



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Bransjeforum for inkluderende ekomtjenester

4. mars 2025

Statssekretær Marianne Wilhelmsen

Seksjonssjef i Nkom Inger Vollstad

Agenda

- 10:30 – 10:45 Åpning
- 10:45 – 11:00 Informasjon fra Samarbeidsforum for digital inkludering
- 11:00 – 12:30 Bransjeprinsippene for inkluderende ekomtjenester
- 12:30 – 13:00 Lunsjpause
- 13:00 – 13:30 Hva skal til for å gjøre prinsippene effektive?
- 13:30 – 14:15 Sluttbrukerrettigheter i ekomlovens kapittel 4
- 14:15 – 14:30 Avslutning og oppsummering

Oppdatering fra Samarbeidsforum

Marit Mathisen, Nkom

Samarbeidsforum for digital inkludering



Kommunal- og
distriktsdepartementet

Handlingsplan

Handlingsplan for auka
inkludering i eit digitalt samfunn

- Etablert i desember 2023 av Kommunal- og distriktsdepartementet.
- Tiltak for økt samhandling og koordinering av offentlige, frivillige og private virksomheters arbeid med digital inkludering.
- Digdir har hovedansvaret for å koordinere oppfølgingen av regjeringens politikk på fagområdet digital inkludering og leder arbeidet i samarbeidsforum som arrangeres halvårlig.
- Representanter fra rundt 36 aktører: interesseorganisasjoner, offentlige aktører og næringsliv.
- Samarbeidsforum skal følge opp tiltakene i handlingsplanen og bidra til å nå målene i planen.

Innsatsområdene i handlingsplanen

Den digitale grunnmuren	Tilgjengeleg ikt-utstyr	Grunnleggende digitale ferdigheter	Brukarvennlege digitale tenester	Digital dømmekraft
• Tilgang til raskt breiband/internett • Forbrukarportal for prissamanlikning • Sikker eID til flest mogleg	• Ordningar for gjenbruk av IKT-utstyr • Vurdere ordningar for utlån til barn og unge	• Styrke opplæring til eldre, barn/unge, brukarar av velferdsteknologi • Fleire kommunale opplæringstilbod • Auke kjennskap til Digidel-tenesta • Kundenservice/ individuell rettleiing	• Universell utforming • Brukskvalitet og brukarinvolvering • Digital fullmakt/ representasjon • Samanhengande tenester og livshendingar • Klart språk og lett tilgjengeleg informasjon	• Opplæring for auka kunnskap om personvern og informasjons-sikkerheit

Status og veien videre for Handlingsplanen



Kommunal- og
distriktsdepartementet

Handlingsplan

Handlingsplan for auka
inkludering i eit digitalt samfunn

- Handlingsplanens tidshorisont: 2023- 2025
 - De aller fleste tiltak er i rute
- Ny befolkningskartlegging av digitale ferdigheter skal gjennomføres i 2025 (forrige i 2021).
- Nkom arbeider sammen med Digdir på å utvikle en digital inkluderingsindeks.
- Tilskudd til opplæring:
 - I 2024 ble 8 millioner tildelt 18 kommuner
 - Nye tilskudd i 2025.
- DFD/Digdir vurderer tiltak som skal videreføres under ny digitaliseringsstrategi som tar over som styringsdokument

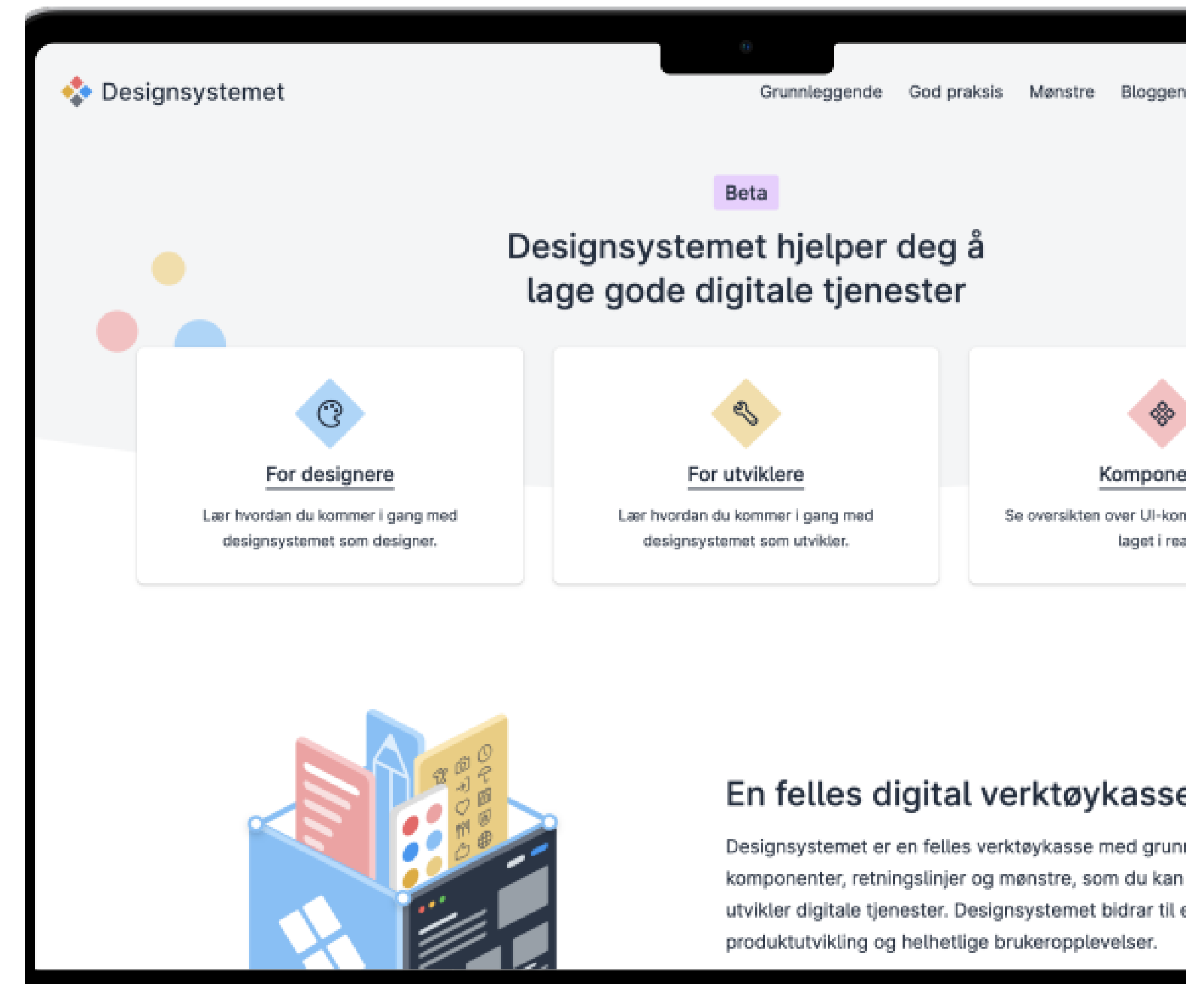
Oppfølging av eID-strategien

- Alle relevante brukergrupper skal enkelt kunne skaffe seg en eID på det sikkerhetsnivået de har behov for (tiltak 10 i Handlingsplanen).
- Alle skal få tilbud om digital lommebok innen utgangen av 2030.
- Kunnskapsinnhenting 2024 - q1 2025.
- Utreddes ved konseptutvalgsutredning.



Felles designsystem

- Ulik utforming og oppførsel på tvers av tjenester og nettsteder.
- Tiltak: Utvikle retningslinjer for mer like og gjenkjennelige interaksjonsmønstre.
- En felles digital verktøykasse med grunnleggende komponenter, retningslinjer og mønstre som du kan bruke når du utvikler digitale tjenester.



Bransjeprinsipper for inkluderende ekomtjenester

Marit Mathisen og Inger Vollstad, Nkom



Bakgrunn og prosess

- «**Ekom for alle**» - en kvalitativ analyse basert på intervju med 37 brukere innenfor sårbare grupper om utfordringer ved kjøp, betaling, bruk, bytte og avslutning av mobil og bredbåndsabonnement.
- **Tiltak 16 i handlingsplanen:** *«Arbeide for at leverandører av digitale tenester har kundeservice som er tilgjengeleg for alle, spesielt dei som har vanskar med å bruke digitale løysingar»*
- Bransjeforum 4. september 2024
 - Arbeid rundt problemområder og forslag om bransjeprinsipper
- Etablering av arbeidsgruppe (Telenor, Telia, Lyse Tele, Chilimobil og Svorka)
- Åpen høring på utkast til prinsipper 21. januar – 17. februar 2025



Mål for arbeidet med prinsippene

- Tilrettelegge for at bransjen i fellesskap er med og tar ansvar for målet om å forhindre digitalt utenforskap
 - Økt oppmerksomhet om behovet for å bidra til digital inkludering
 - En plattform for videre arbeid, blant annet i bransjeforum
 - Erfarings og kompetansedeling
 - Grunnlag for at tilbydere selv finner gode løsninger
- Målet er at prinsippene skal bidra til å gjøre en forskjell for dem som i dag opplever utfordringer ved kjøp, betaling og bruk av ekom tjenester.



Utkast til prinsipper for inkluderende ekomtsjenester

1. Tilbyder skal sørge for lett tilgjengelig informasjon om produkter, tjenester og avtalevilkår.
2. Det skal være enkelt å benytte digitale tjenester for å administrere abonnement og kundeforhold selv.
3. Kundesenter skal være lett tilgjengelig for å ivareta sårbare grupper.
4. Tilbyder skal legge til rette for bruk av «digitale hjelpere».
5. Tilbyder skal gi lett tilgjengelig og oppdatert informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel.
6. Tilbyder skal fremme digital inkludering i alle ledd av virksomheten.



14 høringsinnspill

- **Eidsiva Bredbånd AS, Lyse Tele, Telenor, Aker BP** gir støtte til prinsippene, men med ønske om enkelte avklaringer.
- **Fiberforeningen** er opptatt av problemstillingene, men etterlyser kost/nytte vurderinger, i hvilken grad det er overlapp med gjeldende regulering og med andre aktørers ansvar.
- **Finans Norge** gir støtte til prinsippene og deler sine erfaringer fra tilsvarende arbeid.
- **Samfunnsbedriftene** støtter prinsippene, men påpeker de må være gjennomførbare for mindre aktører også.
- **Seniornett** gir støtte til prinsippene.
- **Digdir** er positive til bransjespesifikke veiledninger, men mener prinsippene er for generelle.
- **Brukerperspektiver fra privatpersoner:**
 - Konkrete innspill til tiltak.
 - Flere innspill om helsemessige bekymringer for stråling og avhjelpende tiltak.

Spørsmål og generelle tilbakemeldinger

- Er det vurdert i hvilken grad prinsippene allerede er regulert?
- Prinsippdokumentet må skille mellom beste praksis og det som er pålagt etter lov og forskrift.
 - Kravene til uu følger av forskrift hjemlet i lov. Det må ikke etterlates et inntrykk av at det er frivillig å følge disse kravene.
- Verdikjedene i er komplekse, det er avgjørende at krav og forventninger rettes mot riktige aktører, ikke bare bredbåndstilbydere. Brukerproblemer kan skyldes utstyr eller tjenester utenfor tilbyderens kontroll.
- Er det gjort kost/nytte vurderinger av prinsippene?

1. Tilbyder skal sørge for lett tilgjengelig informasjon om produkter, tjenester og avtalevilkår.

Innspill og forslag til tiltak fra høringen:

- Verktøy og plattformer som kan hjelpe mindre aktører med å gjøre informasjonen tilgjengelig, uten at det medfører uforholdsmessige administrative kostnader.
- Prinsippene bør inkludere referanser til eksisterende veiledere om klarspråk: [Rettleiar om klarspråk i utvikling av digitale tenester | Digdir](#)

2) Det skal være enkelt å benytte digitale tjenester for å administrere abonnement og kundeforhold selv.

Innspill fra høringen:

- Brukerproblemer kan skyldes utstyr eller tjenester utenfor tilbyderens kontroll (komplekse verdikjeder). Brukeren må ta noe av ansvaret for å sikre seg nødvendig kompetanse.
- Digital inkludering handler ikke kun om brukerkompetanse, men også om tilgjengelige systemer og strukturer. Oppfordring til at prinsippene reflekterer et større ansvar fra bransjen i å tilpasse tjenestene og informasjon slik at de er utformet på en måte som gjør det mulig å forstå og ta dem i bruk. Dette gjøres blant annet gjennom justeringer i brukergrensesnittet og kodingen av IKT-løsninger.
- Inkludering av alle relevante brukergrupper i brukertesting kan være ressurskrevende og i praksis umulig. Prinsippene bør fokusere på kompetanse om behov, ikke involvering av alle grupper, eventuelt begge deler som likeverdige opsjoner.

3) Kundesenter skal være lett tilgjengelig for å ivareta sårbare grupper.

Innspill og forslag til tiltak fra høringen:

- Kravene til entydig identifikasjon (eID) er en barriere for enkelte brukere. Behov for veiledning på hvordan kundesenter skal ivareta kunder som ikke har eller kan benytte eID.
- Det skal være enkelt å få hjelp fra et fysisk menneske.
- Et sett med retningslinjer for kundeservise kan være nyttig.
- Vanskelig for små og mellomstore tilbydere å etablere kundesentre med lange åpningstider. Fleksible løsninger må vurderes, for eksempel samarbeide om felles kundesenterløsninger. Alternativt hvilke minimumsnivåer av tilgjengelighet som skal forventes av tilbydere av ulike størrelser.

4) Tilbyder skal legge til rette for bruk av «digitale hjelpere».

Innspill fra høringen:

- Mangel på standardiserte og sikre fullmaktsløsninger skaper utfordringer.
 - Hvordan sikre entydig identifisering, herunder hvem skal identifiseres?
 - Vurdere å 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 av personvern hensyn.
 - Fullmaktsløsninger bør ses i sammenheng med håndtering av digitale identiteter, autorisering generelt og det pågående arbeidet i Digdir med utvikling av fullmaktsløsninger.
 - Hver enkelt aktør bør ikke utvikle egne fullmakts løsninger.
- Riktig opplæring til «digitale hjelpere» og kontroll på hvem de er, for å forhindre utilsiktet/utnyttende tilgang til både personopplysninger og penger.

5) Tilbyder skal gi lett tilgjengelig og oppdatert informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel.

Innspill og forslag til tiltak fra høringen:

- Både banker, myndigheter og organisasjoner gir mye informasjon om svindel. Det er mer hensiktsmessig om man enes om «beste kilde» som man med trygghet kan peke til.
- Utfordring for små aktører å tilby avanserte svindelforebyggende løsninger alene. Ønsker retningslinjer og beste praksis for hvordan man kan implementere svindelbeskyttelse på en enkel og kostnadseffektiv måte, samt legge til rette for samarbeid på tvers av aktører for å styrke sikkerheten.

6) Tilbyder skal fremme digital inkludering i alle ledd av virksomheten.

Innspill og forslag til tiltak fra høringen:

- Nyttig å ha et eget eksplisitt prinsipp om krav til rutiner for å gjennomføre prinsippene, hvem som har ansvar og hva som kreves for å gjennomføre dette.

Innspill om el-overfølsomhet

- Prinsippene tar ikke hensyn til de el-overfølsomme og at denne gruppen blir ekskludert fra det digitale samfunnet på grunn av økende bruk av trådløs teknologi.
- Innspill:
 - Sørge for at alle produkter og tjenester skal kunne brukes over trådbundne løsninger.
 - Økt bevissthet om helsefarer knyttet til stråling. Hevder dagens grenseverdier er utdaterte og ikke tar hensyn til langtidseffekter.
 - Opprette en ekspertgruppe med representanter for el-overfølsomme, slik at deres behov blir ivaretatt i utformingen av digitale løsninger.
 - Strålefrie soner i offentlige bygg.
 - Kundesentre må ha kunnskap om el-overfølsomme og deres utfordringer, inkludert mulighet for å kommunisere uten mobil eller SMS (for eksempel via e-post eller fasttelefon).

Innspill fra et brukerperspektiv

Hilde Magelssen, FFO

Innspill fra brukerperspektiv

- **Brukermedvirkning:**
 - Inkluder brukermedvirkning så tidlig som mulig i prosessene.
 - Prinsipper om godtgjørelse for brukermedvirkning: Timebetaling, dekning av transportkostnader og/eller gavekort for å inkludere god brukerkompetanse uavhengig av personens personlige økonomi.
- **Opplæring** av ansatte med personlig kontakt med brukere med ulike språkvansker, både skriftlig og muntlig slik at man forstår hva kundens utfordringer er når de søker hjelp.
- **Språk:** Bruk korte setninger. Bruk dagligtale på ord og uttrykk og unngå «fagspråk».

Lunsj til 13.00

Hva skal til for å gjøre bransjeprinsippene effektive?

Kenneth Olsen, fagsjef i Nkom



Hvordan forankre prinsippene?

- Det overordnede målet er at prinsippene skal føre til et løft i arbeidet for digital inkludering ut og føre til en reell forskjell.
- Høringssvarene er generelt positive til arbeidet med prinsippene.
- Uten forankring i bransjen, ingen bransjeprinsipper.
- Behov for å synliggjøre forankringen.

Hensyn og muligheter

- Hensyn
 - Styrke insentiver til å jobbe i tråd med prinsippene
 - Kostnader for alle involverte til å administrere ordningen
 - Finne det rette balansepunktet
- Flere mulige modeller
 - Erklæring om å tilslutte seg prinsippene og å jobbe i tråd med dem
 - Avtale om å forplikte seg til å følge prinsippene
 - Offentliggjøring av hvem som har sluttet seg til
 - Sertifisering eller merkeordning
 - Rapportering og evaluering
 - Kombinasjoner mv.



Høringsinnspill

- Flere anbefaler **aktiv tilslutning** (men det må gjøres enkelt)
- Støtte til forslag om **offentliggjøring av bransjens tilslutning** for å synliggjøre bransjens bidrag.
- Mulige tiltak for **oppfølging**:
 - Ønske om gode/mindre gode praktiske eksempler å ta læring fra.
 - Revisjoner uten sanksjoner for å identifisere forbedringsområder.
 - Regelmessige undersøkelser for å måle bevissthet og etterlevelse.
 - Hente inn erfaringer blant tilbydere og andre relevante aktører.
 - Jevnlige arrangementer og møteplasser hvor best praksis og erfaringer deles.
 - Tilrettelegging for kompetanseheving og kunnskapsdeling i bransjen.



Nye forbrukerrettigheter

Eldar Undheim, Nkom

Likeverdige ekomtjenester for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne

- Ekomloven § 4-16, jf. ekomforskriften § 4-15
- Alle tilbydere av offentlige elektroniske kommunikasjonstjenester skal gi sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne likeverdig tilgang til og utvalg av elektroniske kommunikasjonstjenester som det flertallet av sluttbrukere har

«Jeg føler også behov for å framheve at flertallet er spesielt opptatt av at loven skal sikre at brukere med funksjonsnedsettelse skal ha likeverdig tilgang til og utvalg av elektroniske kommunikasjonstjenester.»

- Leder av transport- og kommunikasjonskomiteen Tom Einar Karlsen

Likeverdige ekomtjenester (2)

Ekomlov og –forskrift gjennomfører også tilgjengelighetsdirektivets krav knyttet til ekom

- Det skal tilbys sanntidstekst i tillegg til talekommunikasjonstjenesten
 - Kravet er ikke trådt i kraft, jf. ekomforskriften § 12-1
- Krav til leveranse av «totalkonversasjonstjeneste» der hvor video leveres i tillegg til talekommunikasjon og sanntidstekst

Likeverdige ekomtjenester (3)

Ekomforskriften § 4-15, første og fjerde ledd:

Tilbydere av internettilgangstjenester og talekommunikasjonstjenester skal tilby likeverdig tilgang til tjenestene for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne jf. ekomloven § 4-16. Tilbyder av talekommunikasjonstjenester skal tilby sanntidstekst

Informasjon om elektroniske kommunikasjonstjenester og avtalevilkår samt terminalutstyr og annet relevant brukerutstyr, skal gjøres tilgjengelig på en måte som sikrer likeverdig tilgang til informasjon for sluttbrukere med nedsatt funksjonsevne

Krav til avtale

- Ny ekomlov og –forskrift inneholder en rekke regler som søker å hjelpe sluttbruker ta gode og velinformerte valg
- Hvordan kan vi sikre at alle sluttbrukere nyter godt av disse reglene?



Opplysningsplikt før inngåelse av avtale

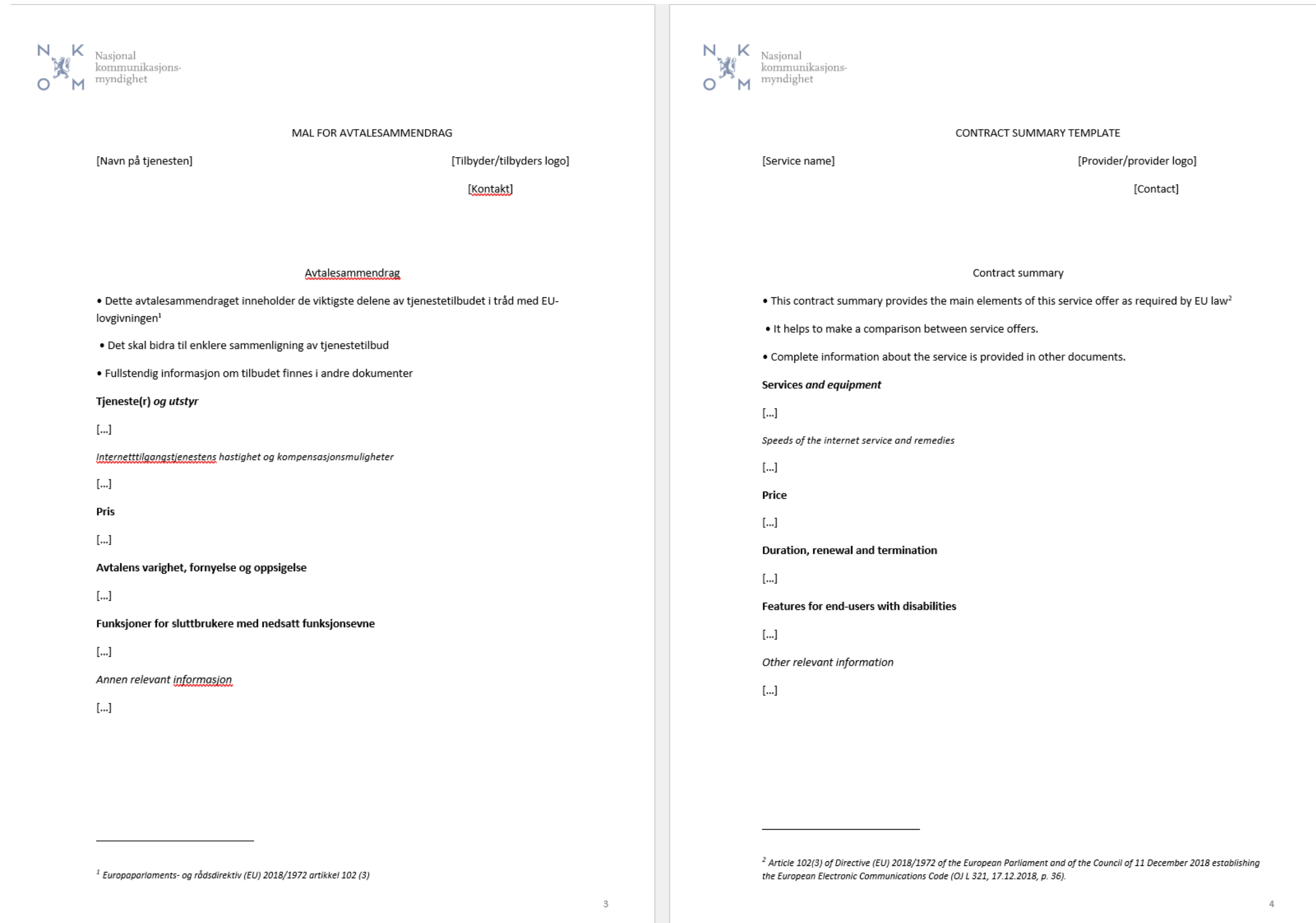
Ekomloven § 4-4, jf. ekomforskriften § 4-2

- Bestemmelsen gir forbrukeren rettigheter før vedkommende er forpliktet av en eventuell avtale
- Tilbyder skal gi de opplysninger som er nødvendige for at forbruker kan ta et kvalifisert valg av tjeneste
- Opplisting av informasjon som skal gis finnes i forskriften

Avtalesammendrag

Ekomloven § 4-5 jf. ekomforskriften § 4-3

Hensyn bak avtalesammendrag gjør seg gjeldende både før og etter selve avtaleinngåelsen.



Spørsmål?

Vel hjem!