

# PTS kontakter med allmänheten

En redogörelse för statistikåret 2021

**Rapportnummer**

PTS-ER-2022:7

**Diarienummer**

22-1152

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Cecilia Margenberg

**Post- och telestyrelsen**

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

[pts@pts.se](mailto:pts@pts.se)

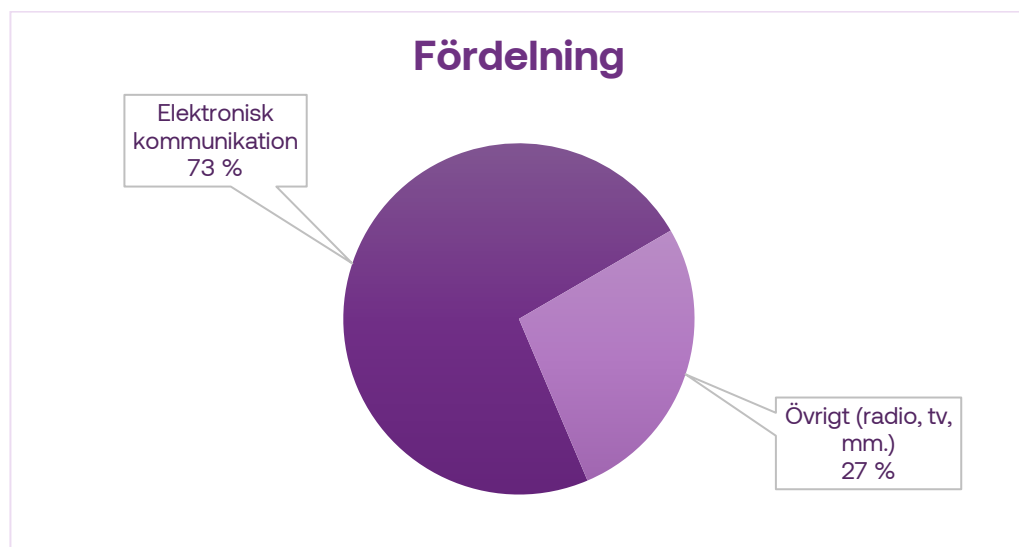
[www.pts.se](http://www.pts.se)

-

## Statistik

### Antalet ärenden

Post- och telestyrelsens (PTS) kontakter med allmänheten i ärenden som inte rör postfrågor hanteras genom en gemensam kontaktpunkt, dit enskilda kan vända sig med frågor om PTS verksamhetsområden. Frågor besvaras över telefon, e-post och brev.

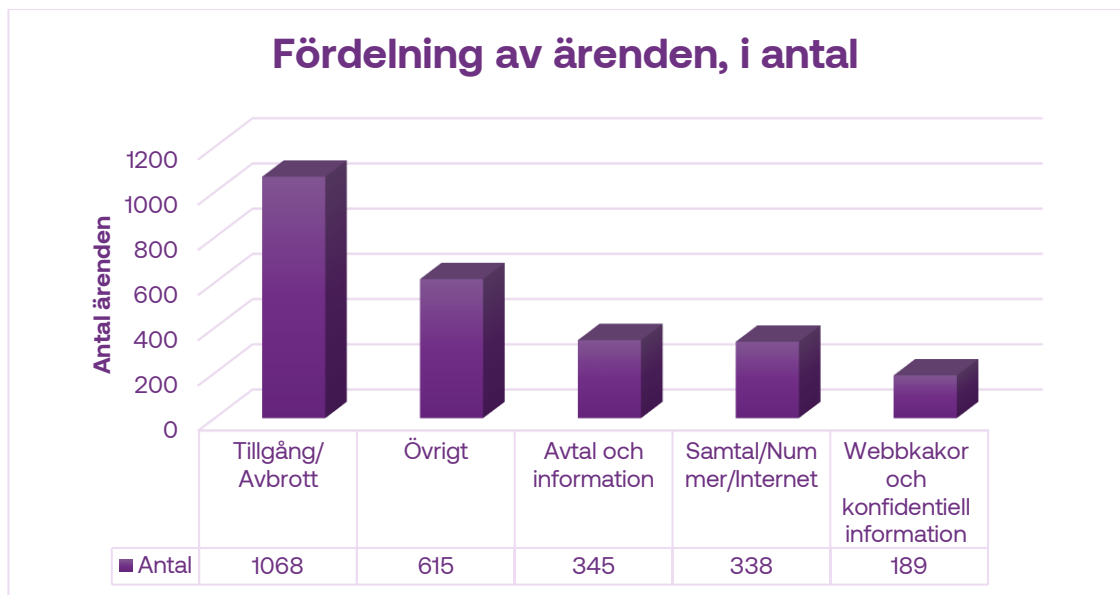
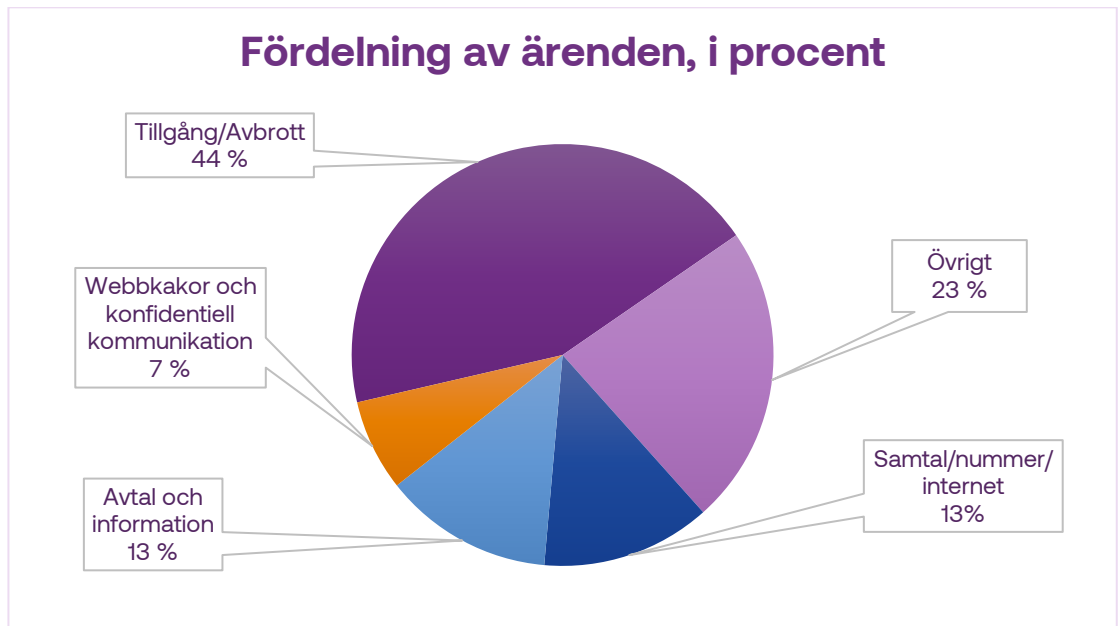


Det totala antalet kontakter från allmänheten som under 2021 hanterats genom den gemensamma kontaktpunkten uppgår till 2655 stycken.<sup>1</sup> Det är en minskning med 0,9 procent från föregående år. Av dessa rörde 1942 ärenden elektronisk kommunikation (telefoni och bredband). Antalet ärenden som rörde elektronisk kommunikation ökade med cirka 3,6 procent jämfört med föregående år. Övriga 713 kontakter handlade bland annat om radio, tv, applikationer, hemsidor, eller andra tjänster. Dessa ärenden omfattas av den kategori som ovan benämns ”Övrigt”.

<sup>1</sup> Frågor från operatörer, myndigheter och organisationer hanteras i regel inte genom den gemensamma kontaktpunkten.

## Kategorier av ärenden

De ärenden som hanteras genom PTS gemensamma kontaktpunkt kan sorteras i fem huvudkategorier.



I ordning från vanligast till minst förekommande är de fem kategorierna tillgång och avbrott, övriga ärenden, avtal och information, samtal, nummer och internet samt webbkakor och konfidentiell kommunikation.

Kategorin **tillgång och avbrott** omfattar ärenden som på olika sätt berör enskildas tillgång till fungerande telefoni- och internetjänster. Till den här kategorin hör klagomål på avbrott och störningar och frågor om PTS robusthets- och beredskapsarbete. Det gör även frågor om rätten till telefoni och grundläggande internet, avvecklingen av kopparnätet och tillgång till mobiltäckning.

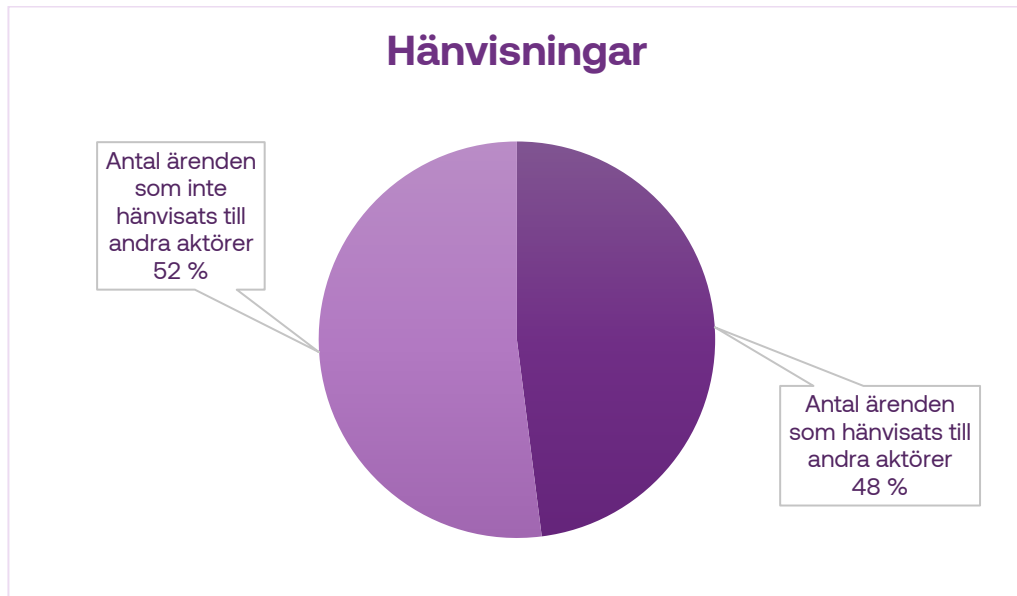
Till kategorin **övrigt** hör sådana frågor som inte hör hemma i någon annan kategori. Det är bl.a. frågor om PTS verksamhetsområde, myndighetens främjande- och konkurrensarbete och de rapporter som PTS publicerar.

Frågor om operatörers skyldigheter enligt lagen (2003:386) om elektronisk kommunikation att tillhandahålla vissa avtalsvillkor eller viss information hör till kategorin **avtal och information**. Frågorna rör bl.a. ändringar i operatörernas avtalsvillkor, information vid avtals ingående och reglerna om uppsägnings- och bindningstid.

Till kategorin **samtal, nummer och internet** hör frågor om portering (flytt av telefonnummer mellan operatörer, t.ex. vid byte av abonnemang) och roaming (vilka villkor som gäller när man använder sin mobiltelefon utomlands). Kategorin omfattar också frågor om bl.a. oönskade uppringningar och abonnentupplysning.

Slutligen besvaras även frågor om hanteringen av **webbkakor** (cookies) och om rätten till **konfidentiell kommunikation**, som också regleras genom lagen om elektronisk kommunikation.

## Hänvisningar till andra aktörer



En betydande andel av de ärenden som PTS hanterar genom kontaktpunkten hänvisas vidare till andra aktörer. Det finns flera anledningar till varför en frågeställare kan hänvisas till en annan aktör än PTS. De frågor som hanteras genom kontaktpunkten har i många fall flera aspekter, där PTS endast ansvarar för vissa. I de fallen kan handläggaren förklara PTS roll, t.ex. som tillsynsmyndighet, vid frekvenstilldelning eller vid bredbandsutbyggnad, och därefter hänvisa frågeställaren till en aktör som kan hjälpa dem vidare. Det är inte heller ovanligt att PTS får frågor om sådant som helt faller utanför myndighetens verksamhetsområde. Det gäller t.ex. frågor om otillbörlig marknadsföring, innehåll och tjänster för tv/radio, anläggning av fiber och efteranslutning av fiber och operatörers kundbemötande. Dessa frågor hänvisas till en aktör som kan besvara dem.

Bland de aktörer som PTS hänvisar frågor till är Telekområdgivarna<sup>2</sup>, Hallå konsument, andra myndigheter och telekom- och fiberoperatörer vanligt förekommande.

<sup>2</sup> Även Telekområdgivarna för statistik över de vanligaste klagomålen från konsumenter. Se: <https://telekomradgivarna.se/press/pressmeddelanden/pressmeddelande/2021/Pandemiaret-2020-har-kravt-stabil-uppkoppling>

Många av ärendena som hanteras genom den gemensamma kontaktpunkten, oavsett om de kategoriseras som frågor om mobiltäckning, kopparnätets avveckling, avbrott eller telefoni och grundläggande internet, handlar om enskildas tillgång till elektronisk kommunikation.

En erfarenhet från kontakterna med allmänheten är att det är oklart för många vilken som är PTS roll i arbetet för att alla ska ha tillgång till säkra och tillförlitliga elektroniska kommunikationstjänster. PTS arbetar kontinuerligt med att tydliggöra myndighetens roll och verksamhetsområden, såväl genom myndighetens webbplats som i annan kommunikation. Som en del av det arbetet informerar PTS även om de insatser som myndigheten kan vidta för enskilda. En sådan insats är uppdraget att ge hushåll och företag som saknar det tillgång till telefoni och grundläggande internet. Uppdraget, som PTS haft sedan 2018, innebär att ett hushåll eller företag som inte kan få tillgång till en telefoni- eller internettjänst på marknaden kan ansöka om stöd hos PTS. Stödet lämnas genom att PTS upphandlar en lösning som ger tillgång till telefoni och grundläggande internet till hemmet eller företaget. Uppkopplingen fungerar som en fast anslutning, men kan tillhandahållas via fasta eller mobila tekniker.

Under 2021 har PTS sett en bibehållen mängd ärenden i kontaktpunkten jämfört med antalet ärenden under föregående år, då det totala antalet kontakter ökade med ca 27 procent jämfört med året innan. PTS har särskilt fått frågor om utbyggnad av fiber och frågor om efteranslutning av fiber. Många frågor har också rört PTS bredbandsstöd som PTS fördelar årligen sedan år 2020.

För samtal- och nummerfrågorna i kontaktpunkten har trenden under de senaste åren varit att dessa minskat till förmån för frågor om tillgång och avbrott och frågor som faller in under kategorin övrigt. Minskningen av antalet frågor kopplade till samtal, nummer och internet återspeglas också i uppföljningen av den handlingsplan för etiska försäljningsmetoder som tagits fram av PTS, Telekområdgivarna och de nätägande operatörerna för att motverka oseriös telefonförsäljning. Uppföljningen av handlingsplanen visar att trenden fortsätter att gå mot att oseriös telefonförsäljning minskar.