

PTS kontakter med allmänheten

En redogörelse för statistikåret 2023

Rapportnummer

PTS-ER-2024:14

Diarienummer

24-2173

ISSN

1650-9862

Författare

Matilda Henrikson

Post- och telestyrelsen

Box 6101

102 32 Stockholm

08-678 55 00

pts@pts.se

www.pts.se

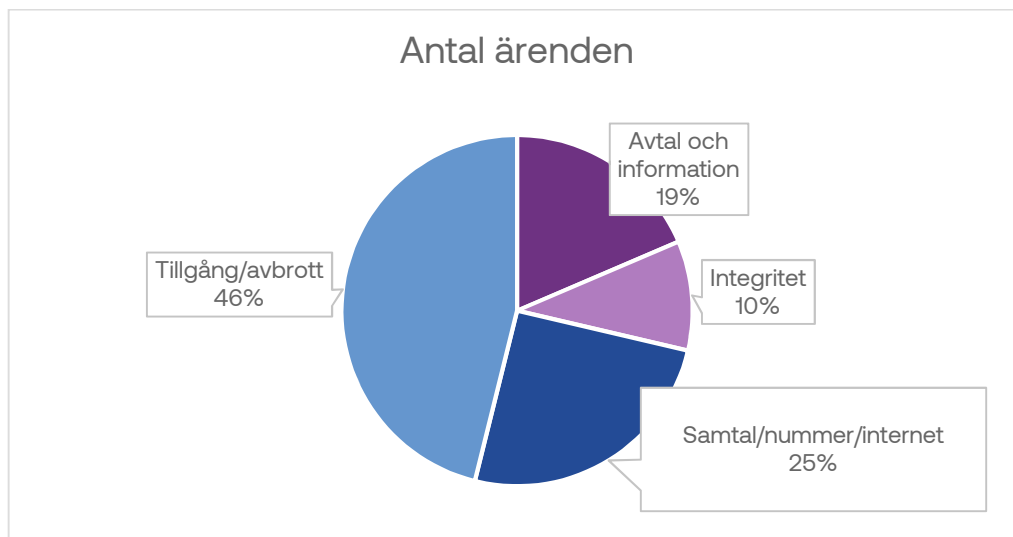
Statistik över PTS kontakter med allmänheten 2023

Antalet ärenden

Post- och telestyrelsens (PTS) kontakter med allmänheten i ärenden som inte rör postfrågor hanteras genom en gemensam kontaktpunkt, Tipsfunktionen, dit enskilda kan vända sig med frågor om PTS verksamhetsområden. Handläggarna i funktionen besvarar frågor, med stöd av sakkunniga inom PTS olika verksamhetsområden. Frågorna inkommer via brev, telefon, e-post och e-tjänst.

Det totala antalet kontakter från allmänheten som hanterades genom Tipsfunktionen uppgick under 2023 till 3 367 stycken. 2 685 ärenden rörde elektronisk kommunikation (telefoni och bredband). Resterande 682 kontakter handlade om radio, tv, applikationer, hemsidor eller andra tjänster. I jämförelse med det totala antalet ärenden från föregående år som var 3677 ser vi årets totala antal ärenden som en ökning trots att de faktiska siffrorna tyder på motsatsen. Detta då det under 2022 inkom 926 i princip identiska ärenden till följd av PTS föreläggande mot operatören Bahnhof. Under 2023 har Tipsfunktionen inte haft något liknande inflöde av ärenden som rör samma sak.

I nedanstående diagram ges en överblick av inkomna ärenden till Tipsfunktionen för perioden 230101–231106.



För resterande period 2023 hanterades Tipsfunktionens ärenden i ett nytt ärendehandläggningssystem som utvecklats för att effektivisera myndighetens arbete för att besvara frågor från allmänheten. 475 ärenden inkom innan årets slut och den största kategorin var då tillgång till elektroniska kommunikationstjänster med ca 45%.

Ny kontaktväg

I juni 2023 lanserade PTS en ny e-tjänst som utgör en viktig del i kontaktvägarna till Tipsfunktionen. Syftet med e-tjänsten är att skapa en enklare väg in för allmänheten där de kan ställa frågor samt förmedla sina synpunkter till PTS. I november togs även det nya ärendehandläggningssystemet i bruk. E-tjänsten integrerades i det nya ärendehandläggningssystemet så att ärendena skickas direkt in i handläggningsstödet, vilket effektiviserar arbetet med kontakterna med allmänheten. Förhoppningen är att underlätta handläggningen samt att handläggningsstödet ska bli den primära arbetsytan för handläggarna, något som kommer bli mätbart först under 2024.

Kategorier av ärenden

I PTS kontakter med allmänheten via Tipsfunktionen berörs många av PTS olika ansvarsområden. Alla ärenden som hanterades genom Tipsfunktionen sorterades in i olika kategorier.

I det nya ärendehandläggningssystemet har kategorierna omarbetats och utformats på ett annat vis i jämförelse med hur det tidigare sett ut i det äldre systemet. Detta får påtagliga konsekvenser på statistiksammansättningen. Frågor som berör samma ämne kategoriseras på olika sätt beroende på vilket ärendehandläggningssystem ärendet registrerades i. Detta medför att redovisningen av statistik i årets rapport skiljer sig från föregående rapporter om PTS kontakter med allmänheten.

Hänvisningar till andra aktörer

Under 2023 hänvisades ca 30% av de ärenden som PTS hanterade genom Tipsfunktionen vidare till andra aktörer. Det finns flera anledningar till varför en frågeställare hänvisas till en annan aktör än PTS. De frågor som hanteras genom Tipsfunktionen har i många fall olika aspekter, där PTS endast ansvarar för vissa. I sådana fall förklarar handläggaren PTS roll, t.ex. som tillsynsmyndighet, vid frekvenstilldelning eller vid bredbandsutbyggnad, och därefter hänvisas frågeställaren till rätt aktör som kan hjälpa den 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. Bland de aktörer som PTS hänvisar frågor till är

Telekområdgivarna, Konsumentverket och telekomoperatörer vanligt förekommande, men även andra myndigheter såsom Mediemyndigheten och Myndigheten för delaktighet.

Beslut som PTS fattar kan också väcka reaktioner.

PTS kontakter med allmänheten påverkas av flera faktorer, såsom beslut som fattats av PTS. I samband med att PTS publicerade en nyhet om att PTS, i dialog med operatörer och Telekområdgivarna, utvecklar en vägledning om spoofing ökade exempelvis inflödet av frågor under hösten. PTS har även mottagit många frågor om bestämmelsen om kakor i 9 kap. 28 § LEK. Detta särskilt efter att den s.k. kaktillsynen uppmärksammats i media och att PTS i juni 2023 underrättade de granskade webbplatsinnehavare om PTS misstanke att de inte helt efterlevde bestämmelsen.

Slutsatser av ärendestatistiken 2023

PTS frågor engagerar. När det sker förändringar i PTS sektorer och när PTS arbete uppmärksammas medialt, så väcker det allmänhetens intresse. Det syns tydligt i vilka frågor som gjort störst avtryck i statistiken under 2023.

Den största kategorin av ärenden i Tipsfunktionen har under flera år varit kategorin tillgång och avbrott och 2023 är inget undantag. Tillgång till telefoni och internet är i allt större utsträckning en förutsättning för deltagande i samhället, i synnerhet i digitaliseringens era. Att under en kort eller längre period stå utan tillgång till internet eller telefoni på grund av tillfälliga avbrott, bristande mobiltäckning eller avsaknad av utbyggd fiber kan både vara frustrerande och komplicera vardagen för den enskilde.

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 uppslag till hur arbetet med att förverkliga myndighetens vision, säker och tillgänglig kommunikation för Sverige, kan fortsätta. Under året som kommer planerar PTS att fortsätta förbättra myndighetens möjligheter att ta om hand allmänhetens frågor och synpunkter. En viktig del i det arbetet är vidareutvecklingen av det nya ärendehanteringssystemet. Målsättningen för 2024 är utveckla Tipsfunktionens processer och genom att bemöta allmänheten bidra till att samhället har trygga och välinformerade slutanvändare när det gäller myndighetens verksamhetsområde.