



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Bransjeforum for inkluderende ekomtjenester

4. september 2024

Agenda

11:00 – 11:30 Åpning

11:30 – 12:15 Hva må du vite om universell utforming?

12:15 – 12:45 Lunsj

12:45 – 13:10 Gruppearbeid

13:10 – 13:30 Nye forbrukerbestemmelser i ny ekomlov

13:30 – 13:45 Hva er utfordringene blant sårbare grupper og hvordan kan ekombransjen bidra?

13:45 – 14:30 Gruppearbeid

14:30 – 14:45 Avslutning

Statssekretær for digitaliserings- og forvaltningsministeren

Gunn Karin Gjøl

Avdelingsdirektør i Nkom for marked og tjenester,

Kamilla Sharma

Hva må du vite om universell utforming?

Malin Rygg

Direktør i Tilsyn for universell utforming av ikt

Gruppearbeid

Hva er hovedutfordringene for digitalt sårbare kunder ved kjøp, betaling, bruk og bytte av mobil- og bredbåndstjenester?

Nye forbrukerbestemmelser

Kenneth Olsen

Fagsjef i Avdeling for marked og tjenester, Nkom

Formålsparagrafen



"Lovens formål er å sikre brukerne i hele landet gode, rimelige, fremtidsrettede elektroniske kommunikasjonstjenester med forsvarlig sikkerhet, legge til rette for bærekraftig konkurranse, effektiv bruk av samfunnets ressurser og stimulere til næringsutvikling og innovasjon. Loven skal også gi forsvarlig sikkerhet i datasentre."

Ny ekomlov gjør det enklere og tryggere å være forbruker

Nytt kapittel om sluttbrukers rettigheter

19 paragrafer, stort spenn

Hvordan sikrer vi at også sluttbrukere med digitale utfordringer kan nyte godt av disse rettighetene?

Fanebestemmelse om likebehandling

§ 4-1 Likebehandling

«Tilbyder av elektroniske kommunikasjonsnett eller -tjenester skal ikke stille krav eller alminnelige avtalevilkår for tilgang til eller bruk av nett eller tjenester som diskriminerer sluttbrukere på grunnlag av statsborgerskap, bosted eller etableringssted, med mindre slik forskjellsbehandling er objektivt begrunnet.»



Smakebiter

Trygt å kjøpe:

Leveringsvilkår og offentliggjøring
(§ 4-3)

Opplysningsplikt før avtale
inngåelse (§4-4)

Avtalesammendrag (§4-5)

Oversikt og kontroll:

Av forbruk (§ 4-8)

Av kostnader (§ 4-9)

Enkelt å orientere seg:

Prissammenligningstjeneste
(§ 4-10)

Tiltak ved manglende betaling:
skal være forholdsmessige og ikke-
diskriminerende (§ 4-11)

Bytte av internettilgangstjeneste:
Skje uten avbrudd av tjenesten (§ 4-
14)



Forskrift om likeverdige elektroniske kommunikasjons- tjenester for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne

Oppsummering

- Formålsbestemmelsen retter seg mot alle typer brukere
- Ny ekomlov skal gjøre det enklere og tryggere å være bruker av ekomtjenester, hvordan får vi inkludert alle?
- Ekomloven har flere bestemmelser som retter seg mot sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne
- Nkom jobber for at det skal være velfungerende konkurranse i markeder for elektronisk kommunikasjon, hvordan kan også brukere med digitale utfordringer nyte godt av det?

Hva er utfordringene blant sårbare grupper og hvordan kan ekombransjen bidra?

Marit Mathisen

Seniorrådgiver i Avdeling for marked og tjenester, Nkom

Ekomtjenester for alle

- Kartlegging av opplevelser og utfordringer ved kjøp, betaling, bruk, bytte og avslutning av mobil- og bredbåndsabonnement
- Et kunnskapsgrunnlag for tiltak
- 37 dybdeintervju:
 - Eldre/pensjonister
 - Personer med lav utdanning og inntekt
 - Personer med innvandrerbakgrunn
 - Personer med funksjonsnedsettelse

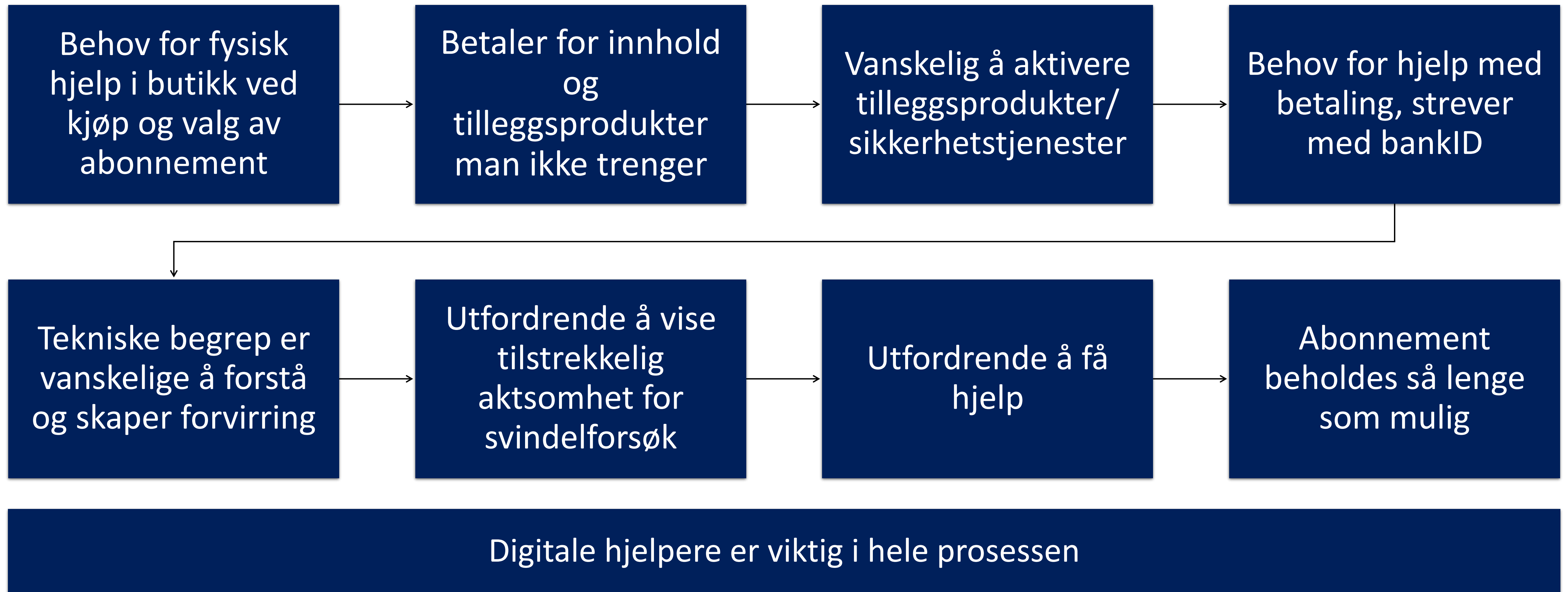
Sluttrapport

Digital inkludering – ekomtjenester for alle



RAMBOLL

Utfordringer på tvers av grupper



Ønsker for kundeservice



Kanaler

Kontakt per telefon og
mulighet for
videosamtale
Mulighet for arkivering
Hjelp i butikk



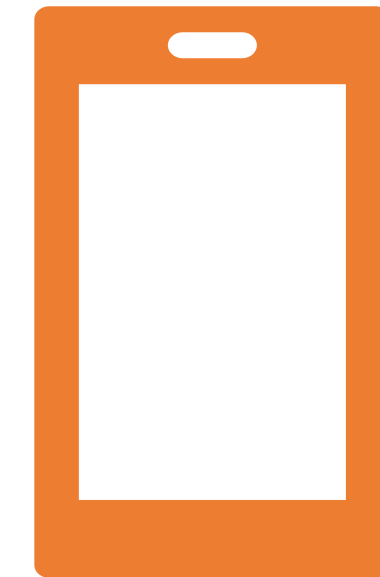
Fremtoning

Kundebehandlere må
snakke tydelig og
forståelig med tilpasset
begrepsbruk, samt vise
forståelse og
tålmodighet



Spesielle behov

Registrering av
helseutfordringer for å
slippe å forklare flere
ganger
Må kunne ringe
kundeservice på vegne
av andre



Tilgjengelighet

Synlige telefonnummer
på faktura og nettsider
Ikke mange tastetrykk
for å nå frem til
kundebehandler
Kort ventetid på telefon
Mulighet til å bli ringt
tilbake hvis kø



God skikk regler for kundeservice (2007)

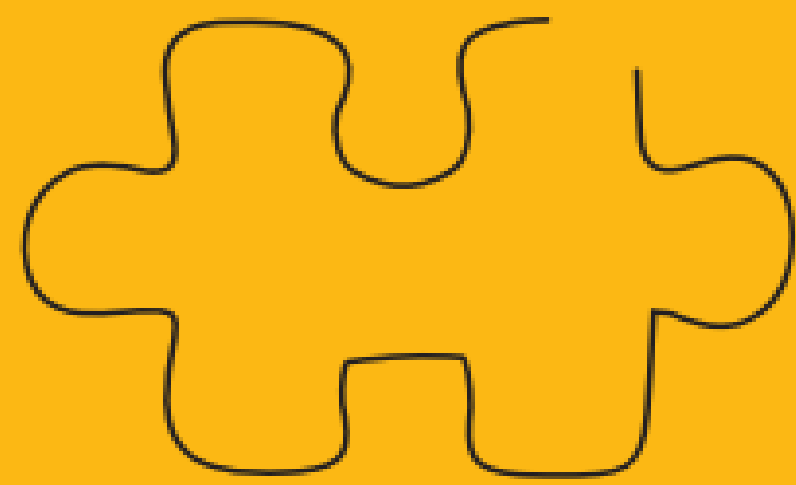
1) KRAV TIL TILGJENGELIGHETEN

Åpningstider, kontaktkanaler, pris for å kontakte kundeservice, prisinformasjon, reklamasjonssaker, tidsfrister, håndtering av ekstraordinært påtrykk, språk

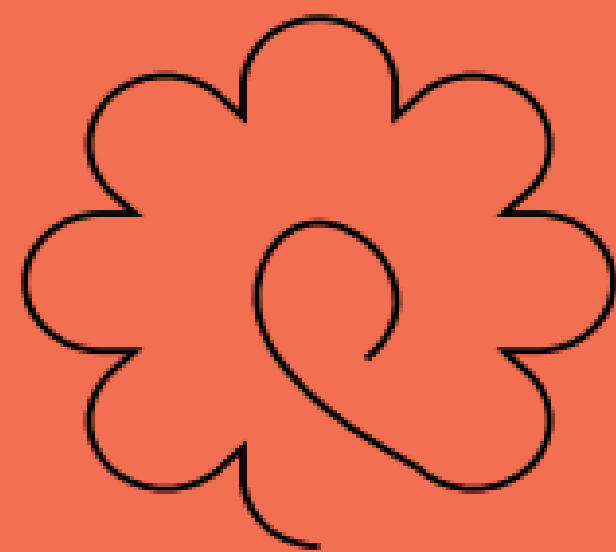
1) KRAV TIL KVALITETEN

Opplæring og kvalitetskontroll, identifisering av kundebehandler, loggføring og tilsendelse av skriftlig bekreftelse, klagebehandling

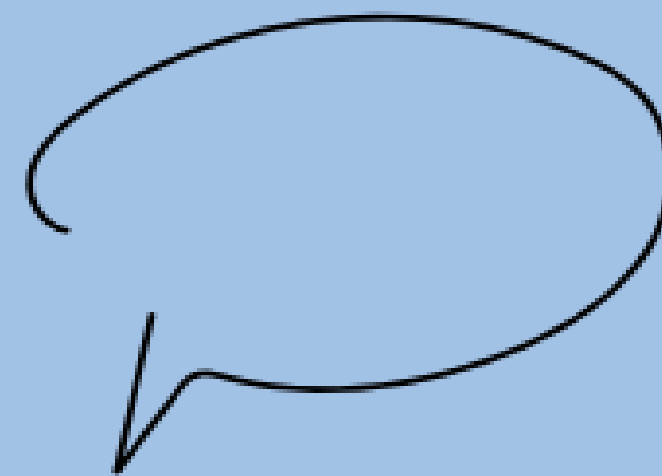
Principper for digital inklusion i Danmark



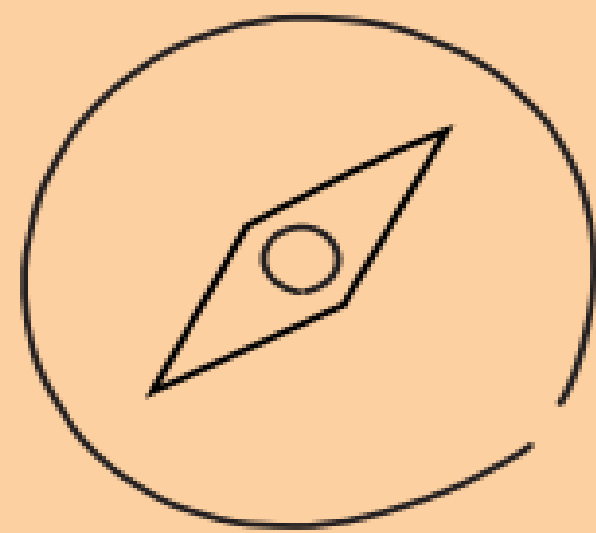
**Hav øje for digitaliseringens
konsekvenser**



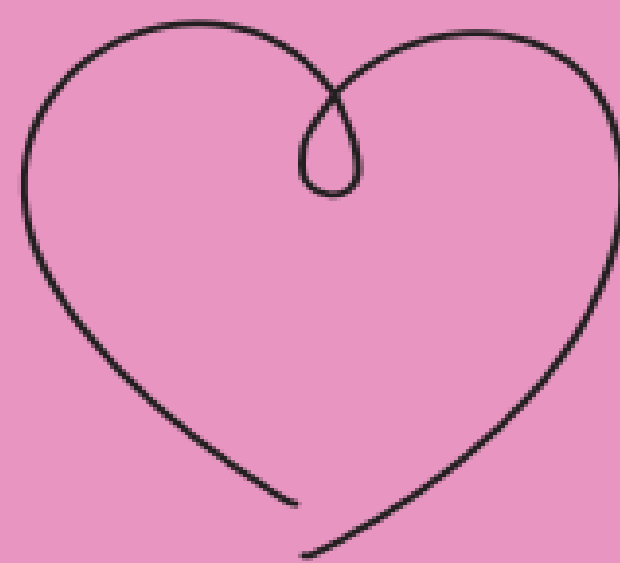
Design løsninger for alle



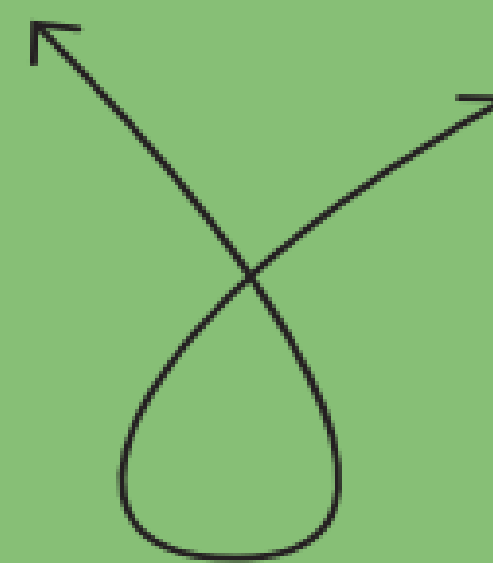
**Kommunikér så alle
forstår det**



**Hjælp borgerne med deres
digitale gøremål**



Hjælp dem, der hjælper



**Stil anvendelige alternativer
til rådighed**

Finans Norge: Bransjenorm for finansiell inkludering

- Tilgjengelige analoge tjenester
- Ansvar for informasjon og rådgivning
- Veiledning i bruk av digitale løsninger
- Opprettelse av disposisjonsfullmakt
- Retningslinjer og rutiner





Bransjenorm for inkluderende ekomtjenester

- Nkom ønsker å jobbe sammen med bransjen om en bransjenorm for inkluderende ekomtjenester.
 - Basert på relevant kunnskapsgrunnlag og bransjens egne erfaringer
 - Et tiltak i tråd med regjeringens handlingsplan
- Hvordan?
 - Idémyldring i grupper
 - Innspill i etterkant av bransjeforum
 - Etablere en mindre arbeidsgruppe for å utarbeide forslag

Gruppearbeid

- 1) Hvilke områder bør en bransjenorm dekke?
- 2) Hva er viktig for at en bransjenorm skal bidra godt til digital inkludering?
- 3) Hvilke andre tiltak kan bransjen arbeide videre med?

Oppsummering

Takk for at du er med!

Gi oss gjerne innspill til videre arbeid og tiltak for inkluderende ekomtjenester.

Vi sender ut en oppsummering i etterkant sammen med et enkelt evalueringsskjema.

- Avdelingsdirektør Kamilla Sharma ksh@nkom.no
- Fagsjef Kenneth Olsen kol@nkom.no
- Samfunnskontakt Kai Steffen Østensen kso@nkom.no
- Seniorrådgiver Tor Arne Knutsen tak@nkom.no
- Seniorrådgiver Marit Mathisen mma@nkom.no