

From: Johannesson, Reynir
Sent: Mon, 17 Feb 2025 16:02:58 +0000
To: Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (firmapost@nkom.no)
Cc: Olsen, Anette; Owing, Siv Rustad
Subject: Høringssvar - nye bransjeprinsipper for digital inkludering
Attachments: Sak 6-2024 uttalelse endelig (2).pdf

Til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet

Viser til høring av nye bransjeprinsipper for digital inkludering med frist 17. februar. Her følger svar fra Lyse Tele AS:

Vi er enige i at digital inkludering er helt avgjørende, og støtter de foreslåtte prinsippene. Samtidig har vi to problemstillinger vi vil kommentere:

Nytt krav om entydig identifikasjon (BankID og lignende)

Ny ekomlov og ekomforskrift trådte i kraft 1. januar 2025 og stiller strenge krav til entydig identifisering ved inngåelse, endring og opphør av avtaler. Blant annet kreves det eID på nivå «betydelig» eller «høyt» etter selvdeklarasjonsforskriften jf. ekomforskriften § 1-8. Dette er bra for sikkerheten, men kan skape større utfordringer for dem som ikke bruker elektronisk ID, eller synes dette er vanskelig. Vi frykter at terskelen for å bytte eller endre abonnement blir for høy, og dermed ender opp med dyrere løsninger enn nødvendig.

Blant annet vil kunder som ringer kundeservice for å inngå avtale, endre abonnement eller lignende måtte identifisere seg ved for eksempel å benytte BankID. Per dags dato er det fremdeles mange som ikke bruker elektronisk id i Norge, eller som synes det er utfordrende.

Digitale hjelpere og fullmakter

For sårbare grupper er det vanlig å få hjelp av familie eller venner. Men siden eID er personlig og ikke kan «deles», kan mange ende opp med å gjøre det «ulovlig» for å få ordnet vanlige ting. Prinsipp 4 om digitale hjelpere er derfor viktig, men regelverket krever tydelig rutine for identifisering. Hvordan sikre dette og entydig identifisering? Hvem skal entydig identifisere seg i tråd med regelverket? Hvordan skal sluttbruker entydig identifisere seg ved bruk av eID ved bruk av verge eller fullmektig? Skal vergen også entydig identifisere seg i tråd med ekomforskriften § 1-8 jf. ekomloven § 2-8?

Unntak bør vurderes eller en praktisk veileder for bruk av fullmakt/verge, slik at sårbare grupper kan få den hjelpen de trenger lovlig. Vi ønsker et samarbeid i bransjen, i regi av Nkom, for å finne digitale løsninger for identifikasjon som også ivaretar dem uten eID.

Markedsføring

Helt til slutt ønsker vi å påpeke at også markedsføring har potensiale til å skape forvirring rundt abonnementer, vilkår o.l. Vi har nylig avsluttet en sak i Næringslivets konkurranseutvalg (NKU) om villedende markedsføring (i dette tilfellet telefonmarkedsføring), som illustrerer hvor galt det kan gå i de mange telefonsamtalene med norske mobilkunder hvert år. Legger ved NKU sin beslutning.

Med vennlig hilsen

Reynir Johannesson

Direktør myndighetskontakt
og regulatorisk
Lyse

+47 465 48 595
lysekonsern.no

Lyse

*The content of this e-mail is intended solely for the individual or entity to whom it is addressed.
It may contain information that is confidential or legally privileged.
If received in error, please delete it from your system and notify the author by replying to this e-mail.*