

EL & IT
FORBUNDET

Samferdselsdepartementet
Akersgata 59
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET		
AVD./SEK	PTS	S.BEH.: TKB
22 AUG. 2007		
S.NR.:	05/1563-61	
ARKIV:	8456	AVSKREVET

Deres ref:

Sak / arklv:

Dato:

22.08.2007

Saksbehandler:
Asghar Ali

KOMMENTARER TIL EKOMLOV-HØRINGEN

EL & IT Forbundet har mottatt ovennevnte høring og har følgende kommentarer:

Vedrørende prisinformasjon før tjenesten leveres:

EL & IT Forbundet vil stille spørsmålstegn ved hvorvidt dette er nødvendig for informasjonstjenester som opplyser om telefonnummer.

Kundeundersøkelser viser at forbrukerne er stresset når de ringer og ønsker rask service framfor omstendelig innledning. Kundene betraktet det som et forsøk på øke selskapets inntekter da Opplysningen innførte: *Hei du har kommet til Opplysningen, hva kan jeg hjelpe med?* I et slikt perspektiv vil en enda lengre innledning med prisinformasjon føre til enda mer frustrasjon for kundene. Samt enda mer stressede kunder.

Frustrasjon over en tjeneste som tar lang tid for kundene kan føre til redusert forbruk. Redusert forbrukt i dette tilfelle vil føre til lavere inntekter og dermed også lavere sysselsetting i disse bedriftene. Det er verdt å huske på at disse tjenesteleverandørene sysselsetter kvinner i distriktene. En nedskalering av tjenestene vil ramme disse arbeidsplassene hardt. Det er derfor etter forbundets syn helt nødvendig å ta dette med i betraktning når forskriftene utformes. Et unntak fra den generelle regelen kan, med bakgrunn i ovennevnte, forsvares.

Forbundet vil presisere at informasjonen, til tross for at prisen ikke opplyses rett før samtalen starter, skal være lett tilgjengelig på tilbyders hjemmesider og under markedsføringen av tjenesten. I dette tilfellet kan det være tilstrekkelig.

sAndre kommentarer

Det er forbrukervennlig at kunder kan henvende seg til tilbyder for å eventuelt sperre for ulike tjenester. I jungelen av tjenesteprodusenter vil én skranke være det mest oversiktlige og tidsbesparende.

Kontoradresse:
EL & IT Forbundet

Telefon:
23 06 34 00

Bankgiro:
9001.07.20965

E - post:
firmapost@elogit.no

Internett:
http://www.elogit.no

Youngsgt. 11c
0181 Oslo

Telefaks:
23 06 34 01

Organisasjonsnr.:
880 522 892 MVA

E - post til saksbehandler:
asghar.ali@elogit.no

Tlf. saksbehandler:
23 06 34 22

Forbundet er også enig i at 500,- er en bra nedre grense, men lurer på om det kan være en ide å vurdere pristak på enkelte tjenester allerede nå. Det er mye som tyder på at spesielt barn og tenåringer kan forledes til å bli storforbruker av tjenester. Hvis tjenestene er dyre kan man risikere å få en høy mobilregning. Grensen på 500,- vil være en god grense, men etter Forbundets syn bør man allerede nå vurdere om man bør lage et pristak for tjenester som primært er rettet mot barn og tenåringer. Et pristak kombinert med en nederste grense vil, etter Forbundet mening, være det beste.

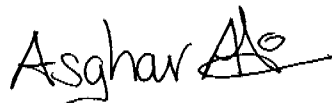
Det er viktig at en bruker som ønsker å avslutte en tjeneste ikke møter en vegg av byråkrati og rutiner for dette. Det må være enkelt for sluttbruker å avslutte tjenesten og vi støtter derfor dette punktet.

EL & IT Forbundet støtter videre departementet i at barn og unge under 18 år må skjermes for tjenester som inneholder grove voldsepisoder og/eller pornografisk innhold. Etter manges mening er dette alt for utbredt i dag og det kan virke vanskelig å skjerme barn og unge mot dette. Et spesielt vern virker derfor påkrevd for denne sårbare gruppen.

Etter Forbundet syn virker forslaget om ansvarsfordeling fornuftig og forbrukervennlig. Hovedpoenget er at det er tilbyder som skal være den ene skranken i de aller fleste saker. Dette er riktig og vil gjøre det enkelt for forbrukerne å endre sine tjenester med mer etter som behovet endrer seg. Det er videre viktig at andre instanser tar over, når man av ulike grunner, ikke kommer til enighet i for eksempel fakturaspørsmål. Derfor er det fornuftig at Brukerklagenemda får ansvaret for å behandle tvister mellom sluttbruker og tilbyder når det gjelder fakturering.

Forbundet er videre enig i at Medietilsynet har tilstrekkelig kompetanse til å være klageinstans når det gjelder innholdet på tjenester som blir tilbudt mindreårige. Dette vil være tilfelle for de tjenester som spekulerer i vold og sex. Men det kan være tjenester der det kan være nødvendig å innhente ytterligere kompetanse om barn og deres utvikling. Det bør vurderes om Barneombudet bør involveres i et tett samarbeid for å vurdere de ulike tjenester rettet mot barn og unge.

Med vennlig hilsen
EL & IT Forbundet



Asghar Ali
Forbundssekretær