

Vår referens: Dnr 25-20804, **Aktbilaga:** 33

Underrättelse och föreläggande att medverka till förmedling av nödkommunikation

Part:

Hi3G Access AB, 556593-4899

Saken

Underrättelse enligt 11 kap. 5 § lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation (LEK).

Föreläggande enligt 11 kap. 6 § samma lag.

Post- och telestyrelsens underrättelse

Hi3G Access AB (Tre) underrättas om Post- och telestyrelsens (PTS) misstanke att Tre inte medverkar till att nödkommunikation kan förmedlas utan avbrott enligt 7 kap. 35 § LEK.

PTS misstänker att Tre inte efterlever 7 kap. 35 § LEK genom att bolaget uppgett att de inte fortlöpande kommer att fortsätta identifiera mobiltelefoner som inte stödjer framkoppling av röstsamtal till nödnumret 112 genom VoLTE.

Ett eventuellt yttrande med anledning av underrättelsen ska ha kommit in till PTS senast den 10 april 2026.

Post- och telestyrelsens föreläggande

PTS förelägger Tre att medverka till att nödkommunikation utan avbrott kan förmedlas avgiftsfritt för slutanvändaren, på följande sätt.

1. Identifiera utrustning

Tre ska fortlöpande identifiera mobiltelefoner som inte stödjer framkoppling av röstsamtal till nödnumret 112 genom VoLTE.

2. Blockera nätåtkomst

Tre ska även fortsättningsvis blockera anslutning till sitt nät för sådana mobiltelefoner som avses i punkten 1. Detta gäller samtliga sådana mobiltelefoner, oavsett om slutanvändaren av mobiltelefonen är en av Tres egna kunder eller om mobiltelefonens slutanvändare är kund hos en annan tillhandahållare som använder sig av Tres nät, inklusive inroamande mobiltelefoner.

Information till virtuella operatörer och slutanvändare

Tre ska fortlöpande hålla information tillgänglig om innehållet i detta föreläggande för berörda slutanvändare och för virtuella operatörer (MVNO:s) som använder bolagets nät.

Genom detta föreläggande upphör PTS beslut av den 21 november 2025 att gälla.

Föreläggandet gäller omedelbart.

Bakgrund

Ett tekniskifte har genomförts där 2G- och 3G-näten har avvecklats. Telia avvecklar dock sitt 2G-nät först i slutet av 2027.¹

PTS uppmärksammades under hösten 2025 på att vissa mobiltelefoner, även sådana som är 4G-kompatibla och möjliggör vanliga röstsamtal, inte kan användas för nödkommunikation genom röstsamtal till 112 efter att 2G- och 3G-näten har stängts ner om inte s.k. nödroaming används. Mobiltelefonerna fungerar som nämnts i övrigt och slutanvändaren kan till exempel ringa andra samtal och använda internet. Det kan alltså uppkomma situationer då slutanvändaren tror sig kunna nå 112, men inte kan göra det.

PTS har i detta tillsynsärende, med stöd av 11 kap. 11 § LEK, den 21 november 2025 meddelat ett omedelbart föreläggande i ärendet. Föreläggandet skulle initialt upphöra

¹ Se Teknikskiftet PTS och bytnat.nu

att gälla den 22 februari 2026, men giltighetstiden förlängdes till och med den 1 april 2026.

Enligt det omedelbara föreläggande skulle Tre för att uppfylla kraven i 7 kap. 35 § LEK

1. Genast och fortlöpande identifiera de mobiltelefoner som inte fullständigt stödjer framkoppling av röstsamtal till nödnumret 112 genom VoLTE.
2. Därvid särskilt identifiera de mobiltelefoner som kräver att slutanvändaren vidtar någon ytterligare åtgärd utöver att ringa för att nödkommunikation via röstsamtal ska övergå till en annan tillhandahållares nät (s.k. nödroaming), t.ex. starta om mobiltelefonen eller avlägsna SIM-kortet.
3. Från och med den 2 februari 2026 blockera anslutning till sitt nät för mobiltelefoner som avses i punkten 1. Mobiltelefoner som identifierats enligt punkten 2 ska dock blockeras redan från och med den 1 december 2025.
4. Genom riktade meddelanden informera berörda slutanvändare om att slutanvändarens mobiltelefon kommer att blockeras i Tres nät i enlighet med punkt 3, anledningen till detta, och att slutanvändaren måste byta mobiltelefon för att ha fortsatt åtkomst till Tres nät efter tidpunkten för blockering.

De slutanvändare vars mobiltelefoner blockeras från och med den 2 februari 2026 ska även informeras om

- att nödkommunikation via röstsamtal efter nedstängningen av 2G- och 3G-näten och fram till tidpunkten för blockering inte kommer att fungera som vanligt, kan komma att övergå till en annan tillhandahållares nät (s.k. nödroaming) och att nödroaming endast fungerar under förutsättning att det andra nätet har täckning på den aktuella platsen,
 - att nödroaming kan innebära att det tar längre tid att koppla upp samtalet till alarmeringscentralen och att information om var slutanvändaren befinner sig inte vidarebefordras, och
 - att det kan krävas att slutanvändaren vidtar någon ytterligare åtgärd utöver att ringa för att nödroaming ska fungera, t.ex. att telefonen startas om eller att SIM-kortet avlägsnas.
5. Tre ska genast informera virtuella operatörer (MVNO:s) som använder bolagets nät om innehållet i detta föreläggande.

Tres inställning

Tre har inkommit med yttranden i november och december 2025 samt i januari och februari 2026, vad gäller det aktuella ärendet, och har i huvudsak uppgett följande.

Bolaget har, i enlighet med PTS föreläggande, permanent blockerat de mobiltelefonmodeller som bolaget funnit inte kunnat ringa 112 över VoLTE. Blockeringen har skett efter en fortgående analys som innefattat bland annat kontakt med tillverkare (där det varit möjligt) och efter upprepade kontakter med slutkunden. Tre blockerar även inroamande mobiltelefoner. Efter denna ”rensning” i nätet anser Tre att syftet med föreläggandet är uppfyllt och att Tres andel av den svenska marknaden inte längre innehåller, eller kommer innehålla, några mobiltelefoner som inte kan ringa 112 över VoLTE.

Vad gäller huruvida Tre har en fortlöpan process för att identifiera okända mobiltelefoner uppger bolaget att nya mobiltelefoner som saknar denna funktionalitet kan dyka upp i nätet, men Tre anser att det är tillverkarnas och återförsäljarnas ansvar att säkerställa sådan funktionalitet. Att lägga ansvaret på nätägaren är inte korrekt och fråntar tillverkarna och återförsäljarna av utrustning ansvaret att säkerställa att de säljer en felfri produkt.

Skäl

Tillämpliga bestämmelser

Enligt 7 kap. 35 § första stycket LEK ska den som tillhandahåller ett allmänt elektroniskt kommunikationsnät eller en allmänt tillgänglig nummerbaserad interpersonell kommunikationstjänst

1. medverka till att nödkommunikation utan avbrott kan förmedlas avgiftsfritt för slutanvändaren, och
2. avgiftsfritt lämna lokaliseringssuppgifter till den som tar emot nödkommunikation.

I 11 kap. 5 § LEK anges att om PTS misstänker att den som bedriver verksamhet enligt denna lag inte följer lagen eller de beslut om skyldigheter, åtaganden eller villkor som har meddelats med stöd av lagen eller de föreskrifter som har meddelats i anslutning till lagen, ska myndigheten underrätta den som bedriver verksamheten om misstanken och ge denne möjlighet att yttra sig inom skälig tid. Detta gäller även när PTS misstänker att någon inte följer en genomförandeåtgärd som avses i 11 kap. 1 § andra stycket LEK eller inte använder en radiosändare i den utsträckning som villkoren medger.

Enligt 11 kap. 6 § LEK får PTS meddela de förelägganden som behövs för att rättelse ska ske omedelbart eller inom skälig tid. Om ett föreläggande inte följs får tillsynsmyndigheten, efter utgången av den tid som angetts i underrättelsen

- återkalla ett tillstånd, ändra tillståndsvillkor eller besluta att den som har åsidosatt en skyldighet ska upphöra med verksamheten helt eller delvis, om inte överträdelsen är av mindre betydelse, eller
- meddela de ytterligare förelägganden som behövs för att lagen eller de beslut om skyldigheter, åtaganden eller villkor som har meddelats med stöd av lagen eller de föreskrifter som har meddelats i anslutning till lagen ska följas.

Enligt tredje stycket får förelägganden och förbud förenas med vite.

PTS bedömning

Att allmänheten har möjlighet att kontakta samhällets alarmeringstjänst genom det gemensamma europeiska larmnumret 112 är av avgörande betydelse för tillgången till räddningstjänst och sjukvård i nödsituationer. En situation där ett väsentligt antal slutanvändare riskerar att inte kunna ringa röstsamtal till 112 utan avbrott utgör enligt PTS ett allvarligt hot mot allmän säkerhet för användare av elektroniska kommunikationstjänster. Tre ska därför föreläggas att blockera anslutning till sitt nät för mobiltelefoner som inte stöder framkoppling av röstsamtal till 112 genom VoLTE.

Tre har i ärendet bland annat uppgett att de framöver huvudsakligen kommer att förlita sig på mobiltefontillverkare för att förhindra att ytterligare mobiltelefoner med samma brist släpps in i Tres nät, snarare än att ha en egen fortlöpande process för detta.

PTS gör bedömningen att det är av största vikt att Tre fortlöpande identifierar de mobiltelefoner som berörs av den beskrivna problematiken och fortsättningsvis blockerar anslutning till sitt nät för mobiltelefoner som inte stödjer framkoppling av röstsamtal till nödnummer 112 genom VoLTE. Det ska inte förekomma att slutanvändare ställs inför en oförutsägbar situation där samtal till nödnumret 112 inte kan kopplas fram utan avbrott.

PTS överväganden ovan gäller även inroamande mobiltelefoner i Tres nät, samt mobiltelefoner tillhörande slutanvändare hos andra tillhandahållare som använder Tres nät (MVNO:er).

Sammantagen bedömning

PTS sammantagna bedömning är att Tre inte i tillräcklig utsträckning medverkar till förmedling av nödkommunikation utan avbrott på det sätt som följer av 7 kap. 35 §

första stycket 1 LEK. PTS gör bedömningen att Tre's agerande strider mot bestämmelserna i LEK. Tre ska därför, med stöd av 11 kap. 6 § LEK, föreläggas att följa lagen på det sätt som anges ovan. Föreläggandet ska gälla omedelbart.

Underrättelse och föreläggande i samma beslut

Enligt 11 kap. 5 § LEK ska tillsynsmyndigheten, om den misstänker att den som bedriver verksamhet enligt lagen inte följer lagen eller beslut som har meddelats med stöd av lagen, underrätta den som bedriver verksamheten om misstanken och ge denne möjlighet att yttra sig inom skälig tid.

Av 11 kap. 6 § LEK framgår vidare att tillsynsmyndigheten får meddela de förelägganden som behövs för att rättelse ska ske omedelbart eller inom skälig tid. Detta kan ske såväl i samband med underrättelse som senare, beroende på vad tillsynsmyndigheten bedömer som mest lämpligt med hänsyn till omständigheterna (se prop. 2010/11:115 s. 185 och prop. 2021/22:136 s. 339).

Med hänsyn till ärendets brådskande karaktär och det faktum att de berörda operatörerna vid ett flertal tillfällen har fått möjlighet att inkomma med yttranden och synpunkter finner PTS att det i detta fall finns skäl att meddela underrättelse och föreläggande i samma beslut. Någon separat underrättelse kommer därmed inte att skickas till Tre. Möjligheten att yttra sig kvarstår även vid detta förfarande.

Underrättelse om överklagande

Om ni vill överklaga detta beslut ska ni skriva till Förvaltningsrätten i Stockholm. Brevet ska dock sändas till Post- och telestyrelsen, Box 6101, 102 32 Stockholm, alternativt till pts@pts.se.

Tala om i brevet vilket beslut ni överklagar genom att ange beslutets nummer. Tala också om vilken ändring av beslutet ni vill ha.

Brevet med överklagandet ska innehålla: ert person-/organisationsnummer, postadress, e-postadress och telefonnummer till bostaden och mobiltelefon. Adress och telefonnummer till er arbetsplats ska också anges samt eventuell annan adress där ni kan nås för delgivning. Om ni anlitar ett ombud, ska ombudets namn, postadress, e-postadress, telefonnummer till arbetsplatsen och mobiltelefonnummer anges.

PTS måste ha fått ert överklagande inom tre veckor från den dag ni fått del av beslutet. Annars kan överklagandet inte prövas.

PTS sänder överklagandet vidare till Förvaltningsrätten i Stockholm för prövning.

Om något är oklart kan ni vända er till PTS.

Beslutet har fattats av avdelningschefen Jonas Wessel. Föredragande har varit enhetschefen Jesper Simons. I ärendets slutliga handläggning har även deltagit juristen Anne Hornseth, verksjuristen Erica Nyström och chefsjuristen Karolina Asp.