

2023-03-15

Rapport

Rapportnummer

PTS-ER-2023:14

# PTS kontakter med allmänheten

En redogörelse för statistikåret 2022

**Rapportnummer**

PTS-ER-2023:14

**Diarienummer**

23-2260

**ISSN**

1650-9862

**Författare**

Sally Stenberg

**Post- och telestyrelsen**

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

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

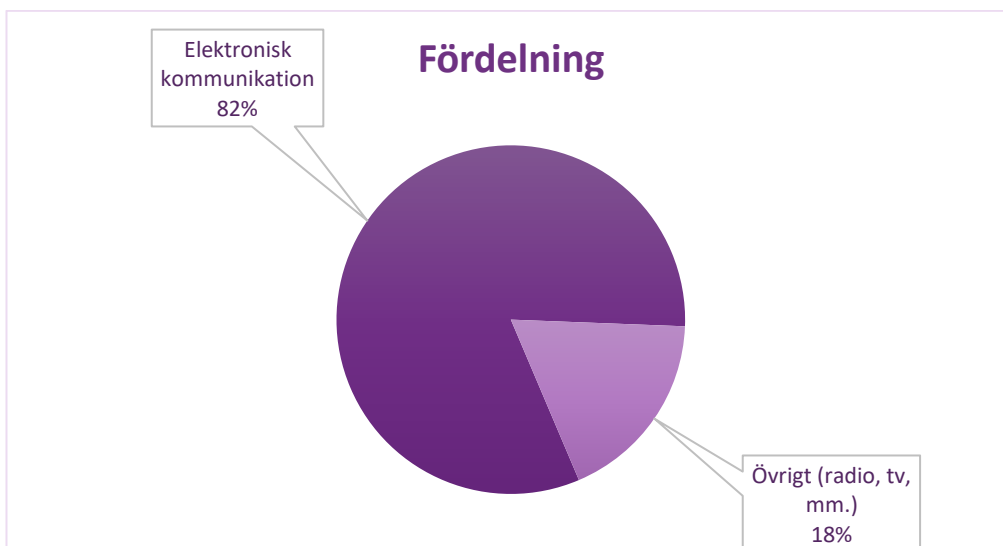
[www.pts.se](http://www.pts.se)

-

## Statistik över PTS kontakter med allmänheten 2022

### 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. Handläggarna i funktionen besvarar, med stöd av experter inom PTS olika verksamhetsområden, frågor över telefon, e-post och brev.



Det totala antalet kontakter från allmänheten som hanterades genom den gemensamma kontaktpunkten uppgick under 2022 till 3 677 stycken.<sup>1</sup> Det var en ökning med omkring 39 procent jämfört med 2021, då 2 654 kontakter registrerades. 3 023 ärenden rörde elektronisk kommunikation (telefoni och bredband), en ökning med cirka 56 procent jämfört med föregående år. Resterande 654 kontakter handlade 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

I PTS kontakter med allmänheten berörs alla PTS olika och varierade ansvars-områden. Alla ärenden som hanteras genom PTS gemensamma kontaktpunkt sorteras i en av fem huvudkategorier.

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

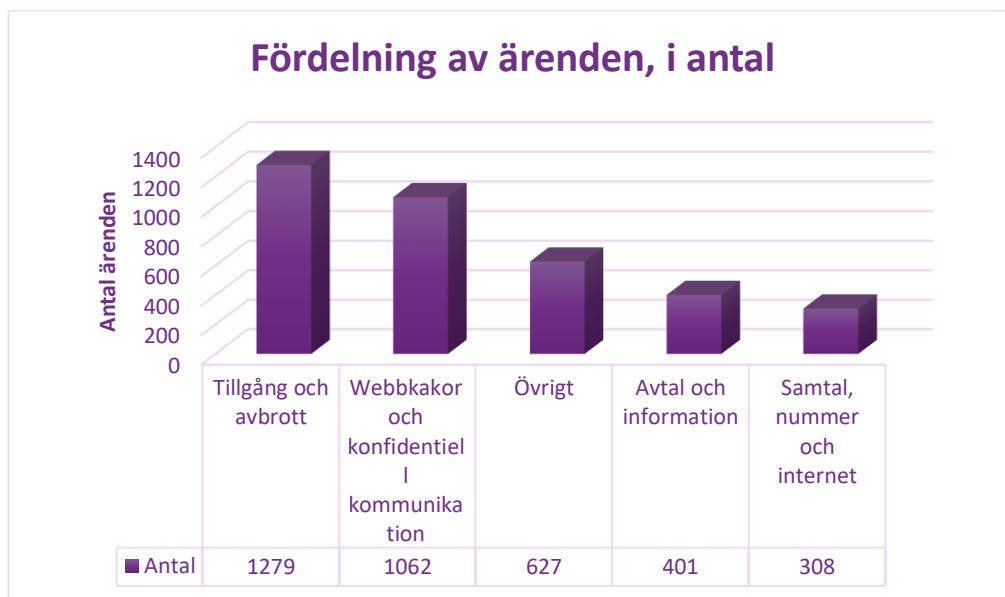
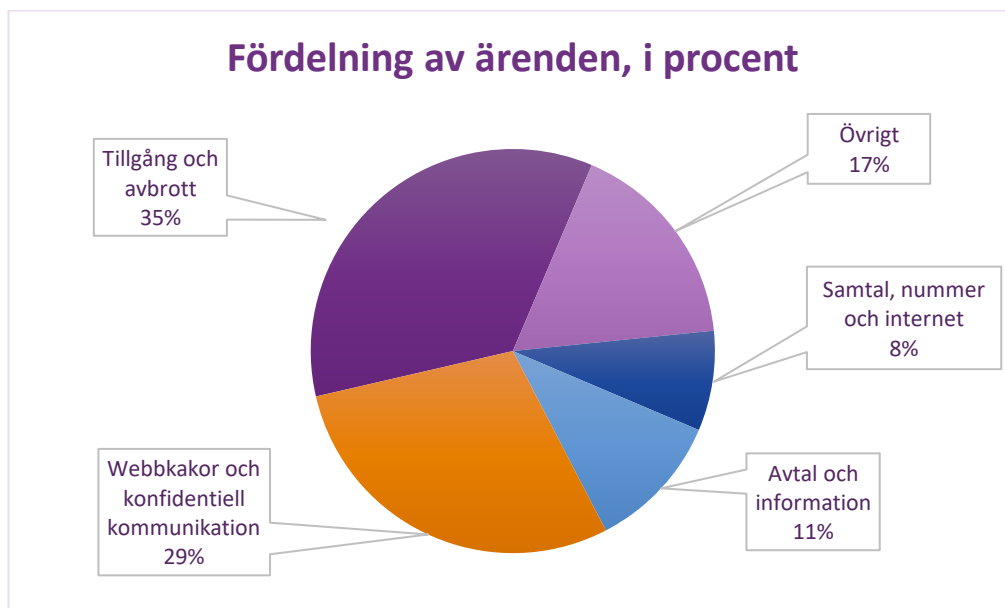
Kategorin **tillgång och avbrott** omfattar ärenden som på olika sätt berör enskildas tillgång till fungerande telefoni- och internetjänster. Till den här kategorin hör klagomål på avbrott och störningar och frågor om PTS robusthets- och beredskapsarbete. Det gör även frågor om rätten till telefoni och grundläggande internet, teknikskiften från kopparnätet, GSM och 3G, och tillgång till mobiltäckning.

Till kategorin **webbkakor och konfidentiell kommunikation** hör frågor om under vilka förutsättningar en webbplats eller annan tjänst får använda sig av kakor. Hit hör också frågor om hur slutanvändares uppgifter får behandlas av tillhandahållare av elektroniska kommunikationstjänster, och om när sådana uppgifter får delas, bland annat med brottsbekämpande myndigheter.

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. Här återfinns bland annat frågor om PTS bredbandsstöd.

Frågor om operatörers skyldigheter enligt lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation att tillhandahålla viss information eller vissa avtalsvillkor hör till kategorin **avtal och information**. Frågorna rör bl.a. ändringar i operatörernas avtalsvillkor, information vid avtals ingående och reglerna om uppsägnings- och bindningstid. Även frågor om operatörers skyldighet att registrera kontantkortabonnenters personuppgifter hör till den här kategorin.

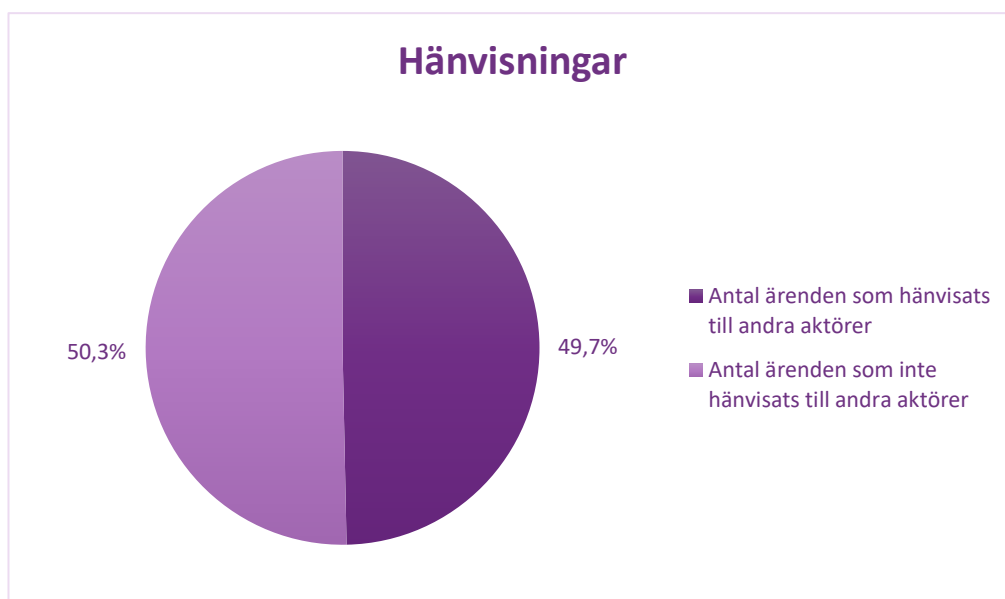
Till kategorin **samtal, nummer och internet** hör frågor om portering (flytt av telefonnummer mellan operatörer, t.ex. vid byte av abonnemang) och roaming (vilka villkor som gäller när man använder sin mobiltelefon utomlands). Kategorin omfattar också frågor om bl.a. önskade uppringningar och abonnentupplysning.



## Hänvisningar till andra aktörer

Under 2022 hänvisades hälften av de ärenden som PTS hanterade genom kontaktpunkten 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 sådana fall 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 och radio, spam 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 telekomoperatörer vanligt förekommande.



<sup>2</sup> Även Telekområdgivarna för statistik över de vanligaste klagomålen från konsumenter. Se: <https://telekomradgivarna.se/press/statistikanalyser/>

## Slutsatser av ärendestatistiken 2022

PTS frågor engagerar. När det sker förändringar i PTS sektorer, och när PTS arbete uppmärksammas, så väcker det allmänhetens intresse. Det syns tydligt i vilka frågor som gjort störst avtryck i statistiken under 2022.

Den största kategorin av ärenden i kontaktpunkten har under flera år varit kategorin tillgång och avbrott. Tillgång till telefoni och internet är i allt större utsträckning en förutsättning för deltagande i samhället. Att under en kort eller längre period stå utan tillgång till internet – på grund av tillfälliga avbrott, bristande mobiltäckning eller avsaknad av utbyggd fiber – kan både vara frustrerande och komplicera vardagen för den enskilde. Hösten 2022 meddelade Teracom Mobil, tidigare Net1, att operatören skulle sluta erbjuda tjänster till privatkunder, och säga upp dessa kunders abonnemang. Som en följd av detta mottog PTS under oktober, november och december omkring 150 frågor från påverkade användare, varav de flesta hörde till kategorin tillgång och avbrott. Sammantaget hanterades under dessa månader 844 ärenden. Ärenden med anknytning till Teracom's uppsägning utgjorde därmed omkring 17 procent av ärendena under den aktuella perioden. Sammantaget avsåg 55 procent av ärendena under perioden tillgång och avbrott, att jämföra med 35 procent under hela året.

Beslut som PTS fattar kan också väcka reaktioner. PTS beslutade den 18 januari 2022 att förelägga operatören Bahnhof att säkerställa att de uppgifter om abonnemang gällande misstanke om brott som begärs av Polismyndigheten eller annan myndighet som ska ingripa mot brottet lämnas ut.<sup>3</sup> PTS har under 2022 mottagit 926 ärenden gällande Bahnhof, att jämföra med 18 ärenden 2021. Ärendena har framför allt hört till kategorin webbkakor och konfidentiell kommunikation (909 ärenden). Flertalet ärenden, 864 stycken, mottogs i februari. Frågeställarna hänvisade uttryckligen till PTS föreläggande, och uttryckte oro för hur deras uppgifter skulle behandlas vid en sådan utlämning.

Även ändringar i lag och regelverk påverkar frågorna från allmänheten. Det gäller särskilt förändringar som får direkta konsekvenser för användare av telefoni- och internetanslutningstjänster, och som uppmärksammas i media. Den 1 augusti 2022 trädde nya regler om registrering av kontantkort i kraft. Reglerna innebär att operatörer måste registrera användaren av ett kontantkort innan tjänsten aktiveras. Användaren ska också identifiera sig. De nya reglerna fick stor uppmärksamhet i media, vilket speglas i ärendestatistiken. Frågor om de nya reglerna har registrerats i kategorin avtal och information. Under första halvåret 2022 registrerades 118 ärenden i den här kategorin. Den siffran mer än fördubblades under andra halvåret, till 283 ärenden, med toppar i augusti och september (62 respektive 59 ärenden).

---

<sup>3</sup> PTS dnr 21-10499

Den information som PTS får i kontakterna med allmänheten är viktig för hela myndigheten. Genom kontakterna får PTS kännedom om hur förändringar på marknaden, i lag och till följd av PTS beslut påverkar enskilda, samt en inblick i vilka utmaningar som finns inom myndighetens sektorer. Informationen bidrar med impulser till hur arbetet med att förverkliga myndighetens vision – säker och tillgänglig kommunikation för Sverige – kan fortsätta. Under året som kommer planerar PTS att arbeta för att förbättra myndighetens möjligheter ta om hand allmänhetens frågor och synpunkter. Ett första steg i det arbetet blir lanseringen av en ny e-tjänst för att ta emot frågor, samt ett nytt ärendehanteringssystem. Målsättningen är att öka PTS kapacitet att såväl besvara frågor som att dra nytta av informationen från kontakterna i myndighetens verksamhet.