



**DET KONGELIGE
SAMFERDSELSDEPARTEMENT**

NewCorp
Advokatfirmaet Simonsen Føyen DA
Postboks 6641 St. Olavs plass
0129 Oslo

Deres ref

Vår ref
03/1497- SKV

Dato
30.07.2003

**KLAGE FRA NEWCORP PÅ POST- OG TELETILSYNETS VEDTAK AV
130303 OM TILBAKETREKKING AV SPESIALNUMMER 119.**

Innledning

Post- og teletilsynet fattet den 13. mars 2003 vedtak om tilbaketrekking av det standardiserte spesialnummer 119. Nummeret har i henhold til nasjonal nummerplan vært avsatt til "bestilling av telefonmøter". Vedtaket ble truffet med hjemmel i forskrift om tildeling og bruk av nummer, nummerserier, navn og adresser for telenett og teletjenester (nummerforskriften) § 9. Selve tilbaketrekkingen skal iverksettes 30. september 2003.

Post- og teletilsynet har bestemt at det skal innføres en overgangsordning i forbindelse med tilbaketrekkingen. Overgangsordningen innebærer at det skal etableres en telefonsvarer på 119 som opplyser om at Post- og teletilsynet av konkurransehensyn har trukket tilbake nummeret, og som deretter henviser innringeren til tilsynets hjemmesider. På hjemmesidene vil det bli lagt ut informasjon om de konkurrerende tilbyderne av telefonmøter og deres telefonnumre. Post- og teletilsynet vil legge til rette for at hver tilbyder kan legge ut informasjon om seg selv og sin tjeneste, samt en peker til deres egne hjemmesider på et lett tilgjengelig sted.

Telefonsvareren skal etableres fra og med 1. oktober 2003, og være tilgjengelig til og med 1. april 2004. Hvis tjenesten på 119 legges ned og nytt nummer tas i bruk før det

Postadresse:
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Kontoradresse:
Akersg. 59

Telefon
22 24 90 90 / 22248353
Org. nr.:
072 417 004

Luft- post- og teleavdelingen
Telefaks:
22245609
Saksbehandler:
Sindre Kvammen
22248131

fastsatte tilbaketrekkingstidspunktet, skal svareren legges ut dvs. slik at informasjon vil være tilgjengelig i det øyeblikk tjenesten legges ned.

Ved fastsettelsen av overgangsordningen har Post- og teletilsynet lagt vekt på å komme frem til en løsning som er med på å tilrettelegge for konkurranse, samtidig som at ordningen skulle bli enkel og til god hjelp for brukerne ved deres valg av tilbyder.

Klage fra NewCorp

NewCorp er et selskap som er i ferd med å etablere seg i markedet for telefonmøter. Selskapet har i brev av 3. april 2003 påklaget Post- og teletilsynets vedtak. Klagen retter seg mot ovennevnte overgangsordning, som hevdes å ikke gå langt nok i å fremme konkurranse- og brukerhensyn.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er av den oppfatning at overgangsordningen vil føre til at en rekke kunder vil oppfatte tilgangen til manuell konferansetelefon som vanskelig. Grunnen er at de vil måtte skifte mediekanal fra telefon til internett for å skaffe seg informasjon om tilbyderne av telefonmøter. Som følge av at tilgangen blir vanskeligere vil markedet bli redusert, og virkningen samlet sett vil kunne redusere nye tilbyders konkurranseevne.

Det påpekes at telefonmøter i dag enten kan settes opp gjennom internett, eller manuelt ved at bruker ringer et bestemt nummer. Klager hevder at de som vil bruke manuelt oppsatte telefonmøter, er de som enten ikke behersker internett eller som ikke har tilgang. For særlig denne delen av brukermassen vil overgangsordningen utgjøre en betydelig terskel for tilgang til telefonmøter, og lede en god del brukere til opplysningen med forespørsel om nummeret til 119.

Klager hevder videre at telefonmøte er en fleksibel tjeneste ved at det kan arrangeres kun ved hjelp av telefon og nesten uansett hvor en befinner seg som møtebestiller eller møtedeltaker. Overgangsordningen har den virkning at telefonmøter i fremtiden mer eller mindre vil kreve stasjonært utstyr, noe som gjør tjenesten mindre fleksibel for brukeren.

Det påpekes at nummer 119 i nummerplanen er avsatt til "bestilling av telefonmøter". Klager deler Telenors synspunkt om at det må sees på som en ulempe at bestemte aktører over 119 tilbyr et bredere tjenestespekter enn telefonmøter, som for eksempel videokonferanser, dokumentdelingsmøter m.v. At Telenor selv har valgt å tilby et slikt bredere tjenestespekter kan imidlertid ikke være et argument mot at aktører som tilbyr telefonmøter i egentlig forstand ikke skal få tilgang til å tilby dette produktet over nummer 119.

Klager er videre av den oppfatning at Post- og teletilsynets vurderinger av markedssituasjonen på enkelte punkter er misvisende. Det hevdes at ingen av dagens tilbydere i det norske marked kan sammenlignes direkte med Telenors tjeneste "MeetAt" på nummer 119. Dette er i følge klager den eneste tilbyder som har satset fullt ut på manuelt oppsett av telefonmøter.

Klager anser det ikke som noe reelt problem at det leses opp fem ulike telefonnummer, hvor trolig minst tre av disse vil være 5-sifrede nummer.

Klager anfører at en telefonsvarer som henviser brukerne videre til Post- og teletilsynets hjemmeside alene ikke er tilstrekkelig til å oppfylle telelovens og nummerforskriftens formål om virksom konkurranse og ivaretagelse av brukerinteresser. Grunnen er at deler av den nåværende brukermassen blir ekskludert ved at de ikke oppnår samme tilgjengelighet som før. En henvisning til en hjemmeside vil i stor grad profilere den aktør som gjennom mange år har bygget opp en merkevare uten nevneverdig konkurranse.

Klagers konklusjon går ut på at dersom det skal legges til rette for konkurranse er det av avgjørende betydning at produktet telefonmøte opprettholder sin unike fleksibilitet som møterom, noe som bare kan skje gjennom at telefonnumrene til tilbyderne leses opp på telefonsvareren. En henvisning til Post- og teletilsynets hjemmeside kan gjøres i etterkant, alternativt direkte til selskapenes hjemmesider.

Departementets vurdering

Nummerforskriften § 9 gir Post- og teletilsynet myndighet til å trekke tilbake tilbyders rett til å inneha og bruke et nummer. Bestemmelsen inneholder imidlertid ikke en nærmere angivelse av *hvordan* tilbaketrekking av nummer skal gjennomføres, utover å angi at det skal gis en rimelig tidsfrist før vedtak fattes.

Ovennevnte bestemmelse gir etter departementets syn hjemmel for å treffe nærmere avgjørelse om hvordan tilbaketrekkingen skal gjennomføres. Avgjørelsen må imidlertid være egnet til å fremme telelovens og nummerforskriftens formål, stå i saklig sammenheng med vedtaket og ikke være uforholdsmessig tyngende i forhold til det som søkes oppnådd.

Teleloven har blant annet som formål å fremme effektiv bruk av ressursene gjennom virksom konkurranse og å fremme forbrukerinteresser. Nummerforskriften har mellom annet som formål å bidra til virksom konkurranse mellom tilbyderne, å gi tilbydere lik tilgang til nummer som grunnlag for levering av sine tjenester, samt å lette sluttbrukernes valg av ny tilbyder.

Det bemerkes at vedtaket om tilbaketrekking av nummer 119 er egnet til å fremme virksom konkurranse ved at Telenor, som har vært dominerende aktør innen telefonmøter, taper muligheten til å tilby sine telefonmøtetjenester over det innarbeidede nummer 119. Spørsmålet som reises er om vedtaket går langt nok i å fremme telelovens og nummerforskriftens formål.

Telefonmøter er en tjeneste som fremstår som forholdsvis avansert for brukeren. Tjenesten er også relativt høyt priset sett i forhold til andre tjenester. Opplysninger om brukervennlighet, pris, maksimalt antall deltakere, support og kvalitet på tjenesten vil etter departementets syn være viktige opplysninger for brukeren i valget av tilbyder.

Post- og teletilsynets utforming av overgangsordning har etter departementets oppfatning klare fordeler ved at brukerne på tilsynets hjemmesider vil finne fyldig og oversiktig informasjon om de ulike tilbyderne og samtidig gis tid til å overveie valget av tilbyder. Bruker vil også gis anledning til å følge pekere til tilbyderens hjemmesider, hvor disse kan markedsføre sine tjenester ved å opplyse om pris, maksimalt antall deltakere, brukervennlighet, support og kvalitet på tjenesten m.v. En talebeskjed som kun opplyser om nummer til de ulike tilbyderne og evt. produktnavn, gir etter departementets syn ikke et like godt grunnlag for at bruker skal kunne foreta et valg ut fra sine preferanser.

Post- og teletilsynet har lagt frem en markedsundersøkelse som viser at det er fire aktører i Norge som tilbyr manuelt oppsatte telefonmøter som kan sammenlignes med Telenors tjeneste "MeetAt". Markedsundersøkelsen er gjennomført ved at

spørreskjemaer ble sendt ut til de ulike tilbydere av telefonmøter. Departementet finner å legge konklusjonene i denne markedsundersøkelsen til grunn for sine vurderinger.

Post- og teletilsynets vurdering går ut på at en telefonsvarer som leser opp alle fire aktørers 5- og 8-sifrede nummer vil bli lang og vanskelig å oppfatte for brukerne. Det ble her tatt i betraktning at også nye aktører kan komme til, noe som gjør at talebeskjeden blir enda vanskeligere å få med seg. Departementet støtter tilsynets vurdering på dette punkt. Forslaget om at telefonsvareren både leser opp numrene og henviser til tilsynets hjemmeside, fører etter departementets syn ikke til at talebeskjeden blir lettere å oppfatte for brukerne.

Post- og teletilsynet har antatt at dagens tjeneste på 119 først og fremst er en tjeneste for bedriftsmarkedet. Tilsynet har videre vist til tall fra Statistisk Sentralbyrå som slår fast at 81 % av norske bedrifter ved utgangen av 2001 hadde internetttilgang. Ut fra disse tallene vurderer departementet det slik at det store flertall av norske bedrifter som ringer 119 etter tilbaketrekkingen, relativt enkelt vil kunne oppnå tilgang på informasjonen lagt ut på Post- og teletilsynets hjemmesider. Ordningen vil således ikke innebære noen nevneverdig ulempe for det store flertall av brukerne.

Til klagers anførsel om at tjenesten vil bli mindre fleksibel for de som befinner seg på steder uten internetttilgang, bemerkes at brukere som gjentatte ganger benytter seg av telefonmøter trolig vil notere seg nummeret til den tilbyder de foretrekker, og ikke ha behov for å gå til tilsynets hjemmesider hver gang de skal arrangere et telefonmøte. Dette svekker vekten av klagers argument.

Det erkjennes imidlertid at et mindretall av brukerne ikke vil kunne nyttiggjøre seg av henvisningen til tilsynets hjemmeside. Dette vil i hovedsak være bedrifter uten internetttilgang, ansatte som mangler kunnskap om bruken av internett og ansatte som fysisk sett befinner seg på steder uten internetttilgang. Av hensyn til disse brukerne vil departementet be Post- og teletilsynet sørge for at opplysningene også er tilgjengelige per telefon. I praksis vil dette si at innringeren både får opplyst henvisningen til PT's hjemmeside og får opplest ett telefonnummer der tilsvarende opplysninger vil bli gitt.

Etter en samlet vurdering har departementet kommet til at overgangsordningen, slik denne er vedtatt av Post- og teletilsynet, i all hovedsak går langt nok i å fremme telelovens og nummerforskriftens formål. Ved vurderingen har det særlig blitt lagt vekt på at den vedtatte løsning gir det store flertall av brukerne relativ enkel tilgang på fyldig og oversiktlig informasjon med tid til å overveie valget av tilbyder. Det har videre blitt lagt vekt på at en telefonsvarer som leser opp alle tilbydernes numre vil bli lang og vanskelig å oppfatte for brukerne, samtidig som behovet til de som ikke har tilgang til internett må ivaretas. Samlet sett er Post- og teletilsynets vedtak godt egnet til å fremme konkurranse innen telefonmøtetjenester, forutsatt at de samme opplysningene også er tilgjengelige ved oppringing av ett telefonnummer.


For sakens utfall vil det derfor ikke være nødvendig å gå inn på vurderingen av om løsningen foreslått av klager ville bli uforholdsmessig tyngende for Telenor i forhold til det som søkes oppnådd ved vedtaket.

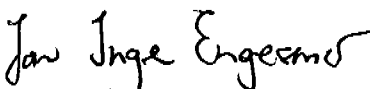
Vedtak

Post- og teletilsynets vedtak av 13. mars 2003 stadfestes med tillegg av at det etableres ett telefonnummer der tilsvarende opplysninger som på internett gjøres tilgjengelig.

Samferdselsdepartementets avgjørelse er endelig, og kan ikke påklages videre, jf. forvaltningsloven § 28.

Med hilsen


Eva Hildrum e.f.


for Sindre Kvammen

Kopi: Post- og teletilsynet – ref.: 02/04038
Telenor
Consorte Group ASA