



## Kort om bredband

Bredband är ett vanligt samlingsnamn för en mängd olika tekniker som gör det möjligt att ansluta till internet med hög överföringshastighet. En bredbandsuppkoppling kan användas bland annat för att surfa på internet, se på tv eller att ringa.

Det finns flera olika typer av bredband och de kan delas in i två huvudgrupper: fast respektive trådlös uppkoppling. En fast uppkoppling kan du få via exempelvis fiber, kabel-tv-nätet eller det gamla telefonnätet (xDSL). Du kan få trådlöst bredband via mobilnäten (3G och 4G), det så kallade 450-nätet och via satellit. Det kan vara särskilt användbart om du bor eller driver företag på landsbygden.

Även om du använder en fast uppkoppling kan du surfa på ett trådlöst nätverk, som även kallas wifi.

### Val av bredband

När du ska välja bredband behöver du först svara på följande frågor:

- **Hur ska du använda bredbandet?** Är det för att till exempel betala räkningar eller kommer du att använda videostreamingtjänster?
- **Vem ska använda bredbandet?** Är det du själv eller

är ni fler i hushållet som behöver använda tjänsten samtidigt?

- **Var ska du använda bredbandet?** Är det viktigt att bredbandet är mobilt så att du kan ta med det till exempelvis sommarstugan? Tänk på att mobila bredband ofta har en begränsning på hur mycket data du kan ladda ner per månad.

När du har svarat på de här frågorna kontaktar du de operatörer som erbjuder bredband i ditt område. För att få veta vilka det är kan du använda PTS e-tjänst Bredbandskartan ([www.bredbandskartan.se](http://www.bredbandskartan.se))

För att jämföra priser och hitta det fördelaktigaste erbjudandet kan du använda någon av de webbtjänster som finns för att jämföra bredbandspriser. Men ta gärna reda på vem som står bakom informationen du får, till exempel om det är någon av bredbandsoperatörerna som äger eller sponsrar webbplatsen.

### Råd inför val

För att få råd när du ska köpa bredband kan du vända dig direkt till bredbandsoperatören och ställa frågor om de tjänster du är intresserad av.

Hos konsumentbyrån Telekområdgivarna ([www.telekomradgivarna.se](http://www.telekomradgivarna.se)) kan du ställa frågor och få

råd om vilken typ av bredbandstjänst som passar dig.

Om det finns en konsumentvägledare i din kommun kan du även få hjälp där med att välja bredband och få mer information. Besök din kommuns webbplats för kontaktuppgifter.

## Problem?

Om ditt bredband slutar fungera ska du i första hand kontakta din operatör. Om du upplever att det är mycket problem med bredbandet kan du reklamera det hos din operatör. På Telekområdgivarnas webbplats ([www.telekomradgivarna.se](http://www.telekomradgivarna.se)) kan du läsa om hur du gör det.

Om ditt bredband är långsamt kan du kontrollera hastigheten med e-tjänsten Bredbandskollen ([www.bredbandskollen.se](http://www.bredbandskollen.se)). Där kan du också jämföra den verkliga hastigheten med den maxhastighet som operatören lovar. Om det skiljer sig mycket finns det där en åtgärdsguide där du får tips om vad du kan göra.

Om du har mobilt bredband och har problem med täckningen kan du på PTS webbplats ([www.pts.se/tackningsrad](http://www.pts.se/tackningsrad)) få ett antal goda råd och tips.

## För mer information eller råd

Du kan vända dig till



- **konsumentbyrån Telekområdgivarna**

([www.telekomradgivarna.se](http://www.telekomradgivarna.se)) som ger opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenterna om abonnemang för tv, telefoni och bredband

- **konsumentvägledningen** om det finns en sådan i din kommun – besök din kommuns webbplats för kontaktuppgifter

- **regeringens Bredbandsforum** har information om både olika bredbandstekniker ([www.bredbandsforum.se/bredbandstekniker](http://www.bredbandsforum.se/bredbandstekniker)) och en guide för dig som bor i villa ([www.bredbandsforum.se/bredband-till-villa](http://www.bredbandsforum.se/bredband-till-villa))

- **Konsumentverket** ([www.kov.se](http://www.kov.se)) för att anmäla om du tycker att villkoren i avtalet inte är rimliga eller att marknadsföringen är vilseledande

- **Allmänna reklamationsnämnden** ([www.arn.se](http://www.arn.se)) om du har en tvist med operatören som ni inte kan lösa.

Om du är företagare kan du ha möjlighet att få juristhjälp genom din branschorganisation. Du kan också vända dig till tingsrätten eller Marknadsdomstolen.

## PTS roll

PTS har tyvärr inte möjlighet att hjälpa dig som enskild abonnent om du har problem med ditt bredband. Men om vi får in klagomål från många abonnenter på en och samma operatör är det ett varningstecken för oss om att vi behöver kontrollera den operatören. Kontakta oss på [pts@pts.se](mailto:pts@pts.se) eller 08-678 55 00.

---

### Faktablad: Kort om bredband

PTS-F-2015:5

Publicerat 2015-12-22

Faktablad finns på [www.pts.se/faktablad](http://www.pts.se/faktablad)