

Prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Bakgrunn og mål for arbeidet med inkluderende ekomtjenester

Regjeringen vil frem mot 2030 sikre at alle får ta del i digitaliseringen¹. Dette er et tydelig mål i [Digitaliseringsstrategien](#). I dag har 11 prosent av personer over 16 år svake digitale ferdigheter og innsatsen for å øke digital kompetanse hos de gruppene som opplever digitale barrierer og digitalt utenforskap må styrkes. Digitaliseringsstrategien viderefører målene som også ligger til grunn for handlingsplanen fra 2023 om [Auka inkludering i eit digitale samfunn](#).

Den nasjonale strategien for å forhindre digital utenforskap legger til grunn at både offentlige, private og frivillige aktører må bidra. Det er viktig at ekombransjen bidrar innenfor sine områder for å legge til rette for at også digitalt sårbare grupper² kan nyttiggjøre seg av gode, rimelig og fremtidsrettede elektroniske kommunikasjonstjenester.

Nkom har gjennom «[Bransjeforumet for inkluderende ekomtjenester](#)» etablert en arena hvor bransjen i felleskap kan arbeide med å redusere barrierene for digital inkludering i ekomsektoren. Bransjeprinsippene bygger blant annet på erfaringer fra bransjeaktørene samt innspill fra brukere fra sårbare grupper. Ambisjonen er at prinsippene skal bidra til å gjøre en positiv forskjell for dem som i dag opplever utfordringer ved kjøp, betaling, bruk og bytte av mobil- og bredbåndstjenester.

Prinsippene tar sikte på å bidra til økt oppmerksomhet om arbeidet med inkluderende ekomtjenester og bidra til å identifisere problemområder og behov for tiltak i regi av den enkelte tilbyder. Bransjeprinsippene vil også være en plattform for videre arbeid for bransjen

¹ [Bevare tilliten, styrke inkluderingen og sikre hensynet til barn og unge - regjeringen.no](#)

² Eldre/pensjonister, personer med funksjonsnedsettelse, innvandrerbakgrunn og personer med lav utdanning/inntekt er typiske grupper med høy risiko for digitalt utenforskap. Gjennom høringen av prinsippene ble det også trukket frem i flere innspill at personer med el-overfølsomhet er en sårbar gruppe.

og Nkom i fellesskap, med mål om å arbeide frem gode løsninger gjennom erfaring- og kompetansedeling.

Det har gjennom arbeidet med prinsippene blitt pekt på utfordringer knyttet til å etterleve flere av prinsippene, herunder utfordringer knyttet til entydig identifikasjon, fullmakt og å sørge for oppdatert informasjon om svindel. Arbeidet med prinsippene har dermed satt fokus på viktige problemområder som det vil bli jobbet videre med.

Prosess frem til fastsettelse av prinsippene

Nkom fikk i 2023 utarbeidet rapporten «[Ekom for alle](#)», som bygger på nær 40 dybdeintervju med personer fra gruppene eldre/pensjonister, personer med funksjonsnedsettelser, innvandrerbakgrunn og personer med lav utdanning/inntekt. Intervjuene avdekket ulike problemområder knyttet til kjøp, betaling, bruk og bytte av mobil og bredbåndstjenester. Funnene i rapporten danner en del av bakgrunnen for arbeidet med prinsippene.

Nkom presenterte rapporten for bransjeaktørene i bransjeforum 4. september 2024. I tillegg ble det gjennomført et gruppearbeid omkring bransjens erfaringer med barrierer for sårbare grupper. Resultat av gruppearbeidet samsvarer i stor grad med funnene fra «Ekom for alle». Problemområdene kan grupperes og oppsummeres som følger:

1. Vanskelig å ta informerte valg om produkter og tjenester.

Det er et mangfold av produkter og tjenester og vanskelig for mange å vite hva man trenger (størrelse på datapakker, hastighet osv). Mange har behov for hjelp på telefon (kundesenter) eller fysisk i butikk. Noen opplever i etterkant å betale for innhold og tilleggsprodukter de ikke vet at de har eller ikke trenger.

2. Utfordringer med tilgang og bruk av andre digitale tjenester.

Utfordringer med bruk av andre digitale tjenester som bankID, Vipps, e-post skaper barrierer ved kjøp (identifikasjon) og betaling.

3. Utfordringer knyttet til å få hjelp fra kundeservice, gjøre seg forstått og forstå hjelpen som gis.

Mange opplever at det er vanskelig å finne telefonnummer til kundeservice, mange tastetrykk og lett å taste feil. Manglende språkferdigheter, problemer med hørsel eller lite tekniske forståelse kan gjøre det vanskelig å forklare problemene og forstå informasjonen som blir gitt.

4. Vanskelig å aktivere tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester.

Uklar informasjon om aktivering av tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester gjør at enkelte er usikre på om og hvordan de får utnyttet tjenestene de betaler for.

5. Systemer og digitale flater som er vanskelige å forstå og lite brukervennlige.

Navigering i systemer og på digitale plattformer kan være vanskelig og skape dårlig brukeropplevelse.

6. Frykt for svindel skaper barrierer for å bruke digitale tjenester.

Mange er redde for å gjøre feil når nye tjenester skal tas i bruk. Frykt for svindel skaper en ytterligere barriere for å ta i bruk tjenester.

7. For lite fokus, kunnskap og veiledning om sårbare gruppers behov.

Gjennom gruppearbeid i bransjeforum ble det pekt på at en hovedutfordring kan være at tilbydere ikke har kartlagt hvordan sårbare grupper opplever tjenestene. Utfordringene for disse gruppene må løses tverrfaglig, men dette får ofte ikke tilstrekkelig oppmerksomhet i organisasjonen.

Kartleggingsarbeidet viste at mange er avhengig av «**Digitale hjelpere**» for å løse utfordringene og kunne nyttiggjøre seg av ekom-tjenestene. Hjelperne er først og fremst nærmeste familie og venner man stoler på, men kan også være kommunale hjelpe-tilbud, Seniornett osv. Sårbare som ikke har tilgang på «digitale hjelpere» blir ekstra utsatt for digitalt utenforskap.

I bransjeforum 4. september 2024 la Nkom frem forslag om å utarbeide felles bransjeprinsipper for mobil- og bredbåndstilbydere og fikk støtte for det. Deretter ble det etablert en arbeidsgruppe som har bidratt til å utforme et utkast til prinsipper basert på de nevnte problemområdene. Arbeidsgruppen har ved siden av Nkom bestått av Chili mobil, Lyse Tele, Telenor, Telia og Svorka. Utkast til «Prinsipper for inkluderende ekom-tjenester» ble lagt ut til høring i perioden 21. januar til 17. februar 2025. Høringsinnspillene er oppsummert i vedlegg.

I bransjeforum 4. mars 2025 presenterte Nkom høringsinnspillene og foreløpige vurderinger av hvordan disse tas med videre i arbeidet. Innspill mottatt under bransjeforum fremkommer også i oppsummeringen av høringssvar.

Nkom har på grunnlag av innspillene justert Prinsipp 5, det er ellers ikke gjort endringer i hovedprinsippene. Andre relevante innspill er innarbeidet i tiltakene som følger prinsippene.

Gjennom høringen og arbeid i bransjeforum er det støttet opp om en enkel prosedyre for tilslutning hvor tilbydere aktivt bekrefter om de stiller seg bak prinsippene og at Nkom i etterkant kan offentliggjøre hvilke tilbydere som har tilsluttet seg prinsippene. Lenke til skjema for tilslutning er vedlagt til slutt i denne oversendelsen.

Prinsipper for inkluderende ekom tjenester

Prinsippene er utarbeidet på et overordnet nivå og følges av mulige operasjonaliserbare tiltak. De operasjonelle tiltakene er ikke-uttømmende eksempler på hvordan hovedprinsippet kan ivaretas. Det vil være opp til tilbyderne selv å finne gode løsninger for å etterleve prinsippene.

Seks hovedprinsipper etableres for ekombransjen:

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

Dette kan blant annet innebære at:

- Tilbyderen har rutiner for hvordan lovkrav til universell utforming følges opp og etterleves. Se uutilsynets nettsider³.
- Brukertestning av tilgjengelige informasjonskanaler i størst mulig grad omfatter sårbare brukergrupper med ulike behov⁴.
- Representanter for tilbyder gir hjelp og veiledning til brukere som viser manglende forståelse for innhold i ulike abonnement slik at de kan foreta valg av produkter og tjenester ut ifra eget behov.
- Tilbyder gir god opplæring, veiledning og oppfølging til sine representanter (interne og eksterne) slik at disse kan gi god og riktig hjelp tilpasset den enkelte bruker av tjenestene.
- Tilbyder bruker klart språk⁵, er oppmerksom på språkbarrierer og sørger for at tekniske begrep blir forklart på en enkel måte.
- Informasjon om hva som inngår i abonnementsprisen, for eksempel knyttet til sikkerhet, kommer tydelig frem, og hva kunden kan bestille som tillegg.
- Informasjon om hva ulike hastigheter betyr i praksis kommer frem på en enkel måte.

Bakgrunn/problemområde:

- *Vanskelig å ta informerte valg om produkter og tjenester.*

³ Uu tilsynets veiledning finnes her: [Nettsteder og apper / Tilsynet for universell utforming av ikt](#)

⁴ [Brukertestning med funksjonshemmede / Tilsynet for universell utforming av ikt](#)

⁵ [Klarspråk - Språkrådet](#)

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

Dette kan blant annet innebærer at:

- Digitale tjenester blir utformet og utviklet slik at de ivaretar sårbare gruppers behov.⁶
- Sårbare brukergrupper med ulike behov involveres fra starten av utviklingsprosjektet, herunder i brukertesting. Ressursinnsats bør kompenseres.
- Tilbyder gir veiledning og støtte til kunder som trenger hjelp til å bruke digitale løsninger for å selv kunne administrere abonnement.

Bakgrunn/problemområder:

- Vanskelig å aktivere tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester
- Systemer og digitale flater som er vanskelige å forstå og lite brukervennlige.

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

Dette kan blant annet innebærer at:

- Kundesenter har åpningstider og ventetider som gjør at muntlige henvendelser til en person er et godt alternativ for å få hjelp.
- Informasjon om telefonnummer og åpningstider til kundesenter er lett synlig i ulike kanaler.
- Tilbyder gir god opplæring til ansatte på kundesenter om kommunikasjon med sårbare grupper, herunder gi tilstrekkelig tid til å lytte og forstå problemet, snakke rolig og tydelig.

Bakgrunn/problemområde: Utfordringer knyttet til å få hjelp fra kundesenter, gjøre seg forstått og forstå hjelpen som gis.

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

Dette kan blant annet innebærer at:

- Det skal være enkelt å opprette fullmakt på en trygg måte slik at sårbare kan få hjelp fra andre.
- Tilbyder har rutiner for håndtering av vergeattest, fremtidsfullmakt og andre fullmakter. Rutinene omfatter hvilke handlinger som kan gjøres på vegne av andre og sikre at personvern ivaretas.

⁶ [Rettleiar om klarspråk i utvikling av digitale tenester | Digdir](#)

Bakgrunn/problemområde: Ved flere av problemområdene nevnt innledningsvis har sårbare behov for å benytte såkalte «Digitale hjelpere». Dette kan være familie, venner eller kommunale hjelpe-tilbud.

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

Dette kan blant annet innebære at:

- Informasjonen om hva man skal gjøre dersom man er usikker på om noe er svindel og dersom man frykter å være utsatt for svindel.
- Et grunnlag for slik informasjon kan være [Digital svindel - Nkom](#)

Bakgrunn/problemområde: Frykt for svindel skaper barrierer for å bruke digitale tjeneste

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

Dette kan blant annet innebære at:

- Arbeidet med inkluderende ekom tjenester er forankret i virksomhetens ledelse.
- Tilbydere arbeider systematisk for å kartlegge opplevde barrierer for digital inkludering.
- Tilbydere evaluerer og forbedrer løpende sine tjenester og løsninger basert på innsikt fra egen kartlegging og annet kunnskapsgrunnlag om inkluderende ekom tjenester.
- Tilbydere bidrar til å forhindre digitalt utenforskap ved å dele erfaringer om barrierer og tiltak for digital inkludering.

Bakgrunn/Problemområde: For lite fokus, kunnskap og veiledning om sårbare gruppers behov.

Tilslutning til prinsippene

Et overordnet mål er at prinsippene skal bidra til et løft for arbeidet med digital inkludering og at arbeidet som gjøres i bransjen skal utgjøre en merkbar forskjell for sårbare grupper når det gjelder kjøp, betaling, bruk og bytte av mobil- og bredbåndstjenester.

Tilslutning til prinsippene vil innebære å aktivt arbeide for å etterleve prinsippene, både hos hver enkelt tilbyder, men også i bransjesamarbeid. Tilslutning vil også være et tydelig signal fra bransjen om at den ønsker å ta samfunnsansvar og støtte opp om den felles nasjonale innsatsen.