

Dato: 24. februar 2025

Uttalelse om prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Fiberforening.no takker for muligheten til å delta i bransjeforumet, og for anledningen til å levere dette høringssvaret til Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom).

Fiberforening.no er en interesseorganisasjon med over 90 medlemsvirksomheter. Et flertall av disse er eiere og tilbydere av fiberbaserte bredbåndsnett, resten er leverandører tilknyttet bredbåndsnæringen. Foreningens formål er å ivareta medlemmenes interesser og verdier, være et forum for diskusjon og samarbeid mellom regionale aktører, og bidra til økt bredbåndsutbygging for bedrifter og privatpersoner utenfor urbane strøk. Hvem medlemmene er, fremgår av oversikt på Fiberforening.no.

Tilgjengelighet for alle

Å sikre tilgjengelighet og deltagelse for alle, er en av utfordringene for å lykkes med digitaliseringen av samfunnet. Samtidig er det nødvendig med tydelige avgrensning av kostnadene, hva som omfattes, og hvilket ansvar de involverte aktørene, også privatpersoner, skal ha. I dette ligger det også en betydelig utfordring i å sette ambisjonsnivået for hvem i befolkningen som skal kunne mestre egen deltagelse, og hvem som er utenfor en realistisk ramme for å mestre selv. Det er relativt greit å trekke avgrensninger mot unge barn, og vergemålsloven gir føringer for forskjellige alderstrinn opp til myndighetsalder. Tilsvarende avgrensninger i den eldste delen av befolkningen, er ikke like enkelt. Medlemmene i Fiberforening.no har hele befolkningen som kunder og brukere, og er derfor både kjent med, og opptatt av, problemstillingene som belyses i prinsippene.

For å lykkes med tilgjengelighet og ivareta nødvendige hensyn til bransjen, kundene og brukerne, er det avgjørende at bredden av aktører i markedet, og deres bransjeorganisasjoner, har likeverdig mulighet til å delta i ferdigstilling, og oppfølging, av dette initiativet.

Komplekse verdikjeder

Ekomsektoren kjennetegnes av at produktene og tjenestene brukerne benytter, inngår i komplekse kjeder. Ofte er betydelige deler av disse kjedene utenfor bredbåndstilbyderens kontroll, eller det kan være ukjent for tilbyderen at kunden har noe i bruk i forlengelsen av bredbåndstilknytningen. Det er avgjørende at krav og forventninger rettes mot riktige aktører.

Eksempelvis kan en brukers behov for veiledning være knyttet til en datamaskin eller telefon, også når den subjektive brukeropplevelsen er at et problem inntreffer via internettforbindelsen levert av en fiberaktør¹. Svindel er et eksempel på dette, og også et eksempel på hvordan løsning

¹ Se rapporten [Digital inkludering – ekomtjenester for alle](#), punkt 1.2 (side 5).

på problemet ligger hos mange aktører, inkludert hos brukeren selv, som må ta noe av ansvaret for blant annet å sikre seg nødvendig kompetanse for å bruke digitale tjenester.

Flere av prinsippene som foreslås er allerede ivaretatt i lov, forskrifter og standarder. Et eksempel på dette er universell utforming, som det vises til i prinsipp 1. Et annet er informasjonen "om hva som inngår i abonnementsprisen" (også prinsipp 1), som også følger av forbrukerrettigheter og markedsføringsloven. Det bør fremkomme tydelig i prinsippene, og prinsippene må være avstemt mot både kravene og hvilke aktører som er ansvarlige etter de relaterte reguleringene og standardene.

Om fullmakt

Det er flere utfordringer knyttet til fullmakt, enten det gjelder på vegne av barn, foreldre eller andre. En slik utfordring er at det foreløpig ikke finnes noen standardisert og sikker måte å gi, endre eller fjerne fullmakt på. Derfor er grunn til å vurdere hvor hensiktsmessig det er at prinsippene legger opp til at alle ekomtilbydere skal etablere et eget system for fullmakt. Det kan vurderes om det bør presiseres hva en fullmakt skal omfatte, om det bør etableres nivåer av fullmakt, og om det for eksempel er data en fullmakt ikke skal gi tilgang til.

Eksempelvis vil en fullmakt kunne innebære tilgang til sensitive data som etter personopplysningsloven i utgangspunktet, og med god grunn, er strengt regulert og ikke skal være tilgjengelig for uvedkommende. Det fremkommer ikke av høringsdokumentet i hvilken grad det har vært vurdert eller diskutert hvordan en fullmakt kan være omfattet av regulering eller krav til dokumentasjon. Dette kan det være hensiktsmessig å samkjøre og håndtere likt.

Krevende kartlegging

Involvering av kunnskap om sårbare og andre brukergruppers behov, er et selvsagt premiss for at innovasjons- og utviklingsprosesser skal lykkes. Samtidig er det viktig å gjøre oppmerksom på at det er en betydelig forskjell på hvor ressurskrevende det er å inkludere kunnskap om eller inkludere representanter for alle relevante brukergrupper i prosessene. Ofte vil det i praksis være umulig å gjennomføre slik inkludering, selv om man ser bort fra kostnader og hensiktsmessighet.

Det er også viktig å bemerke at dette vil kunne innebære betydelig kostnader, og at tjenester og produkter ofte vil være utviklet utenfor aktørens direkte kontroll og påvirkning. Prinsippene bør omhandle kompetanse om behov, ikke involvering av alle brukergrupper, eventuelt begge deler som likeverdige opsjoner.

Digital kriminalitet

Svindel og annen kriminalitet er en stor utfordring. Som det fremkommer av høringsdokumentet, kan slik aktivitet bidra til at folk kvier seg eller avstår fra å bruke digitale tjenester. Det er flere aktører i det norske samfunnet, for eksempel banker, myndigheter, og organisasjoner, som gir mye informasjon om dette temaet. Fremfor at alle aktører skal etablere, vedlikeholde og distribuere egen informasjon om dette, kan det være mer hensiktsmessig om man enes om hvilke kilder i Norge som regnes som tillitsvekkende, og som man med trygghet kan peke til. Det er også

viktig at informasjon og tiltak om dette temaet er samkjørt på tvers av sektorer og myndighetsområder. Denne problemstillingen bør også sees i sammenheng med fullmakter.

Negativ avtaleslutning


Prinsippene antyder muligheten for at aktører innenfor sektoren, uten at sektoren er tydelig definert, automatisk stiller seg bak prinsippene. Dette er en bemerkelsesverdig og problematisk tilnærming. Denne type logikk er ulovlig dersom en selger for eksempel skulle hevde at en forbruker implisitt har takket ja til tjeneste dersom kunden ikke aktivt takker nei. Det er helt avgjørende for troverdigheten til initiativet, og for tilliten til bransjen og myndighetene, at aktørene gir en frivillig, aktiv tilslutning til slike initiativer.

Avvisning av negativ avtaleslutning er et viktig prinsipp i seg selv, og i dette tilfellet også viktig med tanke på hvordan passivt samtykke i ettertid kan bli tolket og brukt av tredjepart (myndighetene, politikere og massemediene).

Det er uklart i hvilken grad det er gjort kost/nytte vurderinger av prinsippene, i hvilken grad det er vurdert hvordan prinsippene allerede er regulert, og i hvilken grad prinsippene overlapper med andre aktørers ansvar.

Fiberforeningen ser frem til det videre arbeidet i bransjeforum, og er ellers tilgjengelig ved behov for utdypende samtaler.

Med vennlig hilsen



Jørn Slåtten
Leder, Fiberforening.no