

Samferdselsdepartementet  
Boks 8010 Dep.  
0030 Oslo

Attn.: Christina Christensen

Oslo, 23. september 2010

## **FORSLAG TIL ENDRING I EKOMLOVEN, EKOMFORSKRIFTEN OG NUMMERFORSKRIFTEN - HØRING**

Tele2 Norge AS (Tele2) viser til Samferdselsdepartementets (SD) høringsbrev av 23. juni 2010, der SD ber om kommentarer innen 23. september 2010.

### **1. Om Tele2 Norge AS.**

Tele2 konkurrerer i det norske telemarkedet innen følgende områder: mobiltelefoni, mobilt bredbånd og fasttelefoni.

Tele2 har anslagsvis 477 000 mobilkunder i Norge, og innehar en sentral posisjon som nr. 3 aktøren i det norske mobilmarkedet. Totalt har Tele2 ca. 600 000 slutt kunder i Norge.

Tele2 bygger et tredje mobilnett i Norge, gjennom selskapet Mobile Norway AS, som er eid med en halvpart hver av Tele2 og Network Norway AS.

### **2. Ekomloven § 1-5 Definisjoner.**

SD innfører en rekke nye definisjoner i § 1-5. De mest sentrale synes å være tilhørende tjeneste og tilhørende fasilitet. Disse er så vidt omfattende at Tele2 har pr. idag ikke overskuer den fulle konsekvensen av innføringen av disse definisjonene. For Tele2 ville det vært nyttig om SD i proposisjonen som fremlegges for Stortinget, i noe større grad konkretiserer og eksemplifiserer hva disse nye endringene er tenkt å skulle fange opp.

### **3. Ekomloven § 2-2 Måling og informasjon om kvalitet**

Tidligere bestemmelser om kvalitetsmåling har vært overflødige og lite praktiske. Tele2 er derfor av den oppfatning at endringen der kun Telenor nå er omfattet av plikten til å måle kvalitet er positiv.

PT har de siste årene arbeidet med å gjennomføre en kvalitetsmåling av de ulike selskapers kundeservice. Etter Tele2s oppfatning er denne målingen så mangelfull, at verdien av de resultater som offentliggjøres svært liten. Tele2 er derfor av den oppfatning at PT i fremtiden bør benytte den hjemmel de nå får med varsomhet.

#### 4. Ekomloven § 2-4 annet og tredje ledd: Leveringsvilkår.

Endringen i ekomloven § 2-4 lest i sammenheng med det faktum at i ekomforskriften § 1-8, 2. og 3. ledd oppheves, leder til at enhver endring skal føre til at kundene varsles og gis beskjed om hevingsadgangen.

Tele2 er enig i at kunder har behov for å bli varslet om endringer som er til kundens ugunst, men det må være en viss terskel for når denne forpliktelsen trer inn. Rene redaksjonelle endringer i vilkårene må kunne gjøres uten at det skal avstedkomme en varsling til alle kunder om at de skal kunne heve avtalen. Tilsvarende tilsier dynamikken i ekommarkedet at det skal kunne være mulig å kjøpe kundemassen til en annen operatør uten at det automatisk leder til at alle kunder har en rett til å heve avtalen. Slik forslaget nå er formulert er det også et spørsmål om et kjøp av aksjer i et annet ekomselskap vil lede til at alle kunder i selskapet som blir kjøpt opp har en rett til å heve avtalen. Uansett hvordan et oppkjøp gjennomføres, så må det kunne gjennomføres uten at kundene automatisk får en hevingsadgang.

Tele2 flyttet i 2007/2008 alle mobilkundene fra Telenor til NetComs nett. At utfordrerne skifter fra Telenor til NetCom eller omvendt, er viktig for konkurransen i mobilmarkedet. Det ville da være uheldig om et slikt skifte av leverandør skulle lede til en varslingsplikt der alle kundene fikk beskjed om en rett til å heve avtalen. En slik regel vil heve terskelen for i det hele tatt å gå fra en leverandør til en annen. Tele2 antar at dette ikke er SDs intensjon.

Den valgte formulering vil også innebære at en endring til gunst for kunden, f.eks. en prisreduksjon, skal medføre varsling med informasjon om rett til å heve avtalen.

For å unngå slike eksempler og tvilstilfeller som nevnt ovenfor bør ekomloven §2-4, 2. ledd få en ny utforming. Med utgangspunkt i dagens formulering i ekomforskriften §1-8 blir Tele2s forslag til ekomlovens §2-4, 2.ledd som følger:

*” Tilbyder av elektronisk kommunikasjonsnett som anvendes til offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste og tilbyder av slik tjeneste kan endre avtalen tidligst en måned etter at sluttbruker er varslet om endringen. Varslingsplikten gjelder kun endringer som må antas å ha en viss betydning for sluttbruker. Dersom endringen er til ugunst for sluttbruker skal sluttbruker samtidig gjøres oppmerksom på adgangen til å kunne heve avtalen uten straffegebyr. ”*

Begrepet ”uten straffegebyr” er i tråd med direktiv teksten der det fremgår at ”*subscribers have right to withdraw from their contract without penalty*”.<sup>1</sup> Ekomforskriftens forrige begrep ”vederlagsfritt” er ikke i tråd med direktivteksten.

<sup>1</sup> USO direktivet art. 20 (2)

I tillegg bør det fremgå av lovforarbeidene at redaksjonelle endringer av vilkårene kan gjennomføres uten noen varslings av sluttbruker. Videre bør det fremgå at et kjøp/salg av en operatør i seg selv ikke er nok til å defineres som "ugunst", dvs. sluttbruker får ikke en automatisk hevingsadgang. Tilsvarende bør spesifiseres for det tilfelle at utfordrere bytter leverandør av tilgang til nett.

SD foreslår i ekomloven § 2-4 et nytt tredje ledd som stadfester praksis i forbrukerforhold om 12 måneders bindingstid. I 2. setning i 3. ledd fremkommer følgende formulering:

*"Tilbyder skal også tilby avtale som automatisk bortfaller uten nærmere oppsigelse etter maksimalt 12 måneder."*

Dagens praksis med 12 måneders bindingstid fungerer slik at kundene står fritt, uten å måtte betale et bruddgebyr, til å si opp avtalen. Men avtalen fortsetter inntil kunden velger å si opp avtalen. Dersom SD pålegger alle ekomtilbydere i Norge til automatisk å terminere avtalen etter 12 måneder, så antar Tele2 at det vil lede til en lite ønskelig situasjon for forbrukerne: en rekke forbrukere vil stå uten tilgang til teletjenester fordi de ikke har vært klar over at avtalen bortfaller etter 12 måneder.

USO direktivet artikkel 30 nr. 5 har også en annen formulering enn det SD legger opp til:

*"Member States shall also ensure that undertakings offer users the possibility to subscribe to a contract with maximum duration of 12 months."*

"Maximum duration of 12 months" innebærer heller ikke at en avtale skal automatisk bortfalle etter maksimalt 12 måneder. Tele2 foreslår derfor at SD fjerner formuleringen i §2-4, 3.ledd, siste setning.

## **5. Ekomloven §2-5a. Begrensning i tilgang.**

Tele2 er tilfreds med forslaget der det klargjøres at sluttbrukers tilgang til og bruk av elektronisk kommunikasjonsnett kun kan begrenses med hjemmel i ekomloven eller etter en forutgående rettskraftig domstolsavgjørelse.

## **6. Ekomloven §2-5.**

Tele2 er positive til endringen som innebærer bruksbegrensning som følge av betalingsmislighold ikke lenger krever tillatelse fra myndighetene.

Når det gjelder nye §2-5, 5. ledd, siste setning så er Tele2 usikre på hva SD mener når det sies at samtrafikkinntekter og andre relevante inntekter kan holdes tilbake. Dersom noe holdes tilbake, så er det vel kostnader/utgifter for den aktøren som holder disse tilbake? Dersom man her kun ønsker å slå fast motregningsadgangen som følger av alminnelig regler om pengekrav, så bør bestemmelsen omformuleres slik at dette fremkommer klarere.

## 7. Ekomloven §2-10: Sikkerhet og beredskap.

SDs forslag innebærer at alle tilbydere nå skal tilby tjeneste med forsvarlig sikkerhet i fred, krise og krig. Hva en forsvarlig sikkerhet i "krise og krig" innebærer er ikke definert. I tillegg blir kostnadene for dette overlatt til den enkelte tilbyder. Det innebærer at SD innfører en minstestandard, som muligens vil bli klargjort av PTs praksis senere, og som potensielt vil medføre betydelige kostnader for de ulike tilbyderne. Dette medfører en usikkerhet for tilbydere i det norske telekommarkedet som er uheldig. En ikke definert minstestandard kombinert med krav om å dekke kostnadene, ved å oppfylle denne ikke definerte minstestandard, er en lite heldig form for lovregulering.

I ekomforskriften § 8-4 vedr prioritering av tjenestetilbud, fremgår det at tilbydere ved driftsstans skal prioritere hensynet til sluttbrukere med ansvar for borgernes liv og helse. Hvordan skal tilbydere få oversikt over hvilke sluttbrukere som har ansvaret for borgernes liv og helse? Tele2 er ikke kjent med at et slikt system finnes idag.

## 8. Ekomloven § 4-4: Samlokalisering.

Det kan være et behov for det utbyggere av mobilnett å benytte denne hjemmelen. For bedre å fange opp situasjonen for utbyggere av mobilnett, som også trenger kapasitet mellom basestasjoner foreslår Tele2 følgende endrede formulering i første setning:

*"Myndigheten kan pålegge enhver kabeleier plikt til deling av kabler i eller til bygning eller mobilmast..."*

## 9. Ekomloven § 4-9 a: Funksjonelt skille.

SD bør klargjøre om funksjonelt skille kan benyttes som en siste utvei også i mobilmarkedet. Det skulle i så fall innebære at Telenors aksessprodukter og tjenester knyttet til mobilmarkedet skilles ut i en egen forretningsenhet.

## 10. Ekomloven §6-2a: Mobilregulert sone.

SDs forslag er vagt formulert når det gjelder varsling til rettighetshaverne, dvs. mobiloperatørene. For det første skal politiet kun varsle myndighetene når det antas å kunne få konsekvenser for nettet. Deretter skal politiet og myndigheten avgjøre når rettighetshaver skal varsles. Etter Tele2s oppfatning er dette i strid med det Transportkomiteen uttalte når mobilregulerte soner ble behandlet i 2007/2008. Transportkomiteen uttalte følgende når mobilregulerte soner ble behandlet i Stortinget<sup>2</sup>:

*" K o m i t e e n vil også understreke at justismyndighetenes bruk av frekvenser tildelt andre, i dette tilfelle*

<sup>2</sup> Innst. O. Nr. 15 2007-2008, pkt. 1.2

*hovedsakelig mobiloperatører, taler for å imøtekomme frekvensinnehavernes informasjonsbehov når frekvenser tildelt dem tas i bruk. Det faktum at konsekvensene av bruken ikke er entydig kjent, styrker dette hensynet.*

*Komiteen mener derfor at justismyndighetene via Post- og teletilsynet på egnet måte bør holde frekvensinnehaverne informert om hvilke frekvenser som er tatt i bruk gjennom mobilregulerte soner, når og hvor dette skjedde, samt hvilken metode som ble tatt i bruk. Det må i den forbindelse etableres rutiner som sikrer at informasjonen behandles og oppbevares på en sikker og forsvarlig måte av særlig autorisert personell hos frekvensinnehaverne.”*

Når politiet benytter seg av mobilregulerte soner vil det alltid få effekt for kundene til den mobiloperatør det gjelder. Uten en koordinering mellom politiet og mobiloperatør, vil ikke handover mellom operatørens nett og den mobilregulerte sone fungere. Det innebærer at det vil kunne bli brudd i samtalene for kunder som beveger seg inn og ut av en mobilregulert sone. Det er alvorlig for den mobiloperatør det gjelder.

SD må, etter Tele2s oppfatning, formulere en ny bestemmelse i tråd med Transportkomiteens kommentarer, slik at rettighetshaverne alltid blir informert når mobilregulert sone blir benyttet.

### **11. Ekomloven § 6-5a: Frekvenshamstring.**

Tilgang til frekvensressurser for utfordrerne til duopolet Telenor/NetCom er helt avgjørende for den fremtidige konkurranse i mobilmarkedet i Norge. Derfor er det meget positivt at SD foreslår en hjemmel som skal bidra til endring av hvem som eier frekvensressurser, dersom det er nødvendig for å forhindre en konkurranseskadelig situasjon.

Et pålegg om ”salg eller utleie” vil imidlertid ha liten effekt dersom eier av ressursene står fritt til å sette prisen på salg eller leie. Myndighetene må ha mulighet til å definere et pristak på salget eller utleie, dersom formålet med bestemmelsen skal kunne oppfylles. En for høy pris vil medføre at et salg eller utleie aldri vil bli gjennomført.

Alternativt må et pålegg om ”salg eller utleie” ledsages av en kort tidsfrist for gjennomføring, og med den konsekvens at frekvensene blir trukket tilbake, dvs. tilfaller myndigheten, dersom salg eller utleie ikke er gjennomført innen den angitte fristen. Denne ordningen synes å være i tråd med Rammeverket artikkel 9.7:

*.. ”Member States may lay down rules in order to prevent spectrum hoarding, in particular by setting out strict deadlines for the effective exploitation of the rights of use by the holder of the rights a by applying penalties, including financial penalties or the withdrawal of the rights of use in case of non-compliance with the deadlines.”*

## **12. Ekomloven §7-3. Forsinket portering. Ekomforskriften § 3-6: Gjennomføring av tilbyderportabilitet.**

Gjennomføring av tilbyderportabilitet er det selvsagt ønskelig for Tele2 skal skje så raskt som mulig. Men det er visse praktiske forhold som må hensyntas. Når Tele2 får en ny kunde, vil vi ofte måtte sende kunden et nytt sim-kort i posten, og bare dette vil ta 2-3 dager. For Tele2 er det derfor åpenbart at alternativ 1 i ekomforskriften § 3-6 er den eneste av de to alternativene som er realistisk. Alternativ 1 har både forbeholdet om, så langt det er teknisk mulig, og innen 5 virkedager.

Ekomloven § 7-3 om kompensasjon ved forsinket portering bør fjernes. Dersom det er legitime grunner for forsinkelsen, så kan ikke sluttbruker automatisk ha krav på kompensasjon. Noen ganger vil legitime tekniske årsaker føre til en portering som tar lenger enn 5 dager. Sluttbruker skal ikke automatisk ha krav på kompensasjon i slike tilfeller. Videre er det i mange tilfeller avgivende operatør som er skyld i forsinkelsen.

Dersom det kan dokumenteres misbruk av portering så vil sluttbruker ha krav på kompensasjon av den som forestår misbruket, men det er situasjonen allerede idag, så vidt Tele2 kan se.

Bestemmelsen synes derfor overflødig.

## **13. Ekomforskriften § 5a-2. Kostnadskontroll.**

Hva SD har ment å innføre her synes uklart. Tele2 vil kommentere de to mulige alternativene vi kan lese ut av forslag til forskriftstekst og kommentarene til forskriften:

### Alternativ 1:

Dersom forskriftsteksten leses sammen med selve kommentaren til nytt tredje ledd i 5a-2, så er det rimelig klart at endringen søker å gi tilbyderne en mulighet til å velge: enten tilby beløpsgrenser eller dersom dere ikke tilbyr beløpsgrenser så må kundene opt-in for å kunne benytte fellesfakturerte tjenester. Dette forslaget er en fornuftig løsning, da det vil kunne være svært kostbart å utvikle en løsning med beløpsgrenser. Tilbyder får da en mulighet til å tilby fellesfakturerte tjenester, uten beløpsgrenser, ved at kundene må inngå en avtale om felles fakturerte tjenester.

Tele2 tilbyr idag beløpsgrenser for CPA tjenester på mobil, men antall kunder som velger å benytte seg av dette er svært begrenset.

### Alternativ 2.

På side 7 i høringsbrevet fra SD fremgår følgende setning: *"For å styrke forbrukernes stilling foreslås det nye regler som innebærer at sluttbrukerne må inngå særskilt avtale for å kunne benytte fellesfakturert tjeneste."*

Denne setningen isolert sett kan tyde på at SD mener å innføre opt-in for alle kunder som vil benytte fellesfakturerte tjenester, uavhengig av tilbyderne også tilbyr beløpsgrenser.

Tele2 velger å anta at det ikke er dette SD har ment, fordi setningen på side 7 i høringsbrevet ikke samsvarer med det som fremgår av utkast til forskriftstekst og kommentaren til denne.

Et opt-in forslag for fellesfakturerte tjenester er Tele2 sterkt kritisk til. Vi har akkurat innført kostnadskrevende beløpsgrenser for CPA grensesnittet, som få kunder benytter seg av. CPA markedet er synkende, bla. som følge av økning av Apples App Store som vil forbli uregulert. Skulle SD velge å innføre opt-in løsning som også omfatter CPA tjenestene, så vil det antagelig bidra til at CPA markedet vil forsvinne, til fordel for andre uregulerte markeder, f.eks. Apples App Store.

#### **14. Ekomforskriften § 6-6 Hemmelig nummer.**

Tele2 mener det er uheldig å ha en egen bestemmelse om hemmelig nummer, fordi det gir sluttbrukerne den illusjon at nummeret faktisk er "hemmelig", noe det nødvendigvis ikke vil være.

Realiteten i bestemmelsen er kun at ekomforskriften § 6-2, 3.ledd om reservasjon mot utlevering til allmennheten og reservasjon mot visning av a-nummer, jfr. ekomforskriften § 6-1, annet ledd, opprettholdes. Og da er bestemmelsen i realiteten overflødig, og misvisende, fordi "hemmelig nummer" gir assosiasjon til noe mer en reservasjon mot utlevering og mot visning av a-nummer. Dette forsterkes ytterligere av det faktum at en reservasjon mot visning av a-nummer ikke vil fungere når kundene sender SMS eller MMS.

SD benytter som begrunnelse at tjenesten hemmelig nummer er ment å være et tilbud til personer som har et sterkt behov for anonymitet. Når "hemmelig nummer" i realiteten ikke nødvendigvis gir en slik anonymitet, så vil det gi en falsk trygghet til de personer som har behov for beskyttelse og sikkerhet.

Dersom SD likevel opprettholder bestemmelsen, så vil Tele2 bemerke at en videreføring av hemmelig nummer ved portering, vil være avhengig av ny funksjonalitet i NRDB. Og ansvaret for hemmelig nummer må ligge på mottakende tilbyder.

Forslaget til 3.ledd vil kunne lede til en rekke uklare ansvarssituasjoner: Dersom det viser seg at kundens nummer likevel ligger ute hos en nummeropplysningsaktør, hvem har ansvaret for det? Det kan være sluttbrukers tidligere tilbyder, som ved en feil utga dette nummeret til nummeropplysningsaktøren. Sluttbruker vil likevel klandre nåværende tilbyder, som kan være helt uskyldig. Det er grunnen til at Tele2 idag kun tilbyr full reservasjon ved ny opprettede nummer, dvs. ikke nummer som er portert inn til Tele2, slik at vi unngår diskusjoner om hva som har skjedd hos tidligere operatører.

\*\*\*\*\*

Tele2 har ingen ytterligere kommentarer i sakens anledning.

Med vennlig hilsen  
TELE2 NORGE AS



Trond Stryken  
Teknisk direktør



Frode Lillebakken