

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK.: PTS	S.BEH.: TKB
16 AUG. 2007	
S.NR.: 05 / 1563 - 45	
ARKIV: 845.6	AVSKREVET:



Bergen, 15. august 2007

Det Kongelige Samferdselsdepartement
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo

Deres referanse: 05/1563-TKB

Endring av ekomforskrift og lov for fellesfakturerte tjenester over elektroniske kommunikasjonsnett – høringsvar fra Chess

Chess har følgende kommentarer til deres brev til oss datert 21. mai 2007

Førstelinjensvar

I høringsforslaget gis tilbyderne førstelinjensvaret for sluttkunder som har spørsmål til levert innhold.

Som fakturautsteder vil Chess kunne dokumentere at kunden har bestilt innholdet ved å ha sendt sms til et 4-sifret nummer, og litt lenger ned i fakturaspesifikasjonen ser vi at innholdet er levert til kunden fra det samme 4-sifrede nr og at prisen er xx kr. Chess har ingen annen informasjon om innholdsleveransen, og kan ikke annet enn å henvise kunden til innholdsleverandøren ved klager på at riktig pris ikke har vært oppgitt tydelig nok, eller på forhold som at kunden ikke har oppfattet at dette er en repeterende tjeneste og ikke en engangsbelastning, eller andre forhold ved innholdet.

Det beklagelige er at Chess også har dårlig erfaring med å få svar når vi ringer innholdsleverandører for å hjelpe kunder i vanskelige fakturasaker. Mange svarer heller ikke på epost.

Ofta er konsekvens og ansvarliggjøring det eneste som nytter for å forbedre noe som ikke fungerer. Ved at myndighetene forsterker ansvaret til teleoperatørene og nedtoner ansvaret til innholdsleverandørene, er det å gå i feil retning i forhold til å få ryddet opp i det useriøse i innholdsbransjen. Vi mener innholdsleverandørene må tvinges til å oppbemanne eget kundeservice slik at kunder kan få gode og raske svar på de spørsmål de har.

I de aller fleste tilfeller har ikke Chess avtale med innholdsleverandøren, og i mange tilfeller heller ikke kjennskap til innholdsleverandøren. Og kundene er ikke inne på Chess sine web-sider for å kjøpe dette innholdet, men henter det direkte fra innholdsleverandøren eller snapper det opp gjennom annonser i media. Chess viderefakturerer derfor kun tjenesten med bakgrunn i det CPA-regimet som er etablert i Norge som en felles betalingsløsning for innhold.

Chess er derfor av den oppfatning at et todelt ansvar er det eneste riktige, hvor vi kan avklare for kunden at vedkommende med mobilnr xxx xx xxx har sendt SMS til kortnr xxxx på følgende tidspunkt, og at respons og pris fra samme kortnr skjedde til følgende tidspkt. Alt ellers vedrørende leveransen, må kunden ta med innholdsleverandøren, dvs nesten 100% av de spørsmål/avklaringer kunden i slike saker har, er det innholdsleverandøren som må svare på.

Om høringsforslaget blir gjennomført vil det garantert gjøre kundene til tapere ved at det blir vanskeligere å finne de riktige svarene og det vil ta lenger tid, og useriøse innholdsaktører kan bli lettere motivert til å tilby tjenester og løsninger som "lurer" kunder uten at det får konsekvens for dem – de tjener bare mer penger.

Chess Communication AS
Møllendalsveien 1
Postboks 6142, 5892 Bergen

Kundeservice: 06060
Faks: 55 20 46 01
Org.nr.: 961 161 405 MVA

Tlf. fra utlandet: +47 815 11 11 0
E-post: kundeservice@chess.no
Web: www.chess.no

Kostnadskontroll og høringsforslagets krav om å sperre og åpne for all fellesfakturerte tjenester, eller mot utvalgte nummergrupper.

Chess kan tilrettelegge slik at kunden på forhånd kan sperre for innholdskategorier som 820 og 829 nummer relativt greit siden disse innholdskategoriene allerede er definert i mobilnettets sperreløsløkk. Sperring av 4-sifrede nummer unntatt 18xx-nummer, kan det bygges logikk for. Men det er aktører som har nummeropplysning utenom 18xx-serien. Eksempelvis tilbyr Chess kundene nummeropplysning over 2001. Tjenestetypen er ikke definert entydig for kortnumrene, noe som kan skape problemer om vi vil skjerme nummeropplysningen fra sperring.

Sperring når forbruket på spesifikke innholdstjenester har nådd en avtalt beløpsgrense, finnes det i dag ingen teknisk løsning på og det er heller ikke utviklet overvåkningsløsninger av kundene som gjør at dette kan løses i dag.

Den kortsiktige og trygge løsningen kan vanskelig sees å være annet enn å sperre for praktisk talt alt av innhold i en operasjon på forhånd. Å bryte ned til sperring av enkelttjenester basert på nummerserier foreligger det ikke løsning for teknisk og tjenestene er heller ikke gruppert entydig nok i dag.

Beløpsgrense: Høringsforslaget innebærer innføring av beløpsgrense for innhold, og automatisk sperring mot videre bruk for de kunder som har valgt beløpsgrense.

Chess har planlagt å innføre beløpsgrense og varsling av 1) juridisk eier og 2) bruker i 2. halvår 2007. I utgangspunktet har vi sett på varsling når totalt forbruk overstiger et forhåndsdefinert beløp, og ikke sperring som vi mener er en mindre attraktiv løsning for kundene. De episodene som har versert i media, har gått på mindreårige som har "lånt" foreldres abonnement. Ved å varsle forbruket også til abonnementsseier, tror vi at vi på en god måte løser det man er på jakt etter, og uten å problematisere med å sperre og åpne for tjenester. Og uten å problematisere med å forsøke å skille ut forbruk av innholdstjenester fra totalforbruket. Varsling av totalforbruk er realiserbart raskt og løser etter vårt skjønn på en god måte forbrukskontrollen. Tvangssperring tror vi det store flertall av kundene vil være negative til. Vi har nok av eksempler på at dagens sperreløsninger for storforbrukerne skaper irritasjon om vi ikke skal innføre sperring der varsling burde være nok fordi beløpene det er snakk om er relativt beskjedne.

Innholdsregulering. Chess vil i løpet av september implementere løsning som sikrer at unge under 18 år ikke blir tilbudt innhold på sin mobiltelefon med grove voldsskildringer eller pornografisk innhold, jfr straffelovens paragrafer 382 og 204. Løsningen innebærer registrering av bruker med fødselsdato og god informasjon om hvorfor det er viktig å registrere riktig bruker av abonnementet. Chess vil da ha oppfylt Samferdselsdepartementets forslag til nye retningslinjer innen dette området.

Kontantkort tryggest

Ellers profilerer Chess kontantkort som den trygge løsningen for barn og personer som ønsker full kontroll med forbruket. Ingen kontrollmekanismer for abonnement som er etterskuddsbetalt, kan gi den trygghet som et forhåndsbetalt kontantkort gjør, hvor ringning og bruk stanses automatisk når ringekontoen er tom (dvs saldo har blitt kr 0,-). Kontantkort med mulighet for å sperre for tjenester og hvilke destinasjoner som det ikke skal være lov å ringe, er den klart tryggeste løsningen for de som trenger full kostnadskontroll og som ikke skal bruke annet enn forhåndsdefinerte tjenester. Og best av alt, dette er løsninger som er operative i dag.

Vennlig hilsen
for Chess Communication AS


Bent Wettergreen
Forretningsutvikler Salg

Chess Communication AS
Møllendalsveien 1
Postboks 6142, 5892 Bergen

Kundeservice: 06060
Faks: 55 20 46 07
Org.nr: 981 161 405 MVA

Tlf fra utlandet: +47 815 91 000
E-post: kundeservice@chess.no
Web: www.chess.no