

Till: Näringsdepartement, Enheten för IT-politik

Diarienummer: N2015/08335/ITP

Remissinstans: Kivra AB

Remissvar Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden

Avgränsning:

Vi anser generellt att delbetänkandet från Digitaliseringskommissionen är spännande och insiktsfullt. Då Kivra är den främsta aktören inom området digital myndighetspost väljer vi att fokusera vårt svar på aspekter som rör detta område.

Sammanfattning:

Vi delar Digitaliseringskommissionens analys att säker digital post är ett viktigt område där Sverige bör sträva efter långsiktigt ledarskap då det är en möjliggörare för den övergripande visionen att Sverige skall bli bäst på att tillvarata digitaliseringens möjligheter.

Vi instämmer med huvuddragen i utredningens förslag (4.6.1, sid 154ff) men anser att:

- (1) Digitaliseringskommissionen överskattat vad som kommer att ske utan genomförande av dess förslag (och därmed i praktiken underskattat vinningen av att genomföra de förslag de själva föreslår).
- (2) Digitaliseringskommissionen analyserar marknaden för närsynt i den mening att resonemangen utgår från marknaden "myndighetspost" medan vi menar att marknaden är "viktig post" där myndighetspost utgör uppskattningsvis ca 15% av den totala marknaden.
- (3) "Skall"-krav bör implementeras för myndigheter att "erbjuda" all kommunikation som skickas som papperspost även som digital post för de medborgare som vill ta emot posten digitalt. Samtidigt bör Regeringen verka för att det IT-mässiga partnerskapet med SKL utvecklas på ett sådant sätt att flest möjliga kommuner och landsting ansluter alla sina relevanta brevlöden.
- (4) Regeringen snarast bör säkerställa att incitamenten rimmar med hur marknaden ser ut (myndighetspost är en liten del av en större totalmarknad) och främja dess utveckling genom att vara en för marknaden viktig kund. I klartext implementera en ersättningsmodell för digitalt porto som följer samma logik som traditionellt porto. Om en statlig lösning levererar får den portot och om en privat aktör levererar får den portot. (Idag finansieras en statlig brevlåda med offentliga medel samtidigt som de privata aktörerna inte får någon ersättning.)
- (5) Branschutveckling ska främjas med mjuka styrmedel samt genom undanröjande av hinder i gammal lagstiftning som tex kräver fysiska brev eller fysiska underskrifter.

Kivras syn på stycke 4.6.1 Digital post från myndigheter som förstahandsval:

Digitaliseringskommissionens delbetänkande belyser i de generella delarna av betänkandet ett flertal aspekter som är högst relevanta för det specifika området "säker digital post". För att fenomenet skall få fäste så krävs *kritisk massa*. Det är viktigt att förstå vad kritisk massa är i detta fall. Förutsättningen för att få en *kritisk massa användare* är att ansluta en *kritisk massa av avsändare* i systemet som sammantaget gör

att det blir en bra tjänst (*kritisk massa av försändelser/innehåll*) som därmed gör det meningsfullt för individen/medborgaren att ansluta sig till en digital brevlåda. Vi tror därmed att det är en tydlig underdrift när Digitaliseringskommissionen (s156) skriver "Det kan inte uteslutas att det begränsade meddelandeflödet, från ett fåtal myndigheter, gör att nyttan av anslutning ur ett individperspektiv upplevs begränsad". Kivra är övertygad om detta men vill samtidigt betona att myndighetsposten bara utgör ca 15% av all "viktig" post (ej reklam) varför det är viktigt att även försäkringsbolag, finansbolag, banker, elbolag, telebolag, föreningar, arbetsgivare osv osv och självklart kommuner och landsting erbjuder digital post som alternativ till pappers post. I samtliga länder där myndighetspost digitaliserats har det *offentliga varit proaktivt*. På sida 73 i betänkandet beskrivs vikten av offentliga inköp som står för hissande 20% av BNP. Digitaliseringskommissionen konstaterar att upphandlingsstrategier såväl kan bidra som försvåra innovation och användningen av digitaliseringens möjligheter. Delmarknaden för offentlig post är en viktig komponent för att *individents nytta* (s79 individen driver ekonomin) skall bli tillräckligt stor med att ansluta sig till en digital brevlåda. Därför menar Kivra att det är viktigt att Regeringen gör som i Norge (s162) och **inför ett obligatorium för myndigheter** att ansluta sig till det regelverk som Mina Meddelanden utgör (ett ramverk som förvaltas av Skatteverket för säker digital post från myndigheter, kommuner och landsting). Vidare är det **viktigt att staten agerar konkurrensneutralt** när man själv erbjuder ett alternativ (Min Myndighetspost) och använder sin inköpsstyrka för att vara med och främja marknaden. **Regeringen måste säkerställa att de privata brevlådeoperatörerna får ersättning** av myndigheter på liknande vis som de får från privata företag som är kunder till dem. Lika väl som det är viktigt att digitalt porto och privata brevlådeoperatörer behandlas med samma logik som vanligt porto och privata postoperatörer gör på (den traditionella) postmarknaden.

Kivra menar (precis som uttrycks generellt på sid 119) att strategierna för digital post inte kan genomföras av regeringen eller enskilda aktörer för sig utan att det krävs *samverkan*. **Vi på Kivra tror fortsatt att den i Sverige inslagna vägen med ett öppet system**, Mina Meddelanden, där medverkande aktörer "tvingas" att alltid vara attraktiva för såväl användarna (erbjuda en modern & användarvänlig tjänst) och privata avsändare (för att få ihop kritisk massa av viktig post) samt följa regelverk (säkerhet, långsiktig finansiering mm) kring offentlig post (Mina Meddelanden) **har de bästa möjligheterna att skapa den bästa lösningen**. De privata aktörerna tvingas "innovate or die" en utmaning vi på Kivra gärna antar. Vi är övertygade om att affärsmodellen inte kan vara att privatpersoner tvingas betala för att ta emot digital post, lika lite som de är vana att betala för att ta emot fysisk post. **Vi är övertygade att det är "digitalt porto" som är affärsmodellen och här menar vi att Sverige måste följa Danmarks och Norges exempel och införa en ersättning för det digitala portot till de privata aktörerna**. Det offentliga betalar för telekommunikationer, e-legitimationer, e-fakturer osv osv, det är självklart att privata aktörer behöver ersättning för sina tjänster. Denna affärsmodell är dessutom redan i full gång i Sverige – trots det offentliga Sveriges motstånd att främja den uppenbara och naturliga vägen – då det redan uppstått en marknad för säker digital post i Sverige och där myndighetsposten utgör mindre än 10% och där de 90% privata avsändarna samtliga betalar digitalt porto.

Säker digital post är alltså en marknad som är många gånger större än delmarknaden myndighetspost. Regeringen är en viktig aktör på en marknad som helt bygger på samverkan med privata aktörer och regeringens roll är att med hårda och mjuka

metoder främja utvecklingen. Vi delar Digitaliseringskommissionens analys att det finns stora vinningar i termer av enkelhet, besparing och miljö. Vi tror Digitaliseringskommissionens beräkningar underskattar dessa värden, då de största besparingarna ligger i att säker digital post blir en katalysator för effektiv e-förvaltning. Papperspost driver manuella pappersprocesser och telefonsamtal medan digital post driver till myndigheternas självbetjäningsportaler som redan är integrerade med affärssystem. Användare av digital post upplever en dubbelriktad kommunikation och ett smidigt digitalt möte fastän deras återkoppling sker via länk som lett fram till tex Skatteverkets hemsida. Här finns de absolut största besparingarna. Vi tror dock det finns risker i status quo att dessa besparingar för myndigheter inte realiseras om nuvarande modell inte tar hänsyn till alla aktörers behov och därför inte är långsiktigt hållbar. Privata postaktörer kan inte leva utan ersättning och innovation bromsas pga avsaknad av ersättning. Sverige är den enda marknad för säker digital post som drivs fram huvudsakligen av en privat avsändarmarknad. Men Regeringen kan inte vara nöjd med tempot i utvecklingen och bör bättre fylla sin roll och främja att tempot höjs. Förutom obligatorium för myndigheter att skicka digitalt och införande av ersättning för de privata aktörerna så bör regeringen vidta andra stimulerande åtgärder:

- **Uppföljning och säkerställande av fattade beslut.** Det finns enorma förenklings- och besparingsmöjligheter för små- och mellanstora företag men dessa erbjuds idag inte myndighetspost via privata brevlådeaktörer som kan driva förenkling betydligt längre än statens Min Myndighetspost. Hade privata aktörer tillåts hjälpa till och nått samma proportioner som inom privat post hade 100,000 företag redan varit anslutna. Att jämföra med dagens ca 30,000. Mina Meddelanden skall möjliggöra detta men gör det inte ännu.
- **Säkerställa avsändarincitament att koppla upp sig.** För myndigheter bör obligatorium införas. När det gäller privatmarknaden bör lärdomar dras från branschspecifik reglering. Elmarknaden digitaliserar nu med högre tempo än nästan alla andra branscher då dessa aktörer inte får debitera slutkunder aviavgifter (EU reglering som träffar enbart elbolagen). Detta gör att aktörerna vill effektivisera kundkommunikationen maximalt vilket driver på deras digitaliseringsambitioner. Detta står i skarp kontrast till branscher som har en stor intjäning på pappersavier.
- **Uppmuntra mjuka styrmedel från myndigheter.** Skatteverket har t ex framgångsrikt främjat utvecklingen av e-legitimationer genom tex att betala tillbaka skatt snabbare till de som e-deklarerat. Nu har Skatteverket som en av flera mjuka styrmedel tänkt återupprepa denna stimulans genom att säga att medborgare får tillbaka på skatten snabbare om medborgaren är ansluten till Mina Meddelanden.
- **Uppmuntra alla anslutna myndigheter att marknadsföra möjligheten att få myndighetspost digitalt.** Skatteverket trycker numera information om Mina Meddelanden på baksidan av sina kuvert. Principen borde vara att berätta om digital myndighetspost i alla kanaler som möter medborgaren.
- **Undanröj legala hinder för fullt genomslag för digital post.** Se till att alla lagrum är tydliga med att digital post (utförd på ett sätt som definieras i Mina Meddelanden) är fullt ut jämställt med fysisk post och att digitala signaturer med godkända e-legitimationer jämställs fysiska signaturer. Givet att detta är ett stort arbete så bör regeringen specifikt snarast säkerställa att Bolagsverket accepterar digitala signaturer som gjorts i av Mina Meddelanden anslutna digital brevlådor.

Det finns mycket stor förenklingspotential för små- och medelstora företag att kunna lösa allt digitalt och rapportera det i digital form till Bolagsverket.

- **Följ Digitaliseringskommissionens förslag och utarbeta en konkret plan för Opt-out för medborgare.**
- **Förtydliga att Mina Meddelanden inte är ett varumärke eller en produkt/tjänst.** Mina Meddelanden och Min Myndighetspost skapar stor förvirring idag på marknaden. Förvirring gynnar inte utvecklingen. Tydliggör att Mina Meddelanden inte är ett varumärke eller en produkt/tjänst. Mina Meddelanden skall vara en infrastruktur som möjliggör digitala försändelser till tjänster på marknaden. Anslutna tjänster, däribland Min Myndighetspost, godkända för distribution av myndighetspost anses certifierade att erbjuda myndighetspost som en del av eller hela sin tjänst. Min Myndighetspost blir då en tjänst (som bara erbjuder just myndighetspost) liksom Kivra och andra privata aktörer som typiskt sett erbjuder mer än bara myndighetspost.

Vi må ligga efter Danmark (och kanske även Norge) i starten av utvecklingen av digital post. Men skall man bli bäst i världen på att tillvara ta digitaliseringens möjligheter så räcker det inte med att abrupt (via lagstiftat obligatorium) sluta printa utan det behövs innovation. Innovation i samverkan med många aktörer. Den öppna svenska modellen har potentialen att skapa mer innovation och förbättring än som skapas i främst den danska modellen. Ibland uppfattar vi politiska ambitioner för en testbädd-Sverige, att vi skall utnyttja Sveriges unika möjligheter till offentlig-privat samverkan, leda innovationen inom nya viktiga områden och bli bäst i världen. Vi tror det är möjligt på området digital post, vilket på några år kan skapa ett försprång för svensk e-förvaltning och självklart en möjlighet för oss på Kivra (eller någon av våra konkurrenter) att skapa en ny svensk exportnisch. Det är inga jättekrav på regeringen från dagens fina utgångsläge som vi har. Vi söker inte stora forskningsbidrag eller enormt förmånligt/mjukt investeringskapital, vi söker en *bra kundrelation*. *Kundrelation* betyder att vi ses som en leverantör och därmed får ersättning. Med *bra kundrelation* menar vi vad Mina Meddelanden utgör grunden för idag nämligen att särskilda myndighetskrav, som är av yttersta vikt för förtroendet för marknaden, samordnas och både utvecklas i samverkan med oss och i slutändan krävs av oss.

Det bästa sättet att göra det, är att göra det! Detta är inte omöjligt!

Med vänlig hälsning,

Stefan Krook
VD Kivra