

Telekommunikationsindustrien (TI)

ved formand Jesper Hansen

Høring om prisfastsættelse af forbrugermobiltelefoni
Udvalget for Videnskab og Teknologi
26. april 2010



Agenda

1. Hvem er Telekommunikationsindustrien
2. Betydningen af telebranchen for Danmark
3. Manglende erhvervspolitik på teleområdet
4. Omdømme og forbrugertillid
5. Indsats for øget transparens og kundetilfredshed



1. Hvem er Telekommunikationsindustrien

- TI er **dannet af en række danske teleoperatører i september 1996** som en naturlig følge af den danske teleliberalisering
- TI er **medlem af Dansk Industri**, men har en selvstændig bestyrelse og sekretariat
- TI repræsenterer televirksomheder med en samlet **omsætning på over 40 mia. kroner og mere end 16.000 medarbejdere**
- TI's prioriteter:
 - Danmark skal være et mere **attraktivt telemarked at investere i**
 - Sikre **forståelse for og anerkendelse af telebranchens positive betydning for samfundet**
 - Skabe et **bedre omdømme og øget forbrugertillid** til branchen



2. Betydningen af telebranchen for Danmark

- Fakta om telebranchen (2008 tal):
 - Omsætning på 41 mia. kr.
 - Investeringer på 9,6 mia. kr.
 - Over 17.000 ansatte
- Telesektoren er en vækstmotor for Danmark
 - Telebranchens investeringer har siden 2000 været tre til fem gange højere end i resten af økonomien (23% af omsætningen reinvesteres)
 - Telekommunikation øger effektivitet og fleksibilitet, mindsker omkostninger og sikrer klimavenlig vækst i resten af samfundet
 - En forudsætning for målsætningerne om Danmark som verdens mest konkurrencedygtige videnssamfund



3. Manglende erhvervspolitik på teleområdet

- Økonomiske resultater i telebranchen, bliver ikke set som en gevinst for samfundet, der har positive følgevirkninger mht. arbejdspladser og vækst
- Rammevilkårene for telebranchen er præget af uforudsigelighed og "hovsaløsninger"
- Uforudsigeligheden er et resultat af stærk detailregulering styret af en udpræget forbrugerpolitisk tilgangsvinkel
- Et nødvendigt skridt i retning af forbedrede vilkår er en forbedring af branchens omdømme



4. Omdømme og forbrugertillid

- Telebranchen står overfor en betydelig udfordring i relation til omdømme og forbrugertillid – herunder ikke mindst ifm. gennemsigtighed og sammenlignelighed
 - Flere eksempler på kundeoplevelser hos de enkelte selskaber, der ikke er gode nok
- Telebranchens succes er også en del af udfordringen
 - Et stærkt konkurrencepræget marked
 - Teknisk komplicerede tjenesteydelser og højt tempo i udviklingen
 - Et marked, som næsten alle danskere er i berøring med flere gange om dagen (mere end 12 millioner kundeforhold)
- Er der altid overensstemmelse mellem omdømme og virkelighed?
 - Forbrugerredegørelsen for 2009 afslørede, at kunderne dumper telebranchen på prisniveau
 - Danmark har de billigste mobilpriser i OECD
 - For mobiltelefoni faldt prisen med 28-30 pct. fra 2008 til 2009. Prisen på bredbånd med 32 pct.
 - Konkurrencestyrelsens redegørelse viser at kommunikation er det ene af kun to områder, hvor priserne i Danmark er lavere end i de øvrige lande i EU9
 - Generel opfattelse af en mangelfuld behandling af kundernes klager
 - Antallet af klager i Teleankenævnet er faldet med 68,3 procent siden 2004
 - Af de mere end 12 millioner abonnementsforhold blev der i 2008 givet helt eller delvist medhold til kunderne i 36 klager ved Teleankenævnet



5. Indsats for øget transparens og kundetilfredshed

- Tæt dialog med Forbrugerombudsmanden om forbedringer
 - Aftale om retningslinjer for god markedsføringskik på teleområdet
- Branchen arbejder med en række områder, der skal øge transparens og kundetilfredshed
 - Gebyrer
 - Dialog mellem TI og Videnskabsministeren
 - Behov for bedre overblik og mulighed for at sammenligne selskabernes gebyrer, afgifter og priser
 - Begrebet gebyr skal forbeholdes udgifter, som kunden kan undgå ved ændret adfærd
 - Opkaldsafgifter
 - Er ikke et gebyr, men et selvstændigt prissat element i ydelsen
 - Kunderne oplyses herom og har mulighed for at vælge alternativer uden opkaldsafgifter
 - Abonnementstyper
 - Øget gennemsigtighed og sammenlignelighed mellem abonnementstyper i markedet – fx med sammenlignelige ”faktaark” på selskabernes hjemmesider
 - Hastigheder
 - Brancheaftale om hastighedsangivelser på bredbånd og mobilt bredbånd i 2H 2010
 - Utilsigtet dataforbrug
 - Øget indsats iværksat mhp. at vejlede kunderne om risiko for utilsigtet dataforbrug
- TI bakker op om ITST’s teleprisguide. Skal være et værktøj som kunderne med tillid kan gøre brug af

