December 2024.....	3
Introduktion	6
Om förordningen om digitala tjänster	6
Om rapporten	7
Klagomål – artikel 53 DSA.....	7
Bakgrund.....	7
Klagomål under 2024.....	7
Klagomål som ledde till formella utredningar under 2024	8
Förelägganden – artiklarna 9 och 10 DSA	8
Bakgrund.....	8
Mottagna förelägganden under 2024.....	8
Tvistlösningsorgan utanför domstol – artikel 21 DSA.....	8
Bakgrund.....	8
Certifierade tvistlösningsorgan under 2024.....	9
Betrodda anmälare – artikel 22 i DSA.....	9
Bakgrund.....	9
Betrodda anmälare under 2024	9
Utvalda forskare – artikel 40 DSA	10
Bakgrund.....	10
Utvalda forskare under 2024.....	10
Tillsyn och aktiviteter	10
Bakgrund.....	10
Tillsynsaktiviteter och utredningsbefogenheter under 2024	10

Internationella och nationella aktiviteter under 2024	11
<i>Europeiska nämnden för digitala tjänster</i>	<i>11</i>
<i>Samverkan och dialog</i>	<i>11</i>
Sammanfattning	12

Introduktion

Om förordningen om digitala tjänster

EU:s förordning om digitala tjänster, på engelska *Digital Services Act* (DSA)¹, antogs 2022 och trädde i kraft samma år. DSA började tillämpas i sin helhet mot alla leverantörer av förmedlingstjänster i februari 2024. Avseende de av EU-kommissionen utsedda leverantörerna av mycket stora plattformar och sökmotorer (på engelska *Very Large Online Platforms*, VLOPs, och *Very Large Online Search Engines*, VLOSEs), började vissa skyldigheter tillämpas tidigare i enlighet med artikel 93 DSA.

DSA innehåller regler för digitala tjänster som fungerar som mellanhänder genom att koppla samman användare med andras varor, tjänster eller information inom EU online, så kallade förmedlingstjänster. Det övergripande syftet med DSA är att skapa en säkrare och mer förutsägbar onlinemiljö för användare av dessa tjänster, t.ex. sociala medieplattformar och köp- och säljplattformar. Genom DSA fastställs enhetliga regler för leverantörer av förmedlingstjänster på den inre marknaden. Några exempel på sådana regler är transparenskrav kring hur onlineplattformar modererar innehåll, mekanismer för anmälan av olagligt innehåll, användares möjlighet till tvistlösning utanför domstol och onlineplattformars prioritering av anmälningar från betrodda anmälare. DSA syftar även till att minska förekomsten av olagligt innehåll på nätet, förbättra skyddet för användares grundläggande rättigheter, förbättra säkerheten och tryggheten för minderåriga samt förebygga spridningen av desinformation. VLOPs och VLOSEs har även ytterligare skyldigheter såsom att bedöma systemrisker och ge forskare åtkomst till data. EU-kommissionen har exklusiv befogenhet att utöva tillsyn avseende dessa ytterligare skyldigheter.

De nationella samordnarna för digitala tjänster, på engelska *Digital Services Coordinators*, ansvarar för tillsyn och efterlevnad av DSA tillsammans med andra behöriga myndigheter. Post- och telestyrelsen (PTS) är nationell samordnare för digitala tjänster i Sverige och tillsynsmyndighet för flera bestämmelser i DSA samt leder en funktion för samverkan och informationsutbyte tillsammans med Konsumentverket och Mediemyndigheten som är utsedda till behöriga myndigheter avseende vissa bestämmelser i DSA.² Konsumentverket har tillsynsansvar för artiklarna 25, 26.1, 26.3, 27, 28.2, 31 och 32 DSA och Mediemyndigheten har tillsynsansvar för artiklarna 14, 25, 26.1, 26.2, 26.3, 27, 28.1 och 28.2 DSA.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster), DSA.

² Förordning med kompletterande bestämmelser till EU:s förordning om digitala tjänster (2024:958). PTS, Konsumentverket och Mediemyndigheten utsågs till behöriga myndigheter genom regeringsbeslut Fi2024/00301 (2024-02-08). Enligt samma beslut utsågs PTS också till samordnare för digitala tjänster.

Om rapporten

PTS publicerar verksamhetsrapporten för 2024 i enlighet med artikel 55 DSA. Denna rapport innehåller bland annat information om klagomål som mottagits i enlighet med artikel 53 DSA samt information om antal förelägganden att agera mot olagligt innehåll (artikel 9 DSA) och om att tillhandahålla information (artikel 10 DSA) som PTS mottagit från svenska myndigheter.

Eftersom Sverige har behöriga myndigheter med tillsynsansvar för vissa artiklar i DSA, har PTS som nationell samordnare för digitala tjänster samlat in information från Konsumentverket och Mediemyndigheten avseende myndigheternas verksamhet kopplat till DSA för år 2024.

PTS kommer att dela denna rapport med EU-kommissionen och den europeiska nämnden för digitala tjänster (nämnden).

Klagomål – artikel 53 DSA

Bakgrund

Artikel 53 DSA ger bland annat användare av förmedlingstjänster rätt att lämna in klagomål mot leverantören av förmedlingstjänsten vid misstänkta överträdelser av DSA. Sådana klagomål ska lämnas till den nationella samordnaren för digitala tjänster i det medlemsland där användaren befinner sig eller är etablerad. PTS tar därför emot klagomål från användare i Sverige. De klagomål som lämnas in till PTS kan utgöra underlag i PTS, eller någon annan myndighets, tillsyn. PTS kan lämna över klagomål till Konsumentverket eller Mediemyndigheten om det gäller något av dessa myndigheters tillsynsområden. Om leverantören som tillhandahåller den förmedlingstjänst som klagomålet gäller är etablerad i en annan medlemsstat, ska PTS göra en bedömning av klagomålet och kan därefter komma att lämna över klagomålet till den medlemsstatens nationella samordnare för digitala tjänster.

Klagomål under 2024

PTS har både utvecklat en e-tjänst där användare kan lämna in klagomål och ett ärendehandläggningssystem för handläggningen av inkomna klagomål. Vidare har PTS under året påbörjat arbetet med att utveckla interna processer och rutiner för handläggningen. De flesta klagomålen avsåg VLOPs etablerade i andra medlemsstater i EU, exempelvis Irland. De främsta skälen till klagomål var avsaknad av kontaktpunkt för klagomål hos tjänsteleverantören och brist på motivering av beslut i samband med begränsning eller nedstängning av konton på exempelvis sociala medier.

Under 2024 fick PTS in 19 klagomål avseende DSA. Av dessa överlämnade PTS sju klagomål till Irlands nationella samordnare för digitala tjänster *Coimisiún na Meán*, två

klagomål till Nederländernas nationella samordnare för digitala tjänster *Autoriteit Consument en Markt*, ett klagomål till Tysklands nationella samordnare för digitala tjänster *Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen*, ett klagomål till Luxemburgs nationella samordnare för digitala tjänster *Autorité de la concurrence* och ett klagomål till Frankrikes nationella samordnare för digitala tjänster *Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique*. Vidare överlämnade PTS två klagomål till Mediemyndigheten och två klagomål till Konsumentverket.

Klagomål som ledde till formella utredningar under 2024

Under 2024, inledde varken PTS, Konsumentverket eller Mediemyndigheten någon formell utredning med anledning av mottagna klagomål.

Förelägganden – artiklarna 9 och 10 DSA

Bakgrund

Artiklarna 9 och 10 DSA anger villkor för utformandet och uppföljningen av förelägganden om att agera mot olagligt innehåll, och förelägganden om att tillhandahålla information, som riktar sig mot leverantörer av förmedlingstjänster. Som nationell samordnare för digitala tjänster i Sverige har PTS ett ansvar att ta emot sådana förelägganden som utfärdas av svenska myndigheter och domstolar mot leverantörer av förmedlingstjänster. PTS ska även få eventuell information som mottagits av den föreläggande myndigheten från leverantören av förmedlingstjänsten om den verkan som föreläggandet medfört. Vidare har PTS ett ansvar att översända en kopia på inkomna förelägganden till alla andra nationella samordnare för digitala tjänster i EU:s medlemsstater.

Mottagna förelägganden under 2024

Under 2024 mottog PTS inga förelägganden om att agera mot olagligt innehåll, men däremot två förelägganden om att tillhandahålla information. PTS fick även information om att båda föreläggandena hade efterlevts.

Twistlösningsorgan utanför domstol – artikel 21 DSA

Bakgrund

DSA ger användare möjlighet att vända sig till ett certifierat twistlösningsorgan utanför domstol, på engelska *out-of-court dispute settlement body (ODS)*, om de inte är

nöjda med ett innehållsmodereringsbeslut. Onlineplattformar måste informera användare om möjligheten till prövning genom tvistlösningsorgan när de beslutar om innehållsmoderering. Onlineplattformarna ska även samarbeta med tvistlösningsorganen.

Den nationella samordnaren för digitala tjänster i etableringslandet ska efter ansökan certifiera ett tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i artikel 21 DSA. Ett tvistlösningsorgan måste bland annat vara oberoende och ha tillräcklig expertis, till exempel inom en viss typ av olagligt innehåll och kunna hantera tvister på minst ett officiellt EU-språk.

Certifierade tvistlösningsorgan under 2024

PTS har varken mottagit ansökningar eller certifierat något tvistlösningsorgan i Sverige under året.

Betrodda anmälare – artikel 22 i DSA

Bakgrund

Betrodda anmälare, på *engelska* *trusted flaggers*, utgör en viktig del för att uppnå DSA:s syfte att begränsa förekomsten av olagligt innehåll på nätet. Betrodda anmälare är särskilda aktörer som är experter på att upptäcka vissa typer av olagligt innehåll på nätet inom sina respektive sakkunskapsområden och anmäla förekomsten av sådant material till onlineplattformen. Onlineplattformen är skyldig att behandla sådana anmälningar med prioritet.

Den nationella samordnaren för digitala tjänster i etableringslandet ska efter ansökan bevilja status som betrodd anmälare till enheter som uppfyller kraven i artikel 22 DSA. En betrodd anmälare måste bland annat ha särskild sakkunskap och kompetens när det gäller att upptäcka, identifiera och anmäla olagligt innehåll, samt vara oberoende från leverantörer av onlineplattformar. Statusen som betrodd anmälare gäller i hela EU.

Betrodda anmälare under 2024

Under året har fem ansökningar tagits emot, och PTS har beviljat ECPAT Sverige status som betrodd anmälare inom det särskilda sakkunskapsområdet att arbeta mot sexuell exploatering av barn.

Utvalda forskare – artikel 40 DSA

Bakgrund

Utvalda forskare, på engelska *vetted researchers*, är forskare som har rätt att få tillgång till icke-offentliga data från VLOPs och VLOSEs i syfte att bedriva forskning som bland annat bidrar till upptäckten, identifieringen och förståelsen av systemrisker i unionen enligt artikel 34.1 DSA. Systemrisker kan exempelvis vara spridningen av olagligt innehåll, negativ påverkan på samhällsdebatten och valprocesser samt skydd av minderårigas hälsa och välbefinnande.

Den nationella samordnaren för digitala tjänster i det land där leverantören av förmedlingstjänsten är etablerad ska efter ansökan ge status som utvald forskare för forskare som uppfyller kraven i artikel 40.8 DSA. Forskare får också lämna in sin ansökan till den nationella samordnaren för digitala tjänster i medlemsstaten för den forskningsorganisation till vilken de är knutna, för en inledande bedömning av ansökan. Det innebär att PTS ska ta emot och göra inledande bedömningar av ansökningar från forskare som är knutna till en forskningsorganisation i Sverige.

Utvalda forskare under 2024

PTS har inte gett någon forskare status som utvald forskare eller gjort någon inledande bedömning av en ansökan under året. PTS har mottagit en ansökan som lämnats över till Nederländernas nationella samordnare för digitala tjänster *Autoriteit Consument en Markt*.

Tillsyn och aktiviteter

Bakgrund

Under 2024 deltog PTS, Konsumentverket och Mediemyndigheten i flera internationella och nationella aktiviteter. Myndigheternas deltagande har syftat till att främja efterlevnaden av DSA, förbättra samarbetet med myndigheter och intressenter och säkerställa en effektiv implementering av DSA.

Tillsynsaktiviteter och utredningsbefogenheter under 2024

PTS, Konsumentverket och Mediemyndigheten blev fullt bemyndigade genom nationell kompletterande lagstiftning som trädde i kraft den 1 december 2024 och har därför inte utfört tillsyn mot någon aktör under året. Fokus har istället legat på främjandeaktiviteter, interna utbildningar och kapacitetsuppbyggnad för att genomföra de åtgärder som behövs för efterlevnaden av DSA.

Internationella och nationella aktiviteter under 2024

Europeiska nämnden för digitala tjänster

Den europeiska nämnden för digitala tjänster (nämnden) består av samordnarna för digitala tjänster och företräds av tjänstemän på hög nivå. EU-kommissionen sammankallar mötena och är ordförande i nämnden. Samtliga medlemsstater får rösta i nämnden, men EU-kommissionen har ingen rösträtt. Det är PTS som röstar för Sveriges räkning, men Konsumentverket och Mediemyndigheten ges möjlighet att yttra sig innan omröstning när så är möjligt. Även Konsumentverket och Mediemyndigheten får delta i nämnden när frågor som rör deras ansvarsområden behandlas.

Nämnden ska bidra till ett effektivt samarbete mellan de nationella samordnarna för digitala tjänster samt verka för att säkerställa en konsekvent tillämpning av DSA i hela EU. I nämnden diskuteras relevanta frågor och prioriteringar gällande DSA. Nämnden stödjer, ger råd, och bistår EU-kommissionen och de andra nationella samordnarna för digitala tjänster i deras arbetsuppgifter. Under nämnden finns åtta arbetsgrupper.

Under 2024 höll nämnden totalt tolv möten.³ Dessa möten är ett viktigt forum för att diskutera det pågående arbetet och implementeringen, tillsynen och verkställandet av DSA i EU. Varje möte har spelat en viktig roll i att främja de gemensamma målen och säkerställa en säker, transparent och innovativ digital miljö i hela EU.

Under 2024 har PTS deltagit i samtliga nämndmöten och minst en expert från PTS har deltagit i samtliga arbetsgrupper.⁴ Experter från Konsumentverket och Mediemyndigheten har deltagit i de arbetsgrupper som behandlar deras respektive ansvarsområden. Under året har PTS bland annat bidragit till att ta fram nämndens arbetsordning. PTS, Konsumentverket och Mediemyndigheten har genom arbetsgrupperna aktivt deltagit i diskussioner och bidragit till det gemensamma arbetet. PTS har även deltagit i en expertgrupp ledd av EU-kommissionen där syftet var att utveckla ett gemensamt informationsdelningssystem. Samma expertgrupp har sedan omvandlats till en av arbetsgrupperna under nämnden.

Samverkan och dialog

Utöver nämndmötena har PTS tillsammans med Konsumentverket och Mediemyndigheten fokuserat på att skapa god samverkan. Fokus har under året bland annat varit att ta fram arbetssätt och samverkansformer.

Inom ramen för det främjande arbetet har PTS, Konsumentverket och Mediemyndigheten under året träffat flera intresseorganisationer, tjänsteleverantörer

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board> - European Board for Digital Services

⁴ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-board-working-groups>

och journalister för att prata om arbetet med DSA. Myndigheterna har även deltagit i flera evenemang.

Sammanfattning

PTS har i sina roller som samordnare för digitala tjänster och behörig myndighet arbetat med implementeringen av DSA i Sverige. Då PTS, Konsumentverket och Mediemyndigheten blev fullt bemyndigade först den 1 december 2024 har samtliga myndigheter fokuserat på uppbyggnad av processer och kapacitetsförstärkning. Myndigheterna har även påbörjat arbetet med att etablera grundläggande arbetssätt för klagomålshantering, samverkat med andra myndigheter och intressenter samt deltagit i främjande aktiviteter.

Vidare har PTS deltagit aktivt i det europeiska samordningsarbetet genom nämnden, vilket är avgörande för en enhetlig tillämpning av DSA inom EU. Denna form av transnationell samverkan stärker inte bara DSA:s legitimitet utan bidrar till en harmoniserad tillämpning av förordningen. För att fullt ut uppfylla DSA:s syften krävs fortsatt kapacitetsbyggande och en ökad medvetandegörning av användarnas rättigheter.

Att ECPAT Sverige beviljats status som betrodd anmälare under året utgör också ett viktigt steg för att upptäcka och hantera olagligt innehåll på nätet. Genom sitt främjandearbete har PTS och de andra två behöriga myndigheterna bidragit till förordningens syften och fört arbetet framåt med att skapa en säkrare onlinemiljö för användare i Sverige och i hela EU.