

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SE	P.T.S. S.BEH. TKB
16 AUG. 2007	
S.NR.: 05/1563-55	
ARKIV	AVSKREVET
845.6	

Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep

0030 OSLO

Vår dato  
15.08.07

Deres dato  
21.05.07

Vår referanse  
Tnr-2007-087

Deres referanse  
05/1563-TKB

Vår saksbehandler  
Per Mognes/Kristin Bergfjord

## **ENDRINGER I EKOMFORSKRIFTEN OG EKOMLOVEN VEDRØRENDE FELLESFAKTURERTE TJENESTER M.V.**

### **1 Innledning**

Det vises til Samferdselsdepartementet høringsbrev av 21.05.07 med forslag til endring i ekomforskriften og ekomloven vedrørende bl.a. fellesfakturerte tjenester over elektroniske kommunikasjonsnett med videre.

Det vises videre til dialog som har funnet sted gjennom Telenors deltakelse i Samferdselsdepartementets referansegruppe samt skriftlige oversendelser hvor Telenor har redegjort for så vel markedsmessige forhold som regulatoriske/avtalerettslige forhold knyttet til Telenors rolle og aktivitet i det norske markedet for innholdsleveranser over elektronisk kommunikasjonsnett. Det vises særlig til Telenors brev av 24.04.06 til Post- og teletilsynet og 28.09.06 til Samferdselsdepartementet.

Det vises også til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 11.07.07 om forskrift for internasjonal roaming der det åpnes opp for at høringsinstanser som ønsker å behandle lovendringsforslaget og forskriftsendringsforslaget om internasjonal roaming samlet kan gjøre dette og levere et samlet hørings svar om dette innen 22. august. Telenor ønsker å inngi et samlet hørings svar om internasjonal roaming og vil derfor ikke kommentere på disse forhold i dette hørings svaret.

Grunnet ferieavvikling er aktørene gitt, i praksis, en meget kort høringsfrist. Departementet har begrunnet den korte fristen med at det skal sendes tilleggsproposisjon til Stortinget i anledning revisjon av ekomloven og at det må skje i månedsskiftet september/oktober. Departementet har i flere år har hatt kjennskap til svakheter i eksisterende teletorgregime uten å initiere endring. Det oppleves derfor som noe unødig hastig at departementet legger opp til en såpass kort høringsfrist.

Hensett til kompleksiteten i saken og den korte fristen til å inngi kommentarer, informeres det om at Telenor ikke overskuer til fulle i dag alle mulige konsekvenser av departementets forslag.

## 2 Telenors standpunkt - oppsummert

### Bransjenorm

En vesentlig innvending vedrørende foreliggende forskriftsutkast er etter Telenors vurdering at departementet ikke i tilstrekkelig grad har vurdert hva som i dag fungerer tilfredsstillende, basert på gjeldende lover, forskrifter, bransjeavtaler, praksis fra Forbrukerombudet etc. Telenors grunnleggende standpunkt er at det må være tilstrekkelig å innføre en overordnet forskriftshjemmel som angir plikt til å innordne seg en felles bransjenorm/regelverk tilsvarende eksisterende bransjeregulering for mobile innholdstjenester. Det er vår oppfatning at bruk av en felles bransjenorm er den mest rasjonelle og forbrukerbeskyttende måten å regulere fellesfakturerte tjenester på, og da særlig hensett til at det ikke er dokumentert et behov fra departementets side som tilsier en regulering som foreslått.

### Aktørenes roller og ansvar samt plikter overfor sluttbruker

Forskriftsutkastet med tilhørende merknader til den enkelte bestemmelse samt i oversendelsesbrevet, reiser tvil med hensyn til hvilke roller og ansvar departementet tillegger de enkelte aktørene innenfor dette området, herunder også hvordan tilbyderne skal forhold seg til begrepene sluttbruker og bruker.

Det er Telenors standpunkt at den enkelte tilbyder som er involvert i leveransen av en fellesfakturert tjeneste, som ofte skjer gjennom flere ledd, kun kan være ansvarlig for sin respektive del av leveransen. Det er blant annet denne situasjonen som gjør at krav til felles bransjenorm er en langt mer hensiktsmessig regulering enn den linjen departementet nå synes å ha lagt seg på.

Departementets forslag til plikter overfor sluttbruker og bruker, vil være svært krevende, for ikke å si nærmest umulig å følge opp. Dette gjelder særlig på fastnettområdet, der tilknytningen ofte er en fellesressurs som benyttes av flere enn den tilbyderen har inngått avtalen med. Dette i motsetning til mobilområdet, der bruken som oftest er personlig for den som disponerer mobiltelefonen.

Det er Telenors oppfatning at det ikke kan pålegges offentligrettslige krav og forpliktelser som omfatter andre juridiske personer enn den tilbyderen har inngått avtale med.

### Sperremekanismer/beløpsgrenser

Prinsipalt bestrider Telenor at det er behov for ytterligere tilbud om sperremekanismer og/eller beløpsgrenser for kjøp av fellesfakturerte tjenester enn hva som allerede er implementert som følge av offentlige pålegg og eksisterende rettslige rammeverk. Departementet har basert forslag til regulering på mangelfull dokumentasjon om faktisk behov. Telenors sperretjenester herunder tilbud om beløpsgrenser som kundene selv kan velge (totalbeløp på faktura) og ikke minst tjenestetilbud/konsept som i seg selv er beløpsbegrensende, er lite etterspurt i markedet til tross for at det er allment god kjennskap til tilbudene.

For det tilfellet at departementet finner at det allikevel er nødvendig med ytterligere tilbud om sperremekanismer og/eller beløpsgrenser enn hva som finnes i dag, bestrider Telenor rasjonale bak forskriftsforslagets brukerstyrte sperremekanismer og konkrete beløpsgrenser. Slike konkrete tiltak/tilbud bør overlates til bransjen i samarbeid med forbrukermyndighetene å fastsette.

### 3 Generelt

Telenor er enig med departementet i at det er et behov for revidering av regelverket, men da primært en revidering av eksisterende teletorgregime på fastnettsområdet. For enkelthets skyld vil fellesfakturerte tjenester på fastnettsområdet, Teletorg i dag, omtales som "Teletorg" i det følgende og innholdstjenester på mobilområdet omtales som "CPA-tjenester" der dette er naturlig.

Reguleringen som foreslås av departementet vil ha inngripen på etablerte avtalestrukturer og forretningskonsept for innholdstjenester, særlig innen fastnettsområdet i dag. Hensett til målet om at de nye reglene skal tre i kraft fra 01.01.08, understrekes det at det verken vil være mulig å avvikle/reforhandle de avtalerettslige forhold som Telenor har til tjenesteleverandører m.fl. eller ha utviklet tekniske løsninger innen samme dato.

Det synes videre som om departementet har hatt en noe snever fokus ved at kun forbrukerhensyn er søkt bedre ivarett. Det er lite i forslaget som synes å ta hensyn til de utfordringene av så vel teknisk som forretningskonseptuell art som forslagene innebærer. Disse er gjort kjent for departementet under arbeidet i referansegruppen.

For å ivareta forbrukerhensyn anses det at retningslinjer utarbeidet i samarbeid med Forbrukerombudet er langt mer hensiktsmessig og fleksibelt som verktøy enn en detaljert forskriftsregulering. Særlig også hensett til at det er estimert en kraftig økning innen tjenestetilbudet i markedet i løpet av nærmeste år. Nødvendige endringer i rammevilkårene vil best bli ivarett ved at man raskt kan fremforhandle gode og praktiske løsninger som ivaretar et eventuelt etterspurt behov for ytterligere forbrukerbeskyttelse.

CPA-regimets bransjeregulering har vært vellykket. Departementet har i liten grad gjort kjent hva som nødvendiggjør en så vidt drastisk og detaljert forskriftsregulering av et eksisterende og velfungerende rammeverk. Om departementets hensikt primært har vært å endre eksisterende regelverk for Teletorg, så kan altså dette søkes ivarett ved at regler for fastnettstjenestene underlegges CPA-retningslinjene og at disse da gjennomgår en revidering med dette for øyet.

Forskriftsforslaget inntar regulering delvis hentet fra CPA og delvis hentet fra ekomforskriften slik den gjelder i dag for leveringspliktige tjenester og Telenors såkalte USO-forpliktelser. Det er åpenbart at det er nødvendig også i fremtiden med en forlengelse av det eksisterende CPA-regimet, men man får altså en regulering to forskjellige steder med relativt likt detaljeringsnivå. Dette skaper et unødig byråkratisk og uklart rammeverk med fare for unødige utfordringer ved etterlevelse og fortolkning av samme.

Telenor viser til vårt høringsbrev av 28.09.06 hvor Telenor ga innspill til forskjellige reguleringsalternativ etter anmodning i brev fra departementet av 08.09.06. Alternativ D som ble foreslått av departementet var en bransjeløsning. Det hitsettes fra departementets brev:

*"Bransjeløsning kombinert med en "paraplybestemmelse" som stiller minimumskrav til hva en bransjeordning skal inneholde: Informasjon, sperr/åpningsmuligheter, klageordning og lignende."*

Fra vårt brev kopieres:

*"Telenor finner at en kombinasjon av departementets Alternativ D og Alternativ A samt de eksisterende retningslinjene for CPA, som i videre grad detaljregulerer*

*behovet for brukerbeskyttelse, vil gi en levedyktig regulering samt oppfylle definerte behov for brukerbeskyttelse."*

Og videre:

*"Telenor ser det som fornuftig at det gis en forskriftshjemmel som kort redegjør for de nærmere spesifikke tema som skal minimumsreguleres i de privatrettslige bransjeavtaler/retningslinjer. Disse konkrete angivelsene kan være;*

- at det skal opprettes klageordning,*
- etableres sperremekanismer og*
- eventuelle tids- eller beløpsbegrensinger, mv.*

For videre redegjørelse og bakgrunn for Telenors prefererte løsning vises til våre kommentarer i vårt brev av 28.09.06.

Det er ikke kommentert av departementet hvordan departementet anser at den eksisterende reguleringen innen mobile innholdstjenester (CPA) fungerer. Dette fremstår som noe underlig da også departementet har hatt hovedfokus nettopp på forbrukerbeskyttelse. Slik Telenor ser det, er de sperremekanismene og beløpsgrenser som er foreslått av departementet i liten grad begrunnet i et reelt behov for ytterligere beskyttelse enn hva som allerede er implementert i CPA-regimet på mobilområdet og faktisk også tilbys av de forskjellige operatørene i dag.

Det fremheves også at departementets forslag regulerer meget detaljert på en del områder, blant annet foreslås en konkret beløpsangivelse, samtidig som viktige områder er utelatt. Som eksempel vises til at ulovlig porno og grove voldsskildringer i henhold til straffeloven ikke må selges til mindreårige - med den sannsynligvis ikke-tilsiktete konsekvens at det kan synes som om lovlig porno og ikke grove voldsskildringer er akseptabelt å sende. I CPA-retningslinjene er det nedfelt at innhold som ikke anses egnet for barn og unge, heller ikke skal tilbys eller selges til denne gruppen. Det kan synes som om departementets regulering ikke er konsistent på det nivået man har valgt å regulere området, i tillegg til at departementet ikke har valgt å regulere områder som er inntatt i de eksisterende CPA-retningslinjene.

Det presiseres at Telenor har mottatt særdeles lite klagesaker på våre innholdsleverandører. Det kan ikke sees at det er hold i påstand om at dette er et stort forbrukerproblem. Det har også vært veldig få klager (om noen) på de eksisterende beløpsgrensene som finnes i CPA i dag. Forbrukerombudet har også ført tilsyn og aksjonert mot innholdsleverandører der det er funnet brudd på eksisterende regelverk.

Mange klagesaker som er medieomtalt, er relatert til tilfeller hvor man gjennom vanlig samtale har bestilt varer eller tjenester som ikke faktureres over operatørens faktura eller også hvor man har med en ren misbruks-/svindelsituasjon å gjøre. De få klagesakene som er knyttet til misbruk av mobile innholdstjenester, har ofte hatt bakgrunn i at mobiltelefonen er blitt misbrukt av uvedkommende. Dette er det vanskelig å hindre gjennom regulering og tekniske løsninger. Andre tilfeller av omtale har vært knyttet til "spam".

Erfaringer fra teletorgregimet viser at streng regulering kan medføre lekkasjer til andre tjenesteformer som kan være direkte forbrukerskadelige. Som eksempel kan vises til såkalte direktefakturerte tjenester tilbudt over normale telefonnummer.

Telenor har, som kjent, implementert såkalt alderssjekk på mobilområdet, og det pågår prosesser i forlengelse av dette for å sikre at alderssjekk som virkemiddel faktisk vil begrense barn og unges mulighet til å motta uønsket eller uegnet innhold gjennom sin mobilbruk. Det fremheves at Telenor meget aktivt bidrar til å fremme handlingskompetanse hos barn og unge i særdeleshet også gjennom aktiv deltakelse i forskjellige tiltak og aktiviteter, i samarbeid med andre myndigheter og bransjeaktører.

Å etablere regelverk hvor det gis overordnede bestemmelser (rammeverk) samtidig som man gjennom dialog og forhandlinger med bransjeaktørene etablerer retningslinjer og bransjenormer, har vist seg å være særdeles vellykket. Dette underbygges blant annet med at denne måten å regulere markedet og aktørenes opptreden på, nå "eksporteres" av Forbrukerombudet til EU. Som eksempel vises til samarbeidet mellom aktørene og Barne- og likestillingsdepartementet og Forbrukerombudet i forbindelse med å trygge barn og unges mobilbruk, utarbeidelse av God Skikk regler for Kundeservice (Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Post- og teletilsynet). Det vises også til utarbeidelse av bransjenorm for motarbeidelse av spam (Post- og teletilsynet og koordinert av IKT Norge).

Det er et pågående samarbeid mellom Barne- og likestillingsdepartementet, Forbrukerombudet og aktørene og det er allerede avtalt en oppfølgingsrunde for å identifisere eventuelle andre eller ytterligere forbrukerutfordringer knyttet til barn og unges mediebruk.

Som eksempel på dialog og forhandlinger som del av rammeverk, vises også til pågående sak med Datatilsynet angående lokasjonstjenester hvor aktørene nå, i dialog med Datatilsynet, skal finne den mest praktiske måte å ivareta de definerte personvernrettslige beskyttelsesbehovene.

#### **4 Enkelte prinsipielle hovedinnvendinger mot departementets forskriftsforslag**

Det foreliggende forslag til endring av ekomforskriften synes på en rekke områder ikke å være tilstrekkelig gjennomtenkt. Dette gjelder blant annet

- hva som ligger i begrepet "tilbyder", som er tillagt en rekke roller i forskriftsutkastet
- hvilke typer klager som forventes behandlet av tilbyder
- forholdet mellom bruker og sluttbruker (abonnet)
- spørsmålet om hvem som har ansvaret for å kontrollere om innholdet av tjenestene er i henhold til forskriften.

##### Begrepet tilbyder

I høringsbrevet klargjør departementet tilbydernes ansvar for oppfølging av forskriftens krav. Vi er usikker på hva departementet egentlig mener med denne klargjøringen.

Slik førstelinjeansvaret er beskrevet i høringsbrevet, oppfatter vi det slik at departementet foreslår at det er den tilbyderen som har avtale med sluttbruker og som fakturerer kunden (sluttbrukeren), som vil få ansvaret for at regelverket for fellesfakturerte tjenester overholdes. Det vil etter Telenors oppfatning være uakseptabelt at den tilbyder som har avtalen med kunden kan stilles til ansvar for manglende oppfølging av forskriftskrav som ligger utenfor tilbyderens kontroll. I lys av departementets forslag om innføring av overtredelsesgebyr, blir det enda mer viktig å plassere dette ansvaret på riktig sted.

Som departementet er kjent med, er det flere ledd i verdikjeden av fellesfakturerte tjenester som faller inn under tilbyderbegrepet, og som ikke nødvendigvis er den som har avtalen med og fakturerer kunden (sluttbrukeren). Vi nevner eksempelvis typiske tjenesteintegratorer, også omtalt som VØT-tilbydere og ISPer som igjen har avtaler med tilbydere av innhold, og som får tildelt egne nummerserier for produksjon og tilrettelegging av bl.a. fellesfakturerte tjenester. Dette er selvstendige tilbydere som er underlagt øvrig regelverk under ekomlovgivningen og som eksempelvis har ansvar for å tilby prisopplysning for egne tjenester der prisopplysning er pålagt. Tilsvarende gjelder ansvaret for å sikre at innholdsdelen er i samsvar med relevant lovgivning for de tjenester som produseres og tilrettelegges av andre (systemintegratorer/VØT-tilbydere/ISPer) enn den som har avtalen med og fakturerer kunden (sluttbrukeren).

I mangel av annen definisjon i utkastet, må ekomlovens legaldefinisjon av tilbyder i § 1-5 nr. 14 legges til grunn. Det vil da – slik vi oppfatter det – omfatte tradisjonelle teleoperatører av typen Netcom, Telenor, Tele2, etc. som inngår avtale og fakturerer egne kunder (sluttbrukere), men også dem som opptrer som videreselgere og tilrettelegger for verdiøkende tjenester over egne tildelte nummerserier.

#### Hvilke typer klager tilbyderen har ansvaret for

Når eksempelvis en ordning for klager (fra sluttbruker) i henhold til utkastet skal etableres av tilbyder, er det vesentlig å vite hvor klagen skal sendes og hvilke typer klager den enkelte tilbyderkategori skal ha ansvaret for.

Det kan synes som om departementet har forutsatt at eksempelvis

- klager på den del av fakturaen som gjelder fellesfakturerte tjenester
- klager på at tjenesten ikke tilfredsstillt kravet til gratis prisopplysning innledningsvis
- klager på at innholdet enten er ulovlig eller ikke er i overensstemmelse med de løfter som markedsføringen av tjenesten har gitt

skal behandles og følges opp av den type tilbyder som Telenor representerer. Bortsett fra fakturaklager, synes dette lite hensiktsmessig.

Det kan også tenkes klager fra tredjemenn, eksempelvis fra rettighetshavere som mener innholdet i tjenesten krenker deres rettigheter. Heller ikke denne type spørsmål vil det være hensiktsmessig at tilbydere som ikke har noen innflytelse på innholdet, skal ivareta.

#### Forholdet mellom bruker og sluttbruker (abonnet)

Flere bestemmelser i forskriftsutkastet pålegger plikter og rettigheter knyttet til begrepene sluttbruker og bruker. Departementet er imidlertid ikke konsekvent i sin "sidestilling" av disse begrepene. Eksempelvis synes det å være sluttbrukeren som skal informeres både om sperremekanismer og ved prisopplysning pr. samtale, jfr. § 5a-4, mens brukeren ofte vil være en annen enn sluttbruker.

Telenor er av den oppfatning at vi kun har offentligrettslige forpliktelser overfor den juridiske part som kontrakten er inngått med, dvs. slik vi forstår begrepet sluttbruker er ment å dekke jfr. ekomloven § 1-5 nr. 13. Å utvide tilbyderens offentligrettslige forskriftsfestede plikter til også å omfatte personer/partner den ikke har et avtaleforhold til, er etter vår oppfatning ikke akseptabelt. Vi viser blant annet til våre merknader til §§ 5a-5 og 6-2 nedenfor. Et krav om prisopplysning ved bruk av tjenesten vil ikke være i motstrid med dette, men det kan ikke samtidig stilles som forutsetning at

det er sluttbruker, dvs. den som har inngått avtale med tilbyder, som skal opplyses om pris dersom det er andre enn sluttbruker selv som benytter seg av tjenesten.

Det vil lett kunne oppstå en del problemstillinger knyttet til det forhold at brukeren har visse rettigheter ved siden av sluttbruker, for eksempel det praktiske problemet ved å få kjennskap til hvilke medlemmer av en husstand som til enhver tid benytter fasttelefonen til å kjøpe fellesfakturerte tjenester. Det kontraktsrettslige problemet som er knyttet til den rett utkastet gir enhver bruker til å gripe inn i det kontraktsforhold som sluttbruker har etablert med tilbyder, er nærmere omtalt nedenfor under kommentarene til § 5a-5.

#### Spesielt om ansvaret for innholdet

I høringsbrevet av 21.5.07 fra Samferdselsdepartementet fremkommer det at fellesfakturerte tjenester blant annet er regulert av markedsføringsloven og ehandelsloven, jf s 2. Slik lovgivning er vedtatt etter grundige vurderinger og prosesser blant annet gjennom stortingsbehandling. Det er derfor viktig at grunnleggende prinsipper i gjeldende lover ivaretas i forskriften om fellesfakturerte tjenester.

Ordlyden i forskriften må formuleres på en slik måte at ansvar og roller klarlegges for alle ledd i verdikjeden, både for så vel innholdsleverandører, VØT-leverandører, tjenesteintegratorer, ISPer, som for tilbydere av elektronisk kommunikasjon som har avtale med og fakturerer kunden (sluttbrukeren). Det vil etter Telenors oppfatning slå urimelig ut dersom tilbyder som har avtale med- og som fakturerer kunden, kan bli stilt til ansvar for eventuelle overtredelser av regelverket som finner sted hos utenforstående ledd i verdikjeden og således utenfor egen kontroll og styringsrett.

For ordens skyld vil vi påpeke at dersom departementet med foreliggende forskriftsutkast har ment å endre grunnleggende prinsipper med hensyn til aktørenes roller og ansvar, måtte det ha vært uttrykt eksplisitt. En slik radikal endring måtte også ha vært undergitt en grundig analyse av *effektene*. Slike drastiske endringer av gjeldende regime måtte også ha vært gjenstand for en bred offentlig høring/debatt med eksplisitt angivelse av *hva endringer reelt vil innebære for berørte parter*. Dette er ikke tilfelle i foreliggende høring.

Foreliggende forskrift gjelder "*innhold som leveres som fellesfakturerte tjenester*" (jf forslagets § 5a-5, annet ledd), hvilket omfatter en rekke ulike typer tjenester. Videre er det foreslått at slikt innhold "*må være lovlig*". I departementets høringsbrev fremkommer det at "*verken Brukerklagernemnda eller Post- og teletilsynet har kompetanse til å vurdere innhold*", jf side 3 i høringsbrevet. Vi legger videre til grunn at departementet også er innforstått med at det heller ikke kan forventes at tilbyder skal utføre domstollignende vurderinger med hensyn til om innholdet er lovlig eller ikke. I denne sammenheng viser vi til grunnleggende prinsipper om *ansvarsfrihet* i ehandelsloven § 16 flg.

I andre ledd i § 5a-5 om *innholdsmessige krav til tjenesten mv*, har departementet inntatt en henvisning til de generelle regler som har særlig betydning for innholdsmessige sider ved fellesfakturerte tjenester. I departementets merknader til § 5a-5 fremkommer det at oppregningen ikke er uttømmende og at den heller ikke er ment å ha selvstendig betydning utover det som følger av øvrig lovgivning. Vurderinger av om innholdet er "*lovlig*" vil således reise en rekke komplekse problemstillinger bl a i henhold til

- straffeloven
- markedsføringsloven

- lov om personvern
- åndsverkloven.

Når det gjelder rollen til tilbyder av elektronisk kommunikasjonsnett, er det viktig at forskriften utformes slik at ordlyden ikke gir inntrykk av at slike tilbydere har plikt til å være;

- tilsynsorgan når det gjelder om innhold er lovlig
- dømmende organ med hensyn til om innholdet er lovlig eller ikke.

Slik vi forstår det, har departementet ikke ment å pålegge tilbyder ovennevnte roller. Vi viser i denne sammenheng blant annet til departementet kommentarer til § 5a-5:

*"Tilsyn med at det regelverk det er henvist til overholdes vil som for andre områder ivaretas av de tilhørende tilsynsorgan, eksempelvis Lotteritilsyn, Datatilsynet, Forbrukerombudet og for straffebestemmelsene av politiet/domstolene. For åndsretten vil det kunne være private interesser og/eller politiet, ved hjelp av domstolene, som vil forfølge brudd på tilhørende bestemmelser i åndsverkloven/straffeloven.*

For at forskriften i større grad skal gjenspeile premissene som er omtalt i avsnittene ovenfor, har vi foreslått endret tekst av § 5a-5, se nedenfor under kommentarene til de enkelte bestemmelser.

Hvis det er slik at Telenor og tilsvarende tilbydere skal ha et selvstendig ansvar for innholdet, må det bety at Telenor får en plikt til – på ett eller annet vis – å hindre at ulovlig innhold blir tilbudt kundene. Dette innebærer at disse tilbyderne må etablere en form for monitorering av innholdet med en løpende sensur. Uansett hvor god denne monitoreringen og sensuren måtte være, vil ulovlig innhold kunne slippe gjennom eller lovlig innhold feilaktig stanses.

Bortsett fra de store kostnader og det prinsipielt betenkelige ved en slik sensurordning, innebærer det ansvar tilbyderne måtte bli gitt for innholdet, en betydelig økonomisk risiko, i form av erstatningskrav fra innholdsleverandører eller tredjemenn hvis rettigheter er blitt krenket, samt overtredelsesbot fra tilsynsmyndigheten fordi ulovlig innhold er formidlet eller lovlig innhold feilaktig er blitt stanset (jf. foreliggende lovforslag om overtredelsesbot ved brudd på bestemmelser i ekomlovgivningen, herunder bestemmelser om fellesfakturerte tjenester). Det må gjøres helt klart at et slikt ansvar kan tilbyderne ikke pålegges.

## **5 Sperremekanismer, beløpsgrenser, kontrollmuligheter og informasjon**

Endringsforslaget går for langt når det i § 5a-3 foreslås konkrete beløpsgrenser og løsninger som gir kunde (sluttbruker)/bruker mulighet til selv å velge sperremekanismer og grenser ut over og i tillegg til hva som eksisterer i stort monn i dag.

Som kjent tilbyr Telenor i dag faktisk sperremulighet (dvs. automatisk stopp på forbruk/faktura) i 5 tjenestekonsepser (Kort&Kontant, Nett&Kontant, Djuice cash, Djuice netcash, Djuice control). Kjøper kunden for eksempel Djuice control, som er et etterfakturert (postpaid) abonnement, så betaler kunden kr 200,- i måneden som han kan ringe/sende meldinger ol. for. Abonnementet sperres automatisk for utgående trafikk når kunden har brukt opp disse 200 kronene hver måned. Dette vil si at det påløper ingen flere utgifter for kunden. Om kunden ønsker å ringe for mer i samme måneden, må han kjøpe vanlig kontantkort/lade opp med ytterligere ønsket beløp.



Kort&Kontant er et kontantabonnement (prepaid) hvor kunden ringer for et bestemt beløp og må lade opp med nytt ønsket beløp.

Telenors løsninger medfører altså sperring/automatisk stopp når bruken av tjenestene når opp til det forhåndsbestemte beløpet, og det vil da ikke være mulig å påføre seg ytterligere kostnader ved bruk.

Videre så inneholder CPA-retningslinjene og standardavtalene som inngås mellom Telenor og innholdsleverandørene, konkrete beløpsgrenser. Disse beløpsgrensene er satt i samarbeid mellom bransjen og Forbrukerombudet. Det er varslet av Forbrukerombudet at det er ønskelig å se nærmere på de eksisterende beløpsgrensene.

Telenor vil fremheve at vi anser at sikkerhetsmekanismer og kontrollmuligheter som våre tjenester har, er gode og fullt ut tilfredsstillende for å gi sluttbruker kontroll med egen bruk samt selv begrense risiko for uønsket bruk.

For å ha kostnadskontroll kan Telenors kunder gå inn på egne definerte sider på Telenors hjemmesider [www.telenormobil.no](http://www.telenormobil.no) (Mine Sider) og der kontinuerlig følge med på sitt fakturerte og ufakturerte forbruk av tjenestene, og de kan også sende *SALDO* til nummer 2000 og få oversikt. Dette er en service-/informasjonstjeneste som gir kunden god kontroll ved at han til enhver tid kan sjekke sitt forbruk. Om Telenor avdekker unormalt høyt forbruk av eget tiltak, har Telenor en intern rutine hvoretter kunden kontaktes. Det understrekes imidlertid at dette er en intern rutine for å begrense tap av egne fordringer og ikke en tjeneste eller en service som impliserer en forventning om eller en forpliktelse til å overvåke alle kunders forbruk.

Telenors kunder kan i dag sperre for oppringing til teletorgtjenester på 820- og 829-nummer samt enkelte andre spesialnummer som kjennetegnes av at det er høyere takst på disse tjenestene. Det kan ikke sperres på enkeltnummer. Kunden kan imidlertid velge en fleksibel sperring hvor inntil 10 nummer innen 820- og 829-serien kan åpnes for.

## 6 Nye muligheter og utfordringer

Telenor er fornøyd med at rammevilkårene endres for Teletorg og ser at dette også vil kunne gi aktørene nye kommersielle muligheter. Det vises her til tidligere innspill i brev av 28.09.06 hvorfra det siteres:

*”Det påpekes at Telenor ser at det er flere som ønsker å tilby informasjons-/innholdstjenester til markedet basert på teknologi/løsninger som ikke tilbys i dag. Som eksempel på en ”hybridløsning” som bør nevnes er etterspørsel etter mulighet til å ta betalt for internettaksess ved å ringe et teletorg- skurtakstnummer. Kunden får da en individuell kode (PIN) som gjelder for internettaksess til bruk for eksempel for kjøp av videoklipp. Dette kan sammenlignes med å lade en konto.”*

Telenor vil minne om vårt forslag i brev av 09.06.06 (vår referanse trn-2006-041, Samferdselsdepartementets referanse 03/2429-SKV) om en mer hensiktsmessig ordning for såkalt telestemming – en tjeneste basert på skurtakst - som i sin helhet har vært underlagt individuelle dispensasjoner gitt av departementet. Vi kan ikke se at forslaget er tatt hensyn til i arbeidet med ny regulering. Det foreslås at skurtaksering begrenses til å gjelde telestemming og givernummer og at givernummer kun skal gjelde for veldedige formål. Vårt forslag står ved lag med mindre det gis

nødvendig handlefrihet til å avvise anmodninger om å fakturere tjenester/konsepter vi ikke ønsker å assosiere oss med.

Det er viktig at Telenor, som en betydelig operatør innen dette markedet, og særlig hensett til den rivende utviklingen som er innen tilbud av forskjellige innholdstjenester og tekniske løsninger, har frihet til å ha kontroll med hvilke innholdstjenester Telenor faktisk fakturerer egne kunder. Blant annet vil det være Telenors omdømme og kundenes oppfattelse av samme, og likeså markedets oppfattelse av Telenors priser som vil være elementer i vurderingen om det er ønskelig å tilby fakturering for en tjeneste som tilbys av tredjepart. Telenor må således stå fritt til å nekte å fakturere for uønsket innhold eller å fakturere på kommersielle vilkår for tredjepart. Telenors forretningsmessige og etiske vurderinger vil også kunne være avgjørende for de konseptuelle tilbud som tredjepart kan nytte. For øvrig tillater vi oss å vise til at Telenor vant pris for Best Operator 2007 for tilbud av mobile underholdningstjenester, særlig for å tilgjengeliggjøre innhold med god brukervennlighet. Juryen var bredt sammensatt av europeiske journalister og analytikere. I begrunnelsen het det at Telenor bruker sin markedsstyrke og utholdenhet til å tilby kundene de mest innovative, tilgjengelige og enkleste mobile underholdningstjenestene.

Når det gjelder klageordning anses det, som tidligere kommentert fra Telenor, å være hensiktsmessig at Brukerklagenemnda også skal behandle klager på innholdstjenester, men det er noe usikkert hvordan klagebehandling skal foretas når Medietilsynet skal behandle klage på selve innholdet. Det forutsettes at Brukerklagenemnda og Medietilsynet avklarer roller og ansvar for å etablere en så smidig og kundevennlig klagebehandling som mulig.

Forslaget om å fjerne maksimalprisreguleringen innen Teletorg etterlater et tomrom, og det legges til grunn at det her er ment at ekomoperatørene skal sette sluttbrukerprisen. Det er åpenbart at tredjepart vil måtte tilbys faktureringsavtaler som henføres under forskjellige definerte kategorier. Det er ikke mulig, verken teknisk eller administrativt, å la tredjeparter selv sette sluttbrukerpris, og tredjepart vil således måtte velge mellom flere tilgjengelige prisklasser.

Det er likeså klart at det vil være nødvendig å fastsette en risikopremie for risiko som Telenor har for manglende kundeoppgjør. Strukturen som vil bli valgt, må være forutsigbar for aktørene og mulig å administrere på en rasjonell måte.

## **7 Til forslagens enkelte bestemmelser**

### ***§ 5a-1 Fellesfakturert tjeneste***

Kjernen i definisjonen av tjenestene, slik som definert av departementet, forstås å være tjenester som er levert i sanntid eller egnet til å leveres i sanntid nærmere presisert ved at tjenesten er mulig å nyttegjøres umiddelbart. Det legges opp til at ekomoperatørene skal sette kriterier og grenser for hvilke innholdstilbud som skal tilbys det norske markedet. Hvilke krav de enkelte operatørene vil sette til tilknytning og fakturering gjenstår da å se.

For Teletorg kommenteres at bruk av skurtakst er særdeles attraktivt. Det forventes også at etterspørselen etter denne takseringsformen vil ha en betydelig utvikling. I og med at det ikke lenger er restriksjoner på skurtakstilbudet, vil det kunne bli stor interesse for denne løsningen som betalingsmiddel for innholdstjenester som leveres over Internett. Det vises til eksisterende krav om at Teletorg skal leveres som en "samlet ytelse". Det forstås at dette kravet nå bortfaller.

### ***§ 5a-2 Fellesfakturert telefontjeneste***

Telenor har ingen kommentarer til bestemmelsen, som presisert av departementet i merknadene, er inntatt av opplysningshensyn.

### ***§ 5a-3 Kostnadskontroll***

Det vises til Telenors innspill til forslag til løsninger i vårt brev av 28.09.06. Telenor har redegjort for sin prefererte løsning blant flere foreslåtte alternativer. Det vises også til våre generelle kommentarer ovenfor. Det kommenteres i det følgende kort på eksisterende løsninger og til de konkrete forslagene i bestemmelsen.

#### Total sperring for innhold

Telenor tilbyr i dag kunden mulighet til å sperre vederlagsfritt og totalt for kjøp av tjenester både på CPA og på Teletorg. Dette gjelder imidlertid ikke for bedriftskunder hvor det ikke er mulig å sperre mot innholdstjenester over mobil, kun mot Teletorg.

#### Sperring for tjenester over bestemt beløp og beløpsgrense per måned

For CPA kommenteres at bak hvert enkelt aksessnummer finnes et stort antall tjenester og priskategorier. Det er derfor, som nevnt i tidligere korrespondanse, ikke en teknisk eller systemmessig "logikk" for å sperre for enkeltnummer for å beskytte seg mot en spesiell type innhold eller priskategori ei heller enkelte leverandører. Det er heller ikke knytning mellom tjenestetyper og priskategori når det gjelder nummerserier og mobile innholdstjenester.

Videre presiseres at når det gjelder kontantkort vil et bytte til annen tilbyder innebære at informasjon om sperring ikke vil være kjent for ny tilbyder. Når det gjelder Teletorg kan sperring videreføres til ny tilbyder kun i den grad mottakende tilbyder har kompatibelt sperretilbud.

Departementet foreslår en beløpsgrense per måned til kr 500,-. Telenor kan ikke se at departementet har begrunnet eller fremlagt dokumentasjon på hvorfor denne beløpsgrensen er valgt.

En analyse og identifisering av faktisk behov for ytterligere sperre og kontrollmekanismer i forhold til hva som eksisterer i dag kan ikke sees er inntatt i høringsforslaget. Klageantall og beløpsnivå på klagesaker kan heller ikke sees fordrer en så vidt rigid regulering som departementet har foreslått.

Tilbudet av innholdstjenester som etterspørres av markedet er stort og variert. For å sikre at reguleringen ikke er unødig streng, anbefales sterkt at departementet overlater til bransjen i samarbeid med forbrukermyndigheten å fastlegge nærmere konkrete retningslinjer eller bransjeregler, herunder eventuelle beløpsgrenser og kontrollmekanismer ut over hva som finnes i dag.

Det fremheves at det er behov for regulering som er fleksibel og som kan endres hurtig, særlig vil pris og beløpsgrenser være viktige mekanismer for forbrukerbeskyttelse.

#### *Særlig om CPA*

For innholdstjenester på mobil gjelder, som nevnt, fastlagte beløpsgrenser i retningslinjer for CPA og underliggende avtaler. Innholdsleverandør tilbyr grenser eller flere alternative beløpsgrenser for samlet bruk av fellesfakturerte tjenester per måned per kortnummer. Kunden skal ikke belastes for mer enn kr 5000,- inkl mva per kalendermåned på et kortnummer. Når kunden har nådd beløpsgrensen per måned, stanses adgangen til å kjøpe ytterligere tjenester og kunden vil motta

varsel om at beløpsgrensen er nådd. Som nevnt vil partene se nærmere på beløpsgrensene som i dag er nedfelt i CPA-retningslinjene. For enkelhet og oversiktens skyld orienteres om de eksisterende grensene nedenfor.

CPA-innholdstjenester kan i dag deles inn i tre hovedkategorier:

- Maks enhetspris for engangstjenester, dvs. enkeltkjøp, er i dag kr 100,-
- Maks beløpsgrense for bruk av chat- og varslingstjenester er kr 30,- pr melding. I tillegg er chat/varslingstjenester som markedsføres til barn og unge, dvs tjenester der kunden mottar flere meldinger basert på en enkeltstående bestilling, satt til kr. 100,- pr måned
- Beløpsgrenser for abonnementstjenester, dvs. løpende avtaler med betaling per dag, uke måned etc, er satt til kr. 100,- pr melding (se eksisterende CPA-retningslinjer).

### *Særlig om Teletorg*

Etablerte sperreløsning for Teletorg tilfredsstiller allerede minimumskravet i forslaget. Telenor tilbyr i tillegg sperring kun for 829-serien som gjelder for underholdningstjenester.

Telenor tilbyr ikke særskilt sperring for Teletorg for bruk over det foreslåtte minimumsbeløpet på kr. 500,- pr måned. Telenor tilbyr imidlertid tjenesten Beløpsgrense der kunden kan fastsette en øvre månedlig grense for sine *totale* variable telefonutgifter på hhv. 150, 300 og 500 kr pr måned. Telenor kan ikke se at det skal være behov for, i tillegg til dette, å ha en egen variant som kun kontrollerer fellesfakturerte tjenester. Det er totalsummen på fakturaen som er det viktigste, ikke hvilke elementer den er bygget opp av. Telenor mener derfor at dagens tilbud om beløpskontroll er dekkende og det anmodes om at beløpsgrensen for fellesfakturerte tjenester fjernes.

Telenor har i tråd med eksisterende ekomlov og ekomforskrift utviklet flere tjenester på fastnettsiden for å kunne tilby ulike former for kostnadskontroll. Disse overlapper i stor grad hva som foreslås spesifikt for fellesfakturerte tjenester. Blant annet vises til at tjenesten Fleksibel sperring hvor det er mulig å sperre for 820x- og 829x-serien, men samtidig angi inntil 10 nummer innenfor disse som det skal åpnes for. Man kan også angi bare første del av en nummerserie og dermed tillatte samtaler til denne (for eksempel 820 1x xxx). Telenor anser at dette er tjenester som innehar en likeverdig funksjonalitet og således ivaretar formålet med forskriftsforslaget.

Tjenesten Forhåndsbetalt abonnement gir også kunden mulighet for å begrense og kontrollere sin bruk.

Telenor vil på det sterkeste fraråde at tilbyderne pålegges å utvikle enda flere kontrolltjenester ut over det som allerede tilbys i dag. Etterspørselen etter disse tjenestene er lav, og tilbudet er allerede dekkende for sluttbrukers behov for kostnadskontroll. Eksempelvis har Telenor i fastnettet totalt kun 44 kunder som benytter tjenesten Beløpsgrense, 194 kunder som benytter Fleksibel sperring og kun 3 kunder som benytter Forhåndsbetalt abonnement. Dersom det skal pålegges ytterligere kontrolltjenester, bør brukerbehovet være reelt og dokumentert.

Det vises for øvrig til Telenors konkrete forslag til begrensning og øvre grenser inntatt i vårt brev av 28.09.06.

### Stans av videre levering av abonnementstjenester

#### *Særlig om CPA*

Kundene kan i dag på en enkel måte stoppe abonnementsavtaler ved å sende STOPP til angitt kortnummer. Dette er regulert i CPA-retningslinjene.

#### *Særlig om Teletorg*

Som kjent tilbys ikke tilsvarende abonnementstyper på Teletorg. Det har heller ikke vært registrert etterspørsel etter slike tjenester.

I bestemmelsens siste ledd er det krav om at bruker, hvis denne er en annen en sluttbruker, skal kunne stanse en løpende tjeneste. Kjøpet av denne tjenesten kan være etablert av sluttbruker, og man vil da kunne oppleve at bruker griper inn i et etablert rettsforhold mellom to andre parter. Det er kontraktsrettslig problematisk og kan medføre uønskede og vanskelige tvister.

#### **§ 5a-4 Informasjon til sluttbruker**

Telenor informerer i dag vederlagsfritt om sperreadgang og om ulike beløpsgrenser til våre kunder/sluttbrukere. Før avtaleinngåelse skal prisinformasjon gis av innholdsleverandøren. Dette er regulert også i CPA-retningslinjene og avtalen mellom Telenor og innholdsleverandørene og er likeså gjeldende for Teletorg. Det fremkommer ikke klart av forslaget, men Telenor legger til grunn at det ikke er departementets mening å endre på eksisterende praksis og at ansvar for informasjon om pris fremdeles vil påhvile innholdsleverandørene.

Manuelle opplysningstjenester (1881 m.fl.) går inn under definisjonen av fellesfakturerte tjenester, men det har aldri vært slik at de innleder tjenesten med vederlagsfri informasjon om prisen, slik utkastet nå synes å forutsette. Vi har forstått det slik at tilbyderne av slike tjenester anser dette som meget problematisk, men antar at de selv redegjør nærmere for det i egne høringsuttalelser.

#### **§ 5a-5 Innholdsmessige krav til tjenesten mv.**

##### *Særlig om alderssjekk*

Telenor registrerer kundens (sluttbrukerens) alder, dvs. den som inngår avtale om mobilabonnement. Telenor kan åpenbart kun *oppfordre* kunden til å registrere brukers alder for det tilfelle at kunden er bevisst ved inngåelsen av avtalen at det er en annen enn han selv som skal bruke mobilabonnementet. Telenor kan ikke innestå for at den registrerte bruker er korrekt oppgitt. Det vises også her til samarbeidet mellom NetCom, Chess, Tele2 og Telenor i regi av Forbrukerombudet og Barne- og likestillingsdepartementet hvor det er publisert en egen foreldre- og barnbrosjyre om sikker mobilbruk for barn og unge. Det er også lagt ut spesifikk informasjon på egne nettsted hvor kunder *oppfordres* til å registrere bruker, særlig der barn og unge er bruker av tjenestene.

Når det gjelder forslag om registrering av brukers alder og alderssjekk, vil dette måtte praktiseres forskjellig for fastnettelefon og mobiltelefon/SMS. For mobiltelefon vil mobiltelefonen åpenbart i større grad være personlig og oftest i bruk av kun en person. Fasttelefonen vil være i bruk av hele husstanden. Det vil ikke være mulig å registrere brukernes alder og det vil hefte stor usikkerhet mht hvem av de registrerte som faktisk benytter telefonen. Det kan ikke sees at et slikt registreringskrav vil bidra i nevneverdig grad til å ivareta et beskyttelsesbehov og forslaget innebærer også en sterk grad av unødig ressurskrevende administrasjon. Det vises også til våre kommentarer under til bestemmelsen i § 6-2.

### *Innholdskontroll*

Tredje ledd synes ikke å være tilstrekkelig gjennomtenkt. Innhold blir ikke mer eller mindre ulovlig (straffbart) om det tilbys til personer under 18 år (bortsett fra det spesielle unntaket nevnt i strl. § 382, fjerde ledd). En antitetisk tolkning av bestemmelsen om at man ikke skal tilby pornografisk innhold til personer under 18 år fører til at man kan tilby slikt til personer over 18 år. Men det kan neppe være riktig og sannsynligvis heller ikke tilsiktet av departementet. Er det først definert som pornografi etter straffeloven, er utbredelse av slikt straffbart, uansett alder på mottageren, jf. strl. § 204.

Alle innholdsleverandører tilknyttet Telenors nett er forpliktet til å overholde norsk lovgivning. Det vises til CPA-retningslinjene hvor det er nedfelt at det ikke skal tilbys innhold som må anses uegnet for barn. For det tilfelle at man velger å innta en passus om innholdsregulering, mener Telenor primært at en heller burde velge å bruke CPA-retningslinjenes formulering om innhold som er uegnet for barn. Subsidiært foreslår vi følgende tekst – basert på departementets forslag - i § 5a-5, for bedre å ivareta de sentrale hensyn:

### *§ 5a-5. Innholdsmessige sider ved fellesfakturerte tjenester*

*Innholdet av fellesfakturerte tjenester skal være i samsvar med relevant lovgivning, herunder skal tjenesten ikke inneholde ulovlig pornografisk innhold, ærekrenkende ytringer eller stride mot regler om markedsføring, lotteri, personvern, immaterielle rettigheter med videre.*

*Tilbyder av elektronisk kommunikasjon har ikke ansvar for å vurdere om innholdet er lovlig, men plikter å medvirke til at det ulovlige forhold opphører hvis han har fått kjennskap til at domstol eller annet kompetent offentligrettslig organ har kommet til at lovbrudd foreligger.*

### **§ 5a-6 Klageordning**

Det følger av merknadene til bestemmelsen at tilbyder av fellesfakturert tjeneste pålegges såkalt førstelinjeansvar for klagebehandling. Telenor forestår i dag slik klagebehandling ved at kunden bistås i sin klagebehandling mot innholdsleverandøren. Det vises til eksisterende CPA-retningslinjer om kundeservice hvor innholdsleverandør er pålagt å ha kundeservice, med blant annet nærmere definerte åpningstider, kommunikasjon på norsk, mv. Og ikke minst at klager skal realitetsbehandles og avgjørelse begrunnes.

Det vil være beklagelig om ansvaret som innholdsleverandør i dag er pålagt i henhold til eksisterende retningslinjer, blir svekket ved at ansvaret for faktisk klagebehandling forskriftspålegges kun ekomleverandøren. Dette vil også være lite hensiktsmessig da ekomleverandøren ikke har nærmere kjennskap til hvilken type tjeneste kunden har kjøpt. Klagebehandling skjer i dag i nært samspill mellom Telenors klageenhet og den aktuelle innholdsleverandør. Det stilles konkrete krav fra Telenors side, både i henhold til avtale og i forhold til den enkelte klagesak og det settes frister for innholdsleverandør til å saksbehandle klagesaken ferdig. Telenor anser at en videreføring av denne rutinen, med faktiske innskjerper når det eventuelt avdekkes behov for samme, er i tråd med intensjonen og ordlyden i forskriftsforslaget og fullt ut tilfredsstillende.

Brukerklagenemnda skal behandle alle andre klager på fellesfakturerte tjenester med unntak av det som defineres som klager i anledning ”innholdsmessige krav” til tjenestene.

Forslagets § 5a-6 har fått en noe uklar utforming. Så vel departementets merknader til bestemmelsen som bestemmelsens første ledd gir inntrykk av at tilbyder skal ha førstelinjeansvar for alle klager, men utformingen av bestemmelsen kan tolkes som om klager på innholdet som er rettet mot personer under 18 år skal sendes til Medietilsynet, som første instans. Av tredje ledd fremgår det at andre klager, bortsett fra klage på innhold (jf. henvisningen til § 5a-5) skal gå til Brukerklagenemnda (jf. henvisningen til § 10-1). Men Brukerklagenemnda skal vel kun være anneninstans klageorgan? Dette reiser spørsmålet om hvem som er klageinstans (både på første og annet nivå) for innhold som ikke retter seg mot personer under 18 år. Det er et åpenbart behov for at bestemmelsen klargjøres.

Telenor konstaterer at det foreslås at behandling av klage på innhold legges til Medietilsynet og at det er ekomaktørene, dvs. tilbydere av fellesfakturerte tjenester, som skal finansiere klageordningen. Telenor forstår at begrunnelsen er at det vil være tilbyder av fellesfakturert tjeneste som er "navet i hjulet" avtalerettslig ved at tilbyder inngår avtaler med innholdsleverandører som videreselger til sluttbrukerne. Telenor finner det likevel uheldig at ikke finansieringsmodellen inkluderer og også pålegger ansvar for innholdsleverandørene da det rent faktisk vil være innholdsleverandørene som vil ha kontroll med innhold og hvilket segment dette tilbys.

Telenor vil innta informasjon om klageordning på egne nettsider telenor.no samt i brev til klager i anledning konkret klagesak. Ved fremtidige revideringer av standard abonnementsvilkår, vil det være naturlig å innta informasjon om klagemulighet til Medietilsynet også her.

Det kan for øvrig synes som om departementet i § 5a-6 har kommet i skade for å referere til § 5a-5 tredje ledd i stedet for § 5a-5 annet ledd.

### **§ 6-2 Informasjon om sluttbrukere**

Det forstås at sluttbruker er ment å være kunden (dvs. den som Telenor har inngått abonnementsavtale med og den ansvarlige for å betale abonnementet, herunder også betale for kjøp av innholdstjenester) og at bruker er ment å være faktisk bruker av abonnementet og dermed kjøper av innholdstjenestene. Telenor oppfordrer foresatte og andre omsorgspersoner/institusjoner til å registrere bruker der bruker er en annen enn kunden. Dette gjelder ved inngåelse av mobilabonnement og ved faktisk endring av brukerstatus på mobilabonnement. Om kunden benekter at det er andre som skal bruke abonnementet eller også endrer brukerstatus uten å varsle Telenor, er dette forhold som klart er utenfor Telenors kontrollsfære. Telenor mener at god informasjon og hyppig kommunikasjon i markedet er et langt mer hensiktsmessig virkemiddel til å få kunden til å se sammenhengen mellom misbruk og mottakelse av uønsket innhold enn å regulere et krav på foresatte om å registrere.

Vi viser til kommentar gitt til § 5a-5 når det gjelder registrering av brukerne av en husstandstelefon.

Dersom departementet har ment at forslaget om at "*bruker skal registreres der hvor bruker er en annen enn sluttbruker*" skal gjennomføres på fasttelefoniområdet, vil dette være meget krevende om ikke umulig å gjennomføre. Telenor har over 1 million fastnettabonnement, og forslaget vil i så fall innebære at man må samle inn opplysninger om hvert medlem i en husstand siden alle er potensielle brukere av fasttelefonen. Forskriften sonder heller ikke mellom bedrifts- og privatabonnement og vil i sin ytterste konsekvens medføre at tilbydere til enhver tid må ha oversikt over alle ansatte i en bedrift med tilgang til fasttelefon. For det første vil det medføre svært store kostnader å samle inn informasjonen, dernest vil det være tilnærmet umulig å vedlikeholde den. Sluttbruker har ingen spesielle incentiver til å melde inn og oppdatere denne informasjonen.

Et slikt krav må derfor, slik Telenor ser det, anses uforholdsmessig og vil heller ikke oppfylle det som må antas å ha vært departementets intensjon med forslaget.

### **§ 10-1 Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon**

Som nevnt forutsettes at Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) og Medietilsynet finner rutiner for samarbeid og informasjon til markedet for å påse at klager opplever en ryddig og effektiv klagebehandling.

### **§ 10-3 Tilsyn og sanksjoner**

Telenor har ingen kommentarer.

## **8 Oppsummerende standpunkt vedrørende fellesfakturerte tjenester**

Telenor fastholder at den mest hensiktsmessige måten å fange opp både eksisterende og fremtidige utfordringer i et hurtig utviklende marked, særlig knyttet til forbrukerbeskyttelse ved bruk av fellesfakturerte tjenester, vil være å implementere en overordnet forskriftshjemmel som pålegger aktørene å følge nærmere angitt bransjeregler som utarbeides i felleskap av myndigheten og bransjeaktørene.

## **9 Til forslagetts øvrige endringer i ekomforskriften**

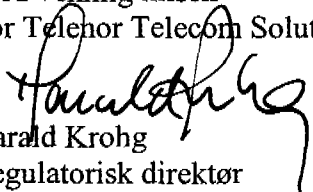
### **§ 3-2 Krav om tilbud om fast forvalg og § 3-5 Plikt til tilbyderportabilitet**

I merknadene til endringene av disse bestemmelsene, er det referert til at unntaket for fellesfakturerte tjenester med engangstaksering foreslås fjernet fordi det ikke lengre foreligger fare for at nettet overbelastes ved fast forvalg/portering av slike nummer. Telenor vil gjøre oppmerksom på at dette ikke uten videre vil være tilfelle. Selvsagt er det fortsatt fare for at nettet/nettene kan overbelastes, men etter at Telenor anskaffet ny fastnett samtrafikkplattform, vurderer vi Telenors nett som så robust at risikoen for overbelastning i vårt nett er til å leve med. Derfor fjernet vi denne begrensingen som tidligere versjoner av samtrafikkavtalen har hatt. Det er imidlertid fortsatt stor fare for at andres nett kan bli overbelastet. Noen aktører har liten svarkapasitet og i tillegg er de tilknyttet få samtrafikkområder.

## **10 Videre oppfølging**

Telenor tar gjerne et møte med Samferdselsdepartementet for å utdype våre kommentarer.

Med vennlig hilsen  
For Telenor Telecom Solutions AS

  
Harald Krohg  
Regulatorisk direktør



Vedlegg: CPA retningslinjer