

## **Fellesfakturert tjeneste. Vedlegg 2.**

### **Merknader til bestemmelsene**

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

Bestemmelsen definerer fellesfakturert tjeneste og setter rammene for virkeområdet for reguleringen av slike tjenester. Definisjonen som foreslås i forskriften omfatter færre tjenester enn ekomloven § 2-12 gir hjemmel til å regulere. Forskriftsforslaget regulerer kun innholdstjenester.

Med "innholdstjeneste" menes tjenester som ikke er vanlig trafikk over elektronisk kommunikasjon og som det betales særskilt for. Med begrepet innholdstjenester menes tjenester eller produkter levert i sanntid, eller egnet til å leveres i sanntid. En innholdstjeneste kan for eksempel være kjøp av ulike typer elektronisk formidlet materiale, slik som bilder, film, spill, musikk, opplysningstjenester og spåttjenester mv. Det karakteristiske er at informasjonen overføres via det elektroniske kommunikasjonsnettet og *kan* nyttegjøres umiddelbart. Tjenester som ikke innebærer at noe formidles tilbake til sluttbruker, slik som svar på konkurranser, avstemninger, deltakelse i spill mv. omfattes også.

Avgjørende for om en innholdstjeneste er fellesfakturert er om den faktureres sammen med elektronisk kommunikasjonstjeneste. Det bestemmende er hvorvidt kjøp av tjenestene faktureres av tilbyder av elektronisk kommunikasjonstjeneste, med utgangspunkt i samtale eller annen trafikk registrert av sistnevnte. Både forhåndsbetaling (kontantkort mv.) og etterhåndsbetaling av omfattes. Definisjonen er teknologinøytral og inkluderer alle tekniske plattformer. Fellesfakturert tjeneste kan tilbys over fasttelefon, mobiltelefon, bredbånd eller annet. Tjenester som faktureres av innholdsleverandør eller andre enn tilbyder av elektronisk kommunikasjonstjeneste på vegne av innholdsleverandøren, omfattes ikke.

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

Bestemmelsen om fellesfakturert telefontjeneste henviser til reglene i ekomloven kapittel 7 som gir regler om bruk av nummer (nummerallokering). Nummerallokering har stor betydning for mulighetene for å kunne etablere virkemidler for kostnadskontroll mv., jf.

§ 5 a-3. Krav til bruk av egne nummerserier for fellesfakturert tjeneste, og eventuelt avgrensede deler av disse for særskilte typer tjenester, vil i tilfelle bli stilt i medhold av ekomloven kapittel 7. Forskriftsutkastet § 5 a-2 er tatt inn av opplysningshensyn. Fellesfakturert tjeneste over internettbaserte løsninger mv. tilbys ikke over nummer, og det er derfor ikke aktuelt å la bestemmelsen omfatte disse tjenestene.

#### Til § 5 a-3 Kostnadskontroll

Bestemmelsen fastsetter minimumskrav til kostnadskontrollordninger som tilbyder skal tilby. Dette er krav til at sluttbruker skal kunne reservere seg mot tilgang og krav til at det skal tilbys månedlige forhåndsfastlagte beløpsgrenser som sluttbruker skal kunne velge å benytte. Avslutningsvis stilles det krav til at sluttbruker, og bruker dersom denne er en annen en sluttbruker, enkelt skal kunne avslutte løpende avtaler (abonnementsavtaler) på innholdstjenester.

Sluttbruker skal kunne reservere seg helt mot tilgang til fellesfakturert tjeneste. Som alternativ til fullstendig sperring mot fellesfakturerte tjenester skal sluttbruker kunne sperre bare mot

predefinerte nummer. Dette gjelder for det første enkeltvis nummer sluttbruker selv meddeler at han ønsker at ikke skal kunne anropes. Avhengig av hvordan nummerressurser allokeres, jf. § 5a-2, kan også grupper av predefinerte nummer identifiseres. Dette vil gjelde nummer satt av for visse kategorier tjenester, eller dersom bransjen legger til rette for det, etter gitte prisnivåer/enhetspriser. Det kan dessuten legges til rette for særskilte kategorier unntak fra en totalreservasjon, for eksempel for bidrag til veldedige organisasjoner mv. Tilbyder kan dermed, som alternativ til fullstendig reservasjon, tilby reservasjon mot visse grupper av predefinerte nummer. Sett fra tilbyders side kan tilbud om slik begrenset reservasjon være et godt tilbud til sluttbrukere som kanskje ellers ville ha sperret mot all bruk.

Videre skal sluttbruker kunne føre kontroll med kostnadene ved å benytte forhåndsfastlagte månedlige beløpsgrenser. Tilbyder skal tilby flere alternative beløpsgrenser. Én av grensene skal være 500,- kroner eller lavere. Tilbyder står fritt til i tillegg å tilby både lavere og høyere grenser. Avhengig av tekniske muligheter kan det tenkes systemer der sluttbruker selv kan sette sin egen individuelle grense. Når beløpsgrensen passerer skal det sperres for videre bruk av fellesfakturert tjeneste inntil neste måned. Sluttbruker skal dessuten gis beskjed om dette på hensiktsmessig vis, for eksempel per SMS eller e-post.

Avtaler om løpende levering av innholdstjeneste (abonnementstjeneste) skal kunne sies opp på en enkel måte. En slik enkel måte er beskrevet blant annet i CPA-avtaler og Forbrukerombudets retningslinjer for mobile innholdstjenester, eksempelvis såkalte "STOP"-meldinger pr. sms..

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

Bestemmelsen stiller krav til at sluttbruker skal få informasjon om sine muligheter til kostnadskontroll i forbindelse med fellesfakturert tjeneste. Slik informasjon skal som et minimum gis ved tegning av avtale om tilgang til elektronisk kommunikasjonstjeneste samt fremgå på tilbyders hjemmeside, lett tilgjengelig for sluttbruker. Informasjon bør også gis regelmessig etter dette, eksempelvis i forbindelse med fakturering.

Videre skal sluttbruker få prisinformasjon før tjenesten leveres. Dette sikrer at bruker allerede før tjenesten bestilles har nødvendige opplysninger om de økonomiske konsekvensene. Prisinformasjonen skal gis på hensiktsmessig vis sett opp imot hva slags type tjeneste det er tale om og over hvilken plattform denne leveres. Utforming og plassering av informasjonen må veies opp imot hensynet til bruker og dennes mulighet til å foreta opplyste valg før tjenesten benyttes. Sluttbruker skal som hovedregel sikres prisinformasjon, ikke bare gjennom markedsføringen, men også rett før tjenesten innledes dersom dette er teknisk mulig. Eksempler på slike ordninger vil være talemeldinger med prisinformasjon før tjenesten innledes, eller der tjenesten levers over Internett kan sluttbruker få en påminnelse om prisen gjennom et "sprett opp-vindu" ("pop up-vindu") der han må bekrefte kjøpet, eller pr. sms for tjenester som leveres over mobilen. Gjennom slike ordninger sikrer tilbyder at et prisopplysningskrav definitivt er oppfylt og at sluttbruker/bruker gis anledning til å ta et informert og overveid valg.

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

I første ledd stilles det krav til at tilbyder skal sikre at sluttbrukers alder skal registreres. Om bruker er en annen enn sluttbruker skal også dennes alder registreres. Sistnevnte vil ofte være aktuelt der abonnementet er tegnet av en voksen, men brukes av en mindreårig. Bestemmelsen nødvendiggjør en presisering i ekomforskriften § 6-2. Registrering av alder er nødvendig for å sikre at innholdsregulering tilknyttet mindreårige, se tredje ledd, gis effekt i praksis.

I andre ledd er det inntatt en henvisning til de generelle regler som har særlig betydning for innholdsmessige sider ved fellesfakturerte tjenester. Oppregningen, som ikke er uttømmende, er ikke ment å ha selvstendig betydning utover det som følger av øvrig lovgivning. Bestemmelsen er gitt av pedagogiske årsaker, som en påminnelse om at det også for tjenester rettet mot voksne vil være generelle innholdsmessige skranker som må ivaretas av markedsaktørene, og da særlig tilbyder og innholdsleverandør. Tilsyn med at det regelverk det er henvist til overholdes vil som for andre områder ivaretas av de tilhørende tilsynsorgan, eksempelvis Lotteritilsyn, Datatilsynet og Forbrukerombudet, og for straffebestemmelsene av politiet/domstolene. For åndsverksretten vil det kunne være private interesser og/eller politiet, ved hjelp av domstolene, som vil forfølge brudd på tilhørende bestemmelser i åndsverksloven/straffeloven.

I bestemmelsens tredje ledd fastsettes det at det er forbudt å tilby fellesfakturert tjeneste til barn og unge under 18 år som inneholder ”grove voldsskildringer” eller ”pornografisk innhold”. Bestemmelsen pålegger tilbyder et skjerpet aktsomhetskrav. Hva gjelder det nærmere innhold av disse begrepene så er det i bestemmelsen tatt inn henvisning til straffeloven § 382 hva gjelder ”grove voldsskildringer” og til § 204 hva gjelder ”pornografisk innhold”. Henvisningen er valgt for å gi en større forutberegnelighet med hensyn til hvor grensene for innhold skal trekkes, videre vil det forenkle håndhevelsen at man bruker begreper som er kjent fra straffelovens område og hvor det foreligger praksis for hva begrepene nærmere omfatter. For fellesfakturerte tjenester som inneholder ”grove voldsskildringer” vil bestemmelsen i tredje ledd ha selvstendig betydning da den utvider virkefeltet i forhold til det som følger av straffeloven § 382. Videre vil det antas at bestemmelsen i tredje ledd vil kunne ha betydning for grensetilfeller og for tilfeller som er for små til at påtalemyndighetene vil eller kan prioritere straffeforfølgning.

Det foreslås at klager tilknyttet bestemmelsens tredje ledd skal rettes til Medietilsynet, se § 5 a-6 andre ledd.

#### Til § 5 a-6 Klageordning

Bestemmelsen innebærer at tilbyder har førstelinjeansvaret for klager på fellesfakturerte tjenester. Dette gjelder både spørsmål om kjøp av tjeneste har funnet sted, mulig feil fakturering mv. og klager på innholdsmessige og kvalitative siden av tjenesten. Det stilles også krav til at klageordningen må ha en viss kvalitet. Kriterier er blant annet tilgjengelighet, saksbehandlingstid, kvalitet på saksbehandlingen, dokumentasjon mv.

Klager på de innholdsmessige krav som følger av § 5a-5, tredje ledd skal rettes til Medietilsynet. Medietilsynet har erfaring med å håndheve lignende innholdsregulering etter blant annet film- og kringkastingslovgivningen. Medietilsynet har videre som særlig uttalt oppgave å sikre barn og unge en tryggere mediehverdag og har over mange år opparbeidet seg en særlig kompetanse på dette området. Det følger videre av andre ledd at Medietilsynets avgjørelser skal være bindende. Saksbehandlingen tilknyttet Medietilsynets klagebehandling etter denne bestemmelse skal følge forvaltningslovens regler. Det vil i utgangspunktet være den mindreåriges foresatte og Barneombudet som har klagerett etter denne bestemmelse. Medietilsynet vil i enkelte tilfeller også kunne behandle klager fra andre som Medietilsynet mener har rettslig klageinteresse. Avslutningsvis er det fastsatt at de økte kostnader som klageordningen etter dette ledd påfører Medietilsynet skal finansieres av de tilbyderne som tilbyr eller videreformidler fellesfakturerte tjenester og som samtidig fakturerer sluttbruker. Normalt vil dette være ekomtilbyder som har inngått avtale med innholdsleverandører eller

såkalte VØT-leverandører om at disse kan leverer fellesfakturerte innholdstjenester til ekomtilbyders sluttbrukere. Det vil således for disse tilbydere være mulighet for å søke inndekning av kostnadene som dette medfører hos innholdsleverandør eller VØT-leverandør.

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon er sekundært klageorgan for øvrige klager tilknyttet fellesfakturerte tjenester, det vil si det som ikke gjelder innholdet i tjenesten. Hvorvidt en klage gjelder regningen eller innholdet er opp til Brukerklagenemnda og Medietilsynet selv å vurdere i de enkelte tilfeller, sett opp imot deres mandat.

#### Til § 6-2 Informasjon om sluttbruker og bruker

Forskriften foreslås endret for å sikre at informasjon om bruker så vel som sluttbruker registreres ved tegning av avtale. Slik sikres det at tilbyder har kjennskap til brukers alder, og dermed kan sørge for å oppfylle kravene om skjerming av brukere under 18 år for visse typer innhold. Registrering av brukers alder kan også være hensiktsmessig for tilbyder dersom de ønsker å tilby andre ordninger særskilt rettet mot mindreårige. Dette kan for eksempel være spesielle sperreordninger, beløpsgrenser mv.

#### Til § 10-1 Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Forskriften foreslås endret for at Brukerklagenemndas kompetanse skal kunne utvides til også å omfatte fakturaklager på fellesfakturert tjeneste. Konkret utvides listen over tilbydere som plikter å inngå avtale med nemnda. At nemnda er sekundær klageinstans klargjøres i tredje ledd, jf. også forslag til § 5 a-6.

#### Til § 10-3 Tilsyn og sanksjoner

Bestemmelsen og endringene som gjøres må sees i sammenheng med forslag til § 5a-5 andre ledd. Det fastsettes at Post- og teletilsynet ikke skal ha tilsynsansvaret for innholdsreguleringen som der er nevnt. Dette for å sikre at det ikke blir "doble" tilsynsmyndigheter tilknyttet oppregningen i §5a-5 andre ledd. Tilsyn tilknyttet §5a-5, tredje ledd foreslås inntil videre lagt til Post- og teletilsynet.

#### Til § 3-2 Krav om tilbud om fast forvalg

Bruk av fast forvalg fører til en mer komplisert ruting av trafikken i elektroniske kommunikasjonsnett. Bakgrunnen for at *nummer for fellesfakturert tjeneste med engangstaksering* har vært unntatt fra hovedregelen om fast forvalg, har vært risikoen for overbelastning i deler av nettet fordi disse numrene ofte genererer et stort trafikkvolum ved at de benyttes i forbindelse med avstemninger, innsamlingsaksjoner og lignende på TV eller i radio. I sin siste revisjon av standard samtrafikkavtale, har Telenor fjernet tidligere begrensninger som var knyttet til såkalte masseanrop. Risikoen for overbelastning synes dermed ikke lengre å foreligge, og unntaket i punkt a) foreslås fjernet.

Forslaget om å fjerne unntaket for nummer for fellesfakturert tjeneste med engangstaksering har vært drøftet med tilbyderne som deltar i PTs nasjonale gruppe for nummerspørsmål (Arbeidsgruppe nummer). Det fremkom da ingen motforestillinger mot dette.

Unntaket for standardiserte spesialnummer foreslås videreført. Det viktigste hensynet bak unntaket er å ikke komplisere dirigeringen av nødanrop unødvendig gjennom fast forvalg. Ordlyden er justert noe for å sikre at det fremkommer klarere at spesialnumrene som generer mye trafikk (nummeropplysning i 18xx-serien og 17x serien) fremdeles er ment å være inkludert i hovedregelen for fast forvalg.

### Til § 3-5 plikt til tilbyderportabilitet

Det foreslås her at unntakene fra plikten til tilbyderportabilitet utgår fordi hensynene som begrunnet unntakene er bortfalt. I denne omgang foreslås unntaket for nummer for fellesfakturert tjeneste (nummer 1) og unntaket for nummer for NMT fjernet. Unntaket for nummer for IP-telefontjeneste ble foreslått fjernet i høringsbrev av 21. august 2006.

Unntaket for nummer for NMT foreslås fjernet fordi NMT nettet ble lagt ned 31. desember 2004. Unntaket for fellesfakturerte tjenester foreslås fjernet fordi det ikke lengre foreligger fare for at nettet overbelastes ved portering av slike nummer, jf merknaden til forslag om endring i § 3-2. Det er derfor ingen reell grunn til å opprettholde et slikt unntak. Det understrekes at tilbydere av fellesfakturerte nummer vil ha ett selvstendig ansvar for å kunne motta og behandle anrop uavhengig av om tjenesten tilbys på et innportert nummer eller ikke.

Bestemmelsen er for øvrig uendret.

### Til forslag om ny § 6-5 om nummerimplementering

Når nye tilbydere av offentlig telefontjeneste kommer inn i det norske markedet, får disse tildelt nummerserier og andre nummerressurser fra Post- og teletilsynet for å kunne tilby sine tjenester. Tilsvarende er tilfellet når allerede etablerte tilbydere av ulike grunner trenger nye nummerserier.

Før nye nummerserier kan tas i bruk, må alle tilbyderne i det norske markedet implementere disse i sine nett slik at trafikken rutes korrekt mellom de ulike tilbyderne og alle-til-alle-kommunikasjon blir mulig. Nye tilbydere som kommer inn i det norske markedet må også implementere alle eksisterende nummerserier i sitt nett. Alle tilbyderne vil ha kostnader ved slik nummerimplementering. I henhold til Telenors standard samtrafikkavtale for fastnett krever Telenor betaling fra andre tilbydere for å implementere deres nummerserier i Telenors fastnett. Telenor har til nå imidlertid ikke vært villig til å akseptere at andre tilbydere på tilsvarende måte krever betaling fra Telenor for implementering av Telenors nummerserier i deres nett. I henhold til Telenors samtrafikkavtale krever Telenor kr. 12.500 per nummerserie for implementering av fylkesvise geografiske nummer, mens implementering av mobilnummer og stedsuavhengige nummer koster kr. 15.000 per nummerserie. Prisene er uavhengige av størrelsen på nummerseriene. For en ny tilbyder i markedet som for eksempel ønsker nummertildelingen i alle fylker, kan den totale prisen bli relativt høy, sett i lys av at tilbyderen vil kunne ha forholdsvis få kunder å fordele kostnadene på.

Siden alle tilbydere vil ha kostnader i forbindelse med nummerimplementering, og siden oppdaterte rutingtabeller er en forutsetning for å oppnå alle-til-alle-kommunikasjon, bør det kunne stilles krav om at alle tilbydere av offentlig telefontjeneste gjensidig implementerer hverandres nummerserier uten at det kreves vederlag for dette. Slik nummerimplementering må ses som en nødvendig del av det interne vedlikehold av nettet som hver tilbyder må gjøre for å kunne tilby tjenester i markedet. Alle tilbyderne har samme interesse av at trafikken i nettet kommer frem på riktig måte, og det er derfor uheldig at en tilbyder i markedet ensidig kan kreve betaling for nummerimplementering fra øvrige tilbydere i markedet. I denne sammenhengen kan det vises til at prinsippet om at hver tilbyder dekker egne kostnader allerede er nedfelt i ekomforskriften § 3-7 mht. systemer for å håndtere tilbyderportabilitet. Alle tilbydere bør ha et selvstendig ansvar for at deres egne kunder kan nå kundene hos alle andre tilbydere, og både implementering av nummerserier og håndtering av tilbyderportabilitet er nødvendige forutsetninger for å få til dette. Det mest effektive vil da

være at alle tilbydere dekker egne kostnader, fremfor at alle fakturerer hverandre for kostnader ved å implementere andres nummerserier.

Dagens praksis med at Telenor ensidig tar betalt for nummerimplementering fører også til at Post- og teletilsynet stadig opplever at tilbydere søker om langt flere nummer enn det dokumenterte behovet tilsier. Søkerne argumenterer ofte med at det er kostbart å implementere nummer i Telenors nett. Tilbyderne søker derfor om flere nummer enn behovet tilsier for å sikre seg i lang tid fremover mot å måtte implementere nye nummerserier. Selv om Post- og teletilsynet legger lite vekt på dette argumentet i sine tildelingsrutiner, medfører denne typen søknader unødvendig ressursbruk hos tilsynet og bidrar til å vanskeliggjøre en mest mulig effektiv nummerforvaltning.