



Nasjonal kommunikasjons-
myndighet

Date
17/02/2025

Høring - Prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Telenor Norge AS viser til høringsbrev av 24. januar 2025 om forslag til «Prinsipper for inkluderende ekomtjenester». Regjeringens digitaliseringsstrategi¹ setter klare mål om å sikre at alle skal få ta del i digitaliseringen, og gjøre Norge til det mest digitaliserte landet i verden. På denne bakgrunn har Nkom, i samarbeid med ekombransjen, utarbeidet utkast til egne prinsipper for inkluderende ekomtjenester. Disse prinsippene skal bidra til å nå de nasjonale målene.

Telenor er tilfreds med utkastet og støtter prinsippene som helhet. Vi ønsker likevel å vise til vårt tidligere innspill, hvor vi i e-post til Nkom av 13. januar 2025 ba om avklaringer og veiledning fra Nkom om hvordan tilbyderne skal ivareta de ikke-digitale/svakt digitale kundene i møte med kundeservice, hensett til kravene om entydig identifikasjon.

Telenor har fremdeles ikke mottatt avklaring og veiledning på hvordan dette særdeles praktiske tema ivaretas.

Telenor ønsker å understreke at offentliggjøring av bransjens tilslutning til prinsippene er et viktig tiltak for å synliggjøre bransjens bidrag. Det kan gjerne fremkomme på en egnet måte på Nkoms nettside hvilke aktører som deltar i bransjeforumet. Vi ønsker også å understreke at det er opp til tilbyderne selv å finne gode løsninger for å etterleve prinsippene, og vi ser ikke behov for å etablere et rapporteringssystem i regi av Nkom eller andre.

Vi imøteser videre prosess og stiller gjerne i et møte med Nkom dersom det er spørsmål til dette høringsinnspillet.

Med hilsen Telenor

Camilla Carlsson
Leder myndighetskontakt og regulatorisk

¹ <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/it-politikk/ny-nasjonal-digitaliseringsstrategi/id2982892/>