



Barne-, likestillings og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

Altibox AS

Besøksadresse: Breiflåtveien 18
4017 Stavanger
Postboks 8124, 4069 Stavanger
Telefon: +47 51 90 80 00

Org nr 984 586 612

Deres ref.
201001511-/GJOFJS

28. juni 2011

Høring – Forbrukerutfordringer ved koblingssalg av bredbånd, TV og telefoni

Altibox AS (Altibox) viser til departementets høringsbrev av 01.04.2011, hvor det bes om kommentarer til Forbrukerombudets (FO) rapport "Forbrukerutfordringer ved koblingssalg av bredbånd, TV og telefoni" innen 01.07.2011.

Altibox vil innledningsvis oppsummere våre kommentarer til FOs rapport i fire hovedpunkter:

1. Altibox er overrasket over at FO har kommet til at det er i forbrukernes interesse at myndighetene detaljregulerer forretningsmodellene til tilbydere av 3play og utbyggere av fibernett. Dette står bl.a. i sterk kontrast til flere vedtak og anbefalinger fra Post- og teletilsynet (PT) de siste årene, herunder PTs LLUB-vedtaket i 2009, PTs rapport om høykapasitetsnett i 2010 og PTs rapport om multifiber i 2011. Dessuten samsvarer dette ikke med regjeringens uttalte ønske om å stimulere til utbygging av høykapasitetsnett i hele landet gjennom rammebetingelser som gir insentiver for investeringer i neste generasjons høykapasitetsnett.
2. Altibox kjenner seg ikke igjen i det bilde FO-rapporten tegner av konkurransesituasjonen og kundetilfredsheten i 3play-markedet. Altibox er som utfordrer i bredbåndsmarkedet avhengig av å utvikle attraktive og innovative produkter og tjenester som forbrukerne etterspør, med en slik kvalitet at vi blir foretrukket i konkurransen med større og mer etablerte aktører. Vi var først ute med 3play-tilbud i Norge, og har på kort tid blitt valgt av over 200.000 husstander i Norge. Vi registrerer at fiberaktører som baserer seg på kun å tilby nettilgang uten eget tjenestetilbud ikke har lykkes i samme grad. Det er vanskelig å forstå dette på annen måte enn at kundene er fornøyd med vårt tjenestetilbud og vår forretningsmodell. Dette bekreftes gjennom flere kundetilfredsundersøkelser hvor Altibox kommer meget godt ut, bl.a. i Nordens største uavhengige kundetilfredshetsstudie av telekombransjen (EPSI Rating) som høsten 2010 viste at Altibox både har de mest fornøyde og mest lojale kundene i bredbåndsmarkedet. Dessuten viser våre egne kundetilfredsmålinger at 3play-kundene er mer fornøyd enn de kundene som kun kjøper 1 eller 2 tjenester fra Altibox.
3. Altibox vil understreke at alle våre kunder selv har valgt å bli kunde hos Altibox. Dessuten er det fullt og helt kundens valg hvor mange tjenester han ønsker å kjøpe fra Altibox. Vi krever ikke kjøp av 3play for å etablere fibertilknytninger. FO gjør i rapporten et poeng av at internettabonnement er en forutsetning

for å bli fiberkunde hos Altibox. Dette fremstår som en oppkonstruert problemstilling. Det er vanskelig å se for seg en forbruker som velger å knytte seg til et fibernett og samtidig ikke ønsker å bruke det til Internett. Hvorfor skulle forbrukere som ikke er opptatt av høy internettkapasitet og symmetrisk båndbredde velge å betale for å få fibertilknytning til huset?

4. Altibox stiller seg bak en av konklusjonene i FO-rapporten: Ønsket om å gjøre det enklere for forbrukerne å sammenligne priser og tilbud i dette markedet. Altibox er særlig opptatt av at forbrukerne ikke villedes gjennom markedsføring av teoretiske internettkapasiteter og ved at aktører ikke opplyser om oppstrøms hastigheter i like stor grad som nedstrøms hastigheter. Altibox har tatt opp dette gjentatte ganger, men har frem til nå ikke fått noe særlig gehør verken hos forbrukermyndighetene eller Post- og teletilsynet. Vi legger nå til grunn at FO vil bidra til at slike vesentlige produktforskjeller i bredbåndsmarkedet synliggjøres for forbrukerne.

For øvrig har Altibox følgende kommentarer og spørsmål til FO-rapporten:

- FO-rapporten har en snever tilnærming når formålet er å se på tiltak for å øke forbrukernes valgfrihet i internett-, TV- og telefonimarkedene. Hovedutfordringen sett fra myndighetens side burde være at vi står i fare for å utvikle et digitalt klasseskille mellom de med og de uten tilgang til høykapasitetsnett. Dette omtales såvidt i rapporten, men vektlegges ikke i rapportens konklusjoner.
- Altibox etterlyser en helhetlig bredbåndspolitikk fra regjeringen, som gir utbyggere av neste generasjons høykapasitetsnett insentiver til fortsatt utbygging og tjenesteinnovasjon. Slik det er nå, virker det som om hvert departement og hvert ombud/tilsyn har sin egen bredbåndspolitikk og det gis høyst ulike signaler til markedet mht. fremtidig regulering. Dette skaper uforutsigbare rammebetingelser og legger ikke grunnlaget for at Norge kan bli en ledende bredbåndsnasjon i årene fremover.
- En helhetlig vurdering av konsekvenser av tiltak som FO foreslår er tilnærmet fraværende i rapporten. Hva er konsekvensen av å detaljregulere forretningsmodeller i et så dynamisk og konkurranseintensivt marked? Gir slik detaljregulering insentiver til videre utbygging av høykapasitetsnett? Dette er spørsmål som ikke drøftes i rapporten. Regulering av pågående infrastrukturbygging vil, alt annet like, begrense omfanget av utbyggingen, i strid med regjeringens mål i Soria Moria II om størst mulig kommersiell utbygging av høykapasitetsnett.
- FOs måte å tilnærme seg 3play på minner på mange måter om bakgrunnen for opprettelsen av Sønneland-utvalget, i den forstand at FO har fokusert på et enkeltforslag uten å vurdere reguleringsbehovet i bredbånd- og TV-markedet i et overordnet perspektiv. Bakgrunnen for opprettelsen av Sønneland-utvalget var at noen hadde skapt et inntrykk av at enkeltkanalvalg var avgjørende for mangfold, konkurranse og valgfrihet i TV-markedet. Mens utvalget jobbet, begynte en aktør (RiksTV) å tilby enkeltkanalvalg, men det var få forbrukere som ønsket å kjøpe enkeltkanaler bl.a. pga. at det ble dyrere enn pakketilbudene. Da Sønneland-utvalget la frem sin rapport våren 2011, anbefalte utvalget ikke pålegg om enkeltkanalvalg.
- Utviklingen i såkalt "over the top"-innhold og -tjenesteleveranser skaper økt mangfold og valgfrihet for forbrukerne, og gjør at 3play-aktører utsettes for ny og økende konkurranse. Tilgangsregulering i form av LLUB og åpne nett var viktig for å skape konkurranse i bredbåndsmarkedet for 10 år siden. I dag utgjør store internasjonale innholdsleverandører som Apple og Google den største konkurransefaktoren for norske 3play-tilbydere. Det er derfor ikke behov for ny regulering av



forretningsmodeller slik FO foreslår for å skape økt valgfrihet og tjenestemangfold for TV- /bredbåndskundene.

- Altibox legger til grunn at når ny regulering i et dynamisk bredbånds- og TV-marked vurderes, skjer dette i et fremtidsperspektiv med hensyn til markeds- og tjenesteutvikling. Tradisjonelle sektorgrenser mellom bredbånd, TV og telefoni er i ferd med å viskes ut, og forbrukeren vil i fremtiden etterspørre konvergenstjenester på tvers av disse tradisjonelle tjenesteavgrensningene. Det vil neppe være i forbrukernes interesse dersom FOs forslag bidrar til å stoppe produktutvikling knyttet til nye konvergenstjenester.
- FO-rapportens fokus på valgfrihet mht. dekodere virker merkelig, ref. utvikling med innebygde dekodere i TVer, AppleTV etc. Den største utfordringen for norsk bredbåndspolitik i årene fremover bør være å sørge for utbygging av høykapasitets bredbåndnett til størst mulig del av befolkningen. FO synes å ta for gitt at alle forbrukere har tilgang på høykapasitets bredbånd. Slik er det ikke. Tvert imot, er det slik at de fleste husholdningene i Norge i dag ikke har denne valgfriheten. Da blir det merkelig å fremheve valgfrihet knyttet til dekodervalg som et viktigere mål enn økt dekning og valgfrihet mht. tilgang til høykapasitetsnett.
- Rapporten fremstår som lite balansert. Den viser til flere fordeler ved 3play sett fra forbrukernes side, men disse fordelene vektlegges ikke når FO konkluderer i rapporten.
- Konkurransen i bredbåndsmarkedet har økt betydelig og tjenestemangfoldet har blitt mye større etter at Altibox som første aktør i Norge lanserte 3play. FO synes å se bort fra dette i sine konklusjoner mht. 3play-tilbud.
- Vårt tjenestetilbud er utviklet på bakgrunn av omfattende bruk av fokusgrupper for å finne ut av hva kundene ønsker å kjøpe fra en fiberaktør. FO synes å legge til grunn at 3play er noe kundene nærmest tvinges til å kjøpe.
- FO synes å ville begrense forbrukernes muligheter til å kjøpe flere tjenester fra en tilbyder i bredbånds-/TV-markedet. Altibox stiller på denne bakgrunn spørsmål ved om FO vil foreslå den samme begrensningen innen andre bransjer hvor mange forbrukere foretrekker å kjøpe flere tjenester fra en tilbyder, f.eks. begrense muligheten til å kjøpe bilforsikring og boligforsikring fra samme forsikringsselskap eller ta opp lån og ha innskudd i samme bank?
- FO gjør et poeng av 12 mnd. bindingstid, og synes ikke å forstå at dette har sammenheng med at vårt tilbud krever infrastrukturbygging frem til den enkelte kundens bolig. Våre kundeundersøkelser viser at så å si alle kundene våre foretrekker å spre kostnadene knyttet til utbyggingen av fiberaksessen over flere måneder i stedet for å betale en høy sum up-front. Det kan ikke være i forbrukernes interesse dersom FO fratrukk kundene denne muligheten.
- Hvis fiberkundene foretrekker nettilgang uten tjenesteleveranse fra fibertilbyderen, slik FO synes å legge til grunn, hvorfor har ikke flere kunder valgt å inngå avtale med utbyggere av fibernett uten eget tjenestetilbud?



- FOs motstand mot boligsammenslutningsavtaler er også overraskende. Slike avtaler innebærer innkjøpsmakt og gir bedre avtaler for den enkelte beboer enn om han skulle inngått separat, individuell avtale.
- FO viser i rapporten til en Ofcom-undersøkelse som viser at forbrukere som kjøper produktpakker er mer fornøyd med tjenestene, kundeservice og pris i pakketilbudet enn når tjenestene kjøpes separat. Dette hensyntas ikke i FOs konklusjoner i rapporten. Ofcom-undersøkelsen viser videre til at forbrukere som kjøper enkelttjenester opplever større utfordringer knyttet til bytte av tilbyder enn forbrukere som kjøper flere tjenester hos en tilbyder. Dette synes heller ikke å være hensyntatt i FOs vurderinger og konklusjoner

Vennlig hilsen
for Altibox AS,

A handwritten signature in cursive script that reads "Elizabeth Bott".

Elizabeth Bott
Foretningsanalytiker