

Til  
Nasjonal kommunikasjonsmyndighet  
firmapost@nkom.no

Oslo 17.02.2025

## Høringssvar - prinsipper om digital inkludering

Samfunnsbedriftene Energi og IKT er en arbeidsgiver- og interesseorganisasjon for kraftselskaper og bredbåndstilbydere i hele landet.

Vi viser til høringsdokumentet «Prinsipper for inkluderende ekomtjenester», og ønsker å komme med våre innspill. Vi støtter regjeringens mål om å redusere digitalt utenforskap og bidra til en mer inkluderende digital hverdag for alle samfunnsgrupper, og anerkjenner viktigheten av at ekomtjenester er tilgjengelige og brukervennlige for alle.

Samtidig som vi ser verdien i de foreslåtte prinsippene, ønsker vi å fremheve noen perspektiver som vi mener bør vurderes videre i arbeidet, samt gi tilbakemeldinger på praktiske aspekter ved implementering.

### **Vanskelig å ta informerte valg om produkter og tjenester**

Vi støtter prinsippet om at tilbydere skal sørge for lett tilgjengelig informasjon om produkter og tjenester. Små og mellomstore aktører har ofte ikke de samme mulighetene som de største leverandørene til å gjennomføre omfattende informasjonskampanjer. Det er derfor viktig at prinsippene også legger til rette for at det finnes verktøy og plattformer som kan hjelpe mindre aktører med å gjøre informasjonen tilgjengelig, uten at det medfører uforholdsmessige administrative kostnader for disse aktørene.

### **Kundesenter og tilgjengelighet**

Kundesenter er et sentralt punkt for å sikre at sårbare grupper får nødvendig hjelp. Små og mellomstore tilbydere har som regel ikke de samme mulighetene som de største aktørene til å etablere kundesentre med lange åpningstider. Her er det viktig at Nkom

vurderer fleksible løsninger, for eksempel der små tilbydere kan samarbeide for å tilby felles kundesenterløsninger for å sikre tilgjengelighet for alle brukere. Alternativt kan det vurderes hvilke minimumsnivåer av tilgjengelighet som skal forventes av tilbydere av ulike størrelser.

### **Frykt for svindel**

Frykt for svindel er et stort hinder for mange, og vi er enige i at informasjon om svindelbeskyttelse bør være lett tilgjengelig. For små og mellomstore aktører er det ofte en utfordring å tilby avanserte svindelforebyggende løsninger alene, ettersom det kan medføre store administrative kostnader per kunde for disse aktørene. Vi foreslår at Nkom kan bidra med retningslinjer og beste praksis fra bransjen for hvordan man kan implementere svindelbeskyttelse på en enkel og kostnadseffektiv måte, både for store og små aktører, samt legge til rette for samarbeid på tvers av aktører for å styrke sikkerheten.

### **Tilslutning til prinsippene**

Det er viktig at tilslutningen til prinsippene ikke fører til et uforholdsmessig administrativt arbeid, spesielt for små og mellomstore aktører. Vi foreslår at Nkom legger til rette for en enkel prosess for tilslutning, der aktørene kan tilkjenne sin støtte uten å måtte gjennomføre omfattende evalueringer for hvert enkelt prinsipp. Dette kan for eksempel være en enkel erklæring om forpliktelse.

Vi vil også påpeke at kravene til etterlevelse av prinsippene ikke bør pålegge små aktører ekstra administrative kostnader. Kravene må være realistiske for alle aktører, slik at mindre virksomheter ikke får pålagt uforholdsmessig store administrative kostnader per kunde for å oppfylle kravene som følger med disse prinsippene. Vi mener det er viktig at Nkom finner løsninger som tar hensyn til de ulike aktørenes kapasitet og ressurser, og ikke pålegger uforholdsmessige administrative byrder.

### **Oppsummering**

Våre medlemmer har gjort en betydelig innsats i utbyggingen av bredbåndsnettene over hele landet, også i de mest utfordrende områdene hvor utbygging har vært spesielt vanskelig. Dette har sikret at digitale tjenester er tilgjengelige for så mange som mulig, uavhengig av hvor i landet man befinner seg. Deres arbeid har vært avgjørende for å fremme digital inkludering, og vi mener det er viktig at dette perspektivet også tas med i vurderingene av de foreslåtte prinsippene.

Vi mener at de foreslåtte prinsippene er et viktig skritt mot et mer inkluderende digitalt samfunn. Samtidig er det viktig at prinsippene tilpasses slik at de også er gjennomførbare for aktører med mindre kapasitet, og at Nkom gir nødvendig støtte og veiledning for at alle aktører kan etterleve dem.

Vi takker for muligheten til å gi innspill til dette viktige arbeidet og ser frem til videre dialog.

Med vennlig hilsen



**Truls Wickholm**  
Direktør for Samfunnsbedriftene Energi