

Till: Finansdepartement

Diarienummer: Fi2017/01289/DF

Remissinstans: Kivra Sverige AB

Remissvar: Betänkande digitalforvaltning.nu (SOU 2017:23)

Kivras syn på en samlande myndighet:

- Kivra delar synen att Sverige har saknat ett samlat ansvar hos en myndighet och att Sverige tappat kalendertid som konsekvens av den nuvarande avsaknaden av sådan myndighet. Från vår verklighet som digital brevlådeoperatör så valde vi att stå utanför Mina Meddelanden under flera år och försökte orientera oss i offentliga Sverige *till vem* vi skulle lyfta det uppenbara problemet till att om man vill ha privata digitala brevlådeoperatörer så måste de erhålla ersättning. Privata aktörer kan inte bjudas in på en Ebberödsbankmarknad där man skall erbjuda tjänster till det offentliga och driva innovation men inte få någon ersättning. Efter ett antal år när vi förstått att det inte fanns 'någon att lyfta frågan till' utan att det skulle krävas lagändring, men dock kände en tilltro till att 'förnuftet skulle segra' (även om lagändring skulle krävas) gick vi med i Mina Meddelanden i början av 2015 men behöll en fot på bromsen då vi inte hade en hållbar situation. Slutligen tillsattes denna utredning med deluppgift att ta fram förslag på ersättningsmodell och då tog vi bort foten från bromsen och vår andel av antalet nyregistrerade till Mina Meddelanden (liksom tillväxten av Mina Meddelanden som helhet) sköt i höjden. Under 2017 har tillväxten exploderat när vi t o m börjat lägga mångmiljonbelopp på marknadsföring som direkt konsekvens av att vi ser och förväntar oss ett slut på Ebberödsbank-tiden, dvs att vi förväntar oss erhålla ersättning för vårt arbete. Vi delar vårt 'case' för att, med exemplets makt, visa att vi håller med om att en samordnande myndighet behövs. Vi tappade ett par år i Sverige på att Kivra och andra digitala brevlådor inte hade någon att lyfta frågan till. Kivra har idag över 1,2 miljoner anslutna användare till Mina Meddelanden.
- Att Sverige tappat några år kalendermässigt ändrar inte vår optimism kring att Sverige kan bli bäst i världen på att tillvarata digitaliseringens möjligheter. Inom vårt område, digital post, så är vår övertygelse att den Svenska modellen med Mina Meddelanden är det bästa vi sett och är övertygade om att tex Danmark, som ofta lyfts fram som stjärnan i klassen, med stor sannolikhet gått in i en innovationshämmande återvändsgränd genom att skapa ett stängt system. Vi tror på den öppna svenska modellen där nya brevlådeoperatörer alltid är välkomna och tror att rättigheter att ta del av digitala möjligheter för medborgare är att föredra. Vi håller med om de insiktsfulla kommentarerna, som beskrivs i utredningen på sida 100, där det konstateras att nationell digital infrastruktur inte bara omfattas av regeringen beslutade lösningar och det på det följande resonemanget (sid 101) att staten kan ta många roller: utförare, möjliggörare, kund, garant, regulator... I en marknad där vi behöver ständig innovation så blir det viktigt med en myndighet som kan ta ett samlat grepp och även har uppdraget

(enligt förslag) att bereda frågor om vilka komponenter som skall anses vara statliga uppgifter. Vi blir bäst i världen genom innovation. Snabb implementation med enbart kostnadsfokus är inte Sveriges väg. Uppdraget är viktigt och enormt svårt, som konstateras (s 124) och "genomslaget för en innovativ och samverkande förvaltning påverkas i hög grad av vilken inställning och kompetens som de som är satta att leda verksamheten har. Att leda och utveckla lärande organisationer samt att främja innovationer och nytänkande kräver särskild kompetens". Vi på Kivra tror det behövs en samlande myndighet. Vi kan dessvärre bara betona hur viktigt vi tycker det är men är inte tillräckligt insiktsfulla om de olika alternativen för att ta ställning hur myndigheten bör skapas. **Myndigheten som får ansvaret behöver ett DNA, en kultur, som är lämpad att främja den innovation som är nyckelordet för att vi skall kunna bli bäst i världen på att tillvarata digitaliseringens möjligheter.** Framgångsrik innovation med medborgarfokus kommer leda till ekonomiska vinster men fokus ekonomiska vinster i steg ett kan bli direkt kontraproduktivt. Vi tror att det kan vara ett lackmustest att pröva tänkta ledare av myndigheten om de håller med om detta. Och om de håller med så **måste man sedan överväga om kulturen redan är rätt eller går att förändra, tillräckligt snabbt, för att just främja detta innovationsarbete. Vi tror på uttrycket 'culture eats strategy for breakfast'**. Vi har inte råd att hamna fel här.

Kivras syn på Mina Meddelanden:

- §6.1.1 Bifaller förslagen men vi tycker att lönebesked enbart skall distribueras digitalt via Mina Meddelanden. Det är en av få brevtyper inom 'viktig postkategorin' som inte måste skickas men som bör skickas och de är en bra grund att enbart erbjudas digitalt vilket då blir en bra nudging att skaffa en digital brevlåda. Detta blir allt vanligare bland privata arbetsgivare och mottas väl hos arbetstagarna.
- §6.1.3 Bifaller samtliga förslag men tycker att även kuvert ska användas för att i upplysningssyfte kommunicera (=det skall finna tryck på kuverten att man kan ta emot myndighetspost digitalt istället) att det finns en möjlighet att ställa om posten digitalt. Detta görs redan idag av Skatteverket (dock inte på bästa sätt, se nästa punkt).
- Rörande kommunikationen så skapar begreppet Mina Meddelanden stor förvirring och i kommunikation bör istället talas om att man kan få myndighetspost digitalt och sedan ange till infrastrukturen anslutna brevlådor eller deras loggor (idag Min Myndighetspost, Kivra, e-Boks och Digimail). **Mina Meddelanden (en bakomliggande infrastruktur) är ointressant för slutanvändare och skall inte bli ett varumärke utan det skall brevlådorna bli.**
- Att införa en rättighet för enskilda att få myndighetspost digitalt anser vi vara rätt väg att gå. Låt det dock inte bli otydligt att denna rättighet för medborgare är direkt kopplad till en skyldighet för myndigheter att koppla upp mot Mina Meddelanden. Vi är också tveksamma till öppningen för undantag från denna skyldighet som utredningen föreslår skall kunna beslutas av regeringen. Det är inte omöjligt att ansluta till Mina Meddelanden. Snart erbjuder alla aktörer på printmarknaden/utdatapartners till myndigheter hjälp med detta. Som sista utväg bör t o m scan av fysiska brev övervägas snarare än undantag.

- Utredningen har öppnat dörren till en medborgarrättighet att få digital myndighetspost. Det bör utredas mer vad denna rättighet skall innebära. **Rättigheten bör gå längre än att ersätta dagens fysiska myndighetsbrev** (som kan och bör bli färre även utan digital myndighetspost). Rättigheten bör sträckas till att medborgare har rätt att erhålla, från myndigheterna viktig information, för att kunna spara på ett ställe i medborgarens eget arkiv (steg 1 den digitala brevlådan medborgaren valt). Exempelvis är det rimligt för medborgare att vilja spara tidigare deklarerade och erhålla kvitton på årets deklarerade uppgifter. Idag samlas denna information, så länge Skatteverket så önskar, på Skatteverkets hemsida. När medborgaren har allt samlat på ett ställe underlättar detta egen överblick, ordning och reda, men underlättar även manuell eller digital hjälp. I Kivra kan man tex dela sin Kivra brevlåda med någon man litar på som då tex kan hjälpa till att betala räkningar, sköta deklaration eller vad det nu må vara.
- Vi tror dock att det bör utredas mer om det inte är värt att gå på Skatteverkets linje och införa ett obligatorium för företag att ansluta. Skatteverket har varit sena med att möjliggöra för privata brevlådeoperatörer att bygga denna marknad varför den fått en långsammare utveckling fram tills för någon månad sedan. Detta gör att Skatteverkets gamla förslag om obligatorium från 1 januari 2018 vore för kort varsel. 1 januari 2019 bör dock vara möjligt. Vi ser att detta kan vara en form av nudging som gynnar även de företag som på förhand inte ser fördelarna. Går det att på något sätt ha en extra avgift som rimmar med avgiftsförordningen eller en "hållbarhetsskatt" på mindre belopp som tex 500kr per år för bolag som inte ansluter sig så har det offentliga gjort om den kostnad som uppstår för pappersutskick till en intäkt samtidigt som man ökar omställningstakten & skyndar på innovation. Då många privatpersoner är företagare skulle detta faktum skynda på omställningen även på privatmarknaden.
- Ovan skall ses som exempel på att vi anser att utredaren bör arbeta vidare med uppdraget "att redovisa hur en övergång för privatpersoner och företag till digital myndighetspost kan genomföras i praktiken". Det kommer krävas mycket mer för att nå fram till en "övergång" till digital myndighetspost. Den föreslagna ersättningsmodellen till privata brevlådeoperatörer är viktig samt nivåerna på ersättning. Kivra lägger idag mångmiljongbelopp på att få denna marknad att hända. De privata brevlådeoperatörernas tjänsteutveckling likväl som marknadsföring kommer vara starkt kopplade till ersättningsnivåerna. **En avsaknad av ersättning helt skulle riskera att slunga hela utvecklingen bakåt i tiden då aktörer som vi själva åter skulle behöva ställa oss på "bromsen" i utveckling eller till och med behöva "lägga i backen" då vi inte kan ha miljoner användare som vi förlorar pengar på.** Vi kan i sammanhanget konstatera att vi under våren sett det första starka bidraget från myndigheterna att vara med och bygga marknaden i Skatteverkets kampanj "Pengar till Påsk". Vi behöver mer åtgärder i allt från ersättningsmodell och tillhörande nivåer, valsedlar, lönespecar, marknadsföring på kuvert och hemsidor, skyldighet för myndigheter att ansluta (allt) och en "hållbarhetsskatt" på företag som inte ansluter till Mina Meddelanden för att omställningen till 'digitalt först' inte skall avstanna långt innan vi sett en övergång.
- §6.1.4 Mina Meddelanden bör, på ytterligare sätt gentemot idag, möjliggöra att en stark nationell digital infrastruktur för digital post utvecklas. Kivra anser att kärnan är att FaR

tillgängliggörs för privata avsändare. Ett särskilt regelverk krävs för detta som stipulerar att åtkomst endast är för att säkerställa till vilken brevlåda ett företag eller en individ är ansluten till och att man bara får slå mot registret i syfte att distribuera post. Öppnas FaR finns många aktörer (PostNord Strålfors, CGI mfl) som kommer möjliggöra en växelfunktion baserat på FaR. Dessa aktörer erbjuder ofta redan idag alla brevlådor som återförsäljare vilket gör att det inte kommer vara svårt för ett enskilt företag att koppla upp sig mot flera (utan att behöva ingå avtal med alla brevlådeoperatörer). Kivra menar emellertid att det vore djupt skadligt för innovationen i marknaden om Mina Meddelanden skall stipulera hur tjänster skall utvecklas och fungera i brevlådorna gentemot privatmarknaden (dvs ange format, funktionalitet, meddelandetyper osv dvs saker som annars styrs inom ramen för Mina Meddelanden). Det enda som Statens infrastruktur skall bidra med *gentemot privatmarknaden* är registret över till vilka brevlådor olika individer är anslutna till. Mina Meddelanden skall i sig inte utvecklas till att bli en nationell digital tjänst för säker och spamfri e-post till företag och enskilda. FaR som enskild komponent i infrastrukturen/Mina Meddelanden bör tillgängliggöras för privatmarknaden vilket blir en viktig komponent för marknadens aktörer att, med möjliggjord innovation, bygga en nationell tjänst för säker och spamfri e-post på. (försök till förtydligande i nästa punkt)

- Mina Meddelanden som helhet bör alltså bara reglera myndighetspost men FaR som central delkomponent (i Mina Meddelanden) bör tillgängliggöras (med hårda regler för användningsområde: enbart för att veta vilken brevlåda en medborgare är kopplad till i syfte att den som slår mot registret har ett meddelande den vill försöka förmedla till medborgaren, vilket den alltid måste göra i eget namn, dvs säkerställa att Banken X verkligen är Banken X) till privatmarknaden. Privatmarknaden är sammantaget väsentligt större än marknaden för myndighetspost varför än mer innovativa lösningar kommer att utvecklas här. Mina Meddelanden bör över tid säkerställa att viktiga innovationer på privatmarknaden möjliggörs även inom ramen för Mina Meddelanden (som alltså då är det snävare och hårdare regelverket som endast reglerar myndighetspost). Redan idag finns viktiga funktioner som tex möjlighet att betala avier/fakturor eller signera dokument som är väldigt uppskattade på privatmarknaden men som inte möjliggörs inom Mina Meddelanden. När dessa saker möjliggörs är det viktiga att de *möjliggörs* och inte att Mina Meddelanden specificerar hur tex en betaltjänst skall fungera. I exemplet rörande betaltjänst så skulle det kunna handla om möjlighet (för avsändande myndighet) att skicka med metadata som kan användas av betaltjänst i brevlåda (vissa brevlådor tex Min Myndighetspost kanske inte implementerar stöd för betalningar medan andra gör det, liksom Min Myndighetspost inte har några appar men de privata brevlådorna alla har det).
- §6.1.5 Bifaller att riktlinjer för lämplig post bör tas fram. Vidare bör alla meddelanden skickas som försändelser in till säkert inloggat läge i brevlådorna. Idag finns inom Mina Meddelanden en ovanlig men särskilt definierad meddelande typ som kallas 'enkla meddelanden' som innebär att myndighetens meddelande direktförmedlas via mail från brevlådeoperatören. Detta är ett exempel på när infrastrukturen (=Mina Meddelanden) börjar definiera exakt hur tjänsten (=brevlådan) skall fungera vilket hämmar innovation

och i förlängningen en bra användarupplevelse. Det är inte önskvärt att vissa meddelanden förmedlas som mail via brevlådeoperatörernas mailregister vilket sker idag främst för anslutna företag tex för besked från Bolagsverket. Vill en myndighet skicka mail får de sköta detta på egen hand snarare än att tvinga externa aktörer att dela sina mailregister utan kontroll över detta vare sig för brevlådeoperatören eller den anslutne personen/företaget. Så kallade 'enkla meddelanden' bör helt enkelt strykas ur Mina Meddelanden och det bör bli ett exempel på vad Mina Meddelanden inte skall inkludera. Infrastruktur (Mina Meddelanden i detta fall) skall möjliggöra innovativa tjänster (brevlådor) inte definiera tjänsten.

- §6.3 Kivra bifaller förslaget om Valfrihetssystem och 'digitalt porto' som ersättningsmodell. Alla kommentarer i detta remissvar kan i princip gå i papperskorgen utan ersättningsmodell, då det är förutsättning för ett hållbart öppet system som Mina Meddelanden. Det går inte att ha privata aktörer som skall driva innovation som skall göra detta med förlust. Det är vidare orimligt (olagligt?) att det finns statliga aktörer, Min Myndighetspost, som får anslagsfinansiering för att konkurrera mot privata aktörer utan rätt till ersättning. Hela den svenska modellen med Mina Meddelanden som ett öppet, innovativt system faller platt utan ersättning och rättvisa marknadsförutsättningar. Mina Meddelanden består till 80% av privata aktörer och dessa kan inte verka utan ersättning. Den modell med 'digitalt porto' som utredningen föreslår är den modell som bäst skapar en sund marknad med rättvisa marknadsförutsättningar. De som förmedlar mest försändelser får högst ersättning. Det finns inga snabba pengar att tjäna då man måste bygga användarbas för att kunna ta del av portot. Detta rimmar med att man bara bör locka in aktörer som är finansiellt uthålliga och inte är kortsiktiga lycksökare. Med en portomodell får brevlådeoperatörerna en hållbar men baktung (intäkter kommer endast långsamt) affärsmodell vilket lockar rätt aktörer. Nästa steg blir att sätta nivåerna på portot och när detta görs bör beaktas att en stor mängd digitaliserade brev är viktigare för totalbesparingen än lågt pris på få digitaliserade brev samt att med stor andel förmedlade brev så krävs en större organisation att hantera frågor från användare.
- Utredningen föreslår ett digitalt porto som faktureras av brevlådeoperatörerna till respektive myndighet i enlighet med ett volymbaserat pris som är satt av regeringen eller myndighet som regeringen bestämmer, dock annan än Skatteverket, då Min Myndighetspost drivs av Skatteverket. Kivra anser att det vore önskvärt att staten, för att driva övergången, väljer att betala relativt höga priser, jämfört med privatmarknaden, under de närmaste åren för att sedan betala relativt mindre (baserat på stor aggregerad volym). Detta då staten kan vara långsiktigare än privatmarknaden och se detta som en innovationsinvestering kortsiktigt men långsiktigt vill minimera statens kostnader. En privat avsändare ser en framtid där det fysiska portot kommer höjas kraftigt medan det digitala ligger still. Det som är halva priset idag kommer kanske vara en tiondel av priset om några år (exempel: en avsändare som betalar 1,50kr för digitalt porto idag och 3kr för ett fysiskt alternativ, inkl kuvert och print, men där det kan bli 1,50 kr och 15 kr om ett antal år (jämför utveckling i tex Danmark). Om staten betalar istället betalar tex 3 kr idag och 1 kr om några år för digitala brev så blir kalkylen bättre för staten, sett över några år, än att betala 1,50 hela vägen men samtidigt hjälper man samtliga digitala brevlådor till

lite snabbare intäkter och därmed ger dem större möjlighet att satsa och driva på omställningen.

- Vi noterar att vare sig vi eller någon annan vi talat med har kunnat hitta ett enda exempel på en annan marknad (må det vara fysisk post eller digitala tjänster som tex e-legitimationer) där det offentliga nyttjar tjänster, som privatmarknaden betalar för, utan kostnad.

Kivras syn på några övriga frågor:

- §6.5 Kivra har haft dialog med Skatteverket och menar att det inte är självklart att privata digitala brevlådeoperatörer är att betrakta som betrodda tjänster enligt eIDAS-förordningen. Detta behöver utredas vidare.
- §7.9.1 Kivra bifaller utredningens förslag att låta digital post vara en rättighet snarare än en skyldighet för medborgare. Vi skall bli bäst i världen på digitalisering och vi skall göra det på ett ansvarsfullt sätt. Vi tror dock att det är dags att sätta konkreta mål på att 'alla skall med'. Samhället ställer snabbt om till ett alltmer digitalt samhälle. Vi bör komplettera mål om 'tillgång till hård infrastruktur' med mål om 'förmåga att nyttja digitala tjänster'. Det behövs mer nationella och ambitiösa satsningar likt Sparbankernas lokala initiativ Utbildningsforum ([_____](#))