



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Role of the Regulator in Promoting the Informed e-consumer

ComReg National Conference 2004

13 October 2004

Director General

Jørgen Abild Andersen

National IT and Telecom Agency, Denmark



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Main Challenges for the Regulator

Policy goal in Denmark - 1994

“Best and cheapest services in the world”



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Main Challenges for the Regulator

Means to reach the goal:

- Establishment of free and real competition
- Establishment of appropriate consumer protection



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

What makes competition work?

- Consumers make informed and rational choices
- Requires transparency in the market



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

EU-regulation on transparency

Art. 21 of the US Directive

Par. 1: Obligation to ensure transparency on prices and terms etc.

Par. 2: NRA's shall encourage info for end-users to make independent evaluation of costs, e.g. via interactive guides

IRG Report on Tariff Transparency, Oct. 03



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Current Information Activities

- Information on users rights via Web page
- Price guide brochure
- Interactive price guide
- Interactive internet quality guide

Future Activities:

- QoS Guide



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Information on users rights

- itst.dk
- General information on users rights
- Specific information on current hot topics (e.g. auto-diallers)



Price Guide Brochure

- itst.dk and paper brochure (via libraries)
- Published quarterly since 1998
- Top 5 cheapest offers in certain profiles
- Overview of the cheapest product of all the providers in certain profiles
- Current hot pricing topics (e.g. roaming abroad, how to control expenditure)
- Focus text (e.g. mobile answer abroad, GPRS)
- Press release



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Interactive Price Guide - History

- teleprisguide.dk
- Since Dec. 2000: fixed tel., mobile, internet
- Spring 2002: broadband and international tariffs
- Future: MMS, GPRS (end of 2004), VoIP and 3G (2005)



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Interactive Price Guide - Content

- Comparing tariffs – individual profiles
- Standard tariffs – fixed, mobile, internet and broadband
- Overview of broadband products
- International tariffs
- Contact data on the providers



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Example

Finding the cheapest provider of fixed services with www.teleprisguide.dk in just two clicks:

- Select usage, e.g. 5 min. pr. day
- Click "Calculate"



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Teleprisguide.dk - Microsoft Internet Explorer

Filer Rediger Vis Foretrykne Funktioner Hjælp



Adresse http://www.teleprisguide.dk/



Teleprisguide

Print Kontakt Forside Hjælp IT- og Telestyrelsen

IT- og Telestyrelsen

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

- Prissammenligning
- Teleselskaber
- Fastnet listepreiser
- Mobilnet listepreiser
- Internet listepreiser
- Højhastighedspreiser
- Oversigt højhast
- Udland listepreiser
- Forudsætninger
- Ordforklaring

Telepriser

Velkommen til IT- og Telestyrelsens prisguide

- Indtast dit personlige forbrug af teleydelser
- Få oplyst hvilke abonnementer, der er billigst for dig. Alle priser er incl. moms.

Guiden er sidst opdateret den: **29-09-2004**.

Du kan vælge flere af mulighederne fastnettelefon, mobiltelefon og internet i samme søgning.

Senere kan du præcisere dine oplysninger ved at trykke på knappen *Præcisér forbrug*.

I menuen til venstre kan du blandt andet vælge at se oplysninger om de enkelte teleselskaber, herunder deres abonnementer og listepreiser. Under *Forudsætninger* kan du læse mere om grundlaget for beregningerne.

teleprisguide.dk bliver løbende udvidet med flere teleselskaber og abonnementer.

Se OL-temaet om [Hvad koster det at ringe til og fra Grækenland](#) fra den seneste prispjece. Læs mere om [Forbrugerrettigheder](#) på IT- og Telestyrelsens hjemmeside eller om telefoni og internet på [Borgernes IT-Portal](#).

NB! IT- og Telestyrelsen tager forbehold for eventuelle fejl, mangler eller uklarheder i datagrundlag og beregninger.

Kom hurtigt i gang



FASTNETTELEFON

Angiv ca. forbrug af fastnettelefon
Nej tak



MOBILTELEFON

Angiv ca. forbrug af mobiltelefon
Nej tak

Antal SMS pr. uge

0 SMS om ugen

Jeg bruger også fastnet-tlf.?

INTERNET

Angiv internettype

Vælg

Angiv ca. forbrug af internet

Vælg internettype først

Beregn Præcisér



HØJHASTIGHEDSINTERNET

Oversigtstabel



UDLANDSTELEFONI

Angiv land for sammenligning

Nej tak

Lavtakst Højtakst

Vis minuttakster

Tilbage til forsiden...

Start Indbakke - Microsoft Outlo... Teleprisguide.dk - Mi... Microsoft Word Microsoft PowerPoint - [Ro...

Internet 14:09



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Teleprisguide.dk - Microsoft Internet Explorer

Filer Rediger Vis Foretrykne Funktioner Hjælp



Adresse http://www.teleprisguide.dk/

Print Kontakt Forside Hjælp IT- og Telestyrelsen



Teleprisguide

IT- og Telestyrelsen

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

- Prissammenligning
- Teleselskaber
- Fastnet listepreiser
- Mobilnet listepreiser
- Internet listepreiser
- Højhastighedspreiser
- Oversigt højhast
- Udland listepreiser
- Forudsætninger
- Ordforklaring

Telepriser

Velkommen til IT- og Telestyrelsens prisguide

- Indtast dit personlige forbrug af teleydelser
- Få oplyst hvilke abonnementer, der er billigst for dig. Alle priser er incl. moms.

Guiden er sidst opdateret den: **29-09-2004**.

Du kan vælge flere af mulighederne fastnettelefon, mobiltelefon og internet i samme søgning.

Senere kan du præcisere dine oplysninger ved at trykke på knappen *Præcisér forbrug*.

I menuen til venstre kan du blandt andet vælge at se oplysninger om de enkelte teleselskaber, herunder deres abonnementer og listepreiser. Under *Forudsætninger* kan du læse mere om grundlaget for beregningerne.

teleprisguide.dk bliver løbende udvidet med flere teleselskaber og abonnementer.

Se OL-temaet om [Hvad koster det at ringe til og fra Grækenland](#) fra den seneste prispjece. Læs mere om [Forbrugerrettigheder](#) på IT- og Telestyrelsens hjemmeside eller om telefoni og internet på [Borgernes IT-Portal](#).

NB! IT- og Telestyrelsen tager forbehold for eventuelle fejl, mangler eller uklarheder i datagrundlag og beregninger.

Kom hurtigt i gang



FASTNETTELEFON

Angiv ca. forbrug af fastnettelefon

5 min/dag (450/kvt)

Nej tak

0 min/dag (0/kvt)

1 min/dag (90/kvt)

2 min/dag (180/kvt)

3 min/dag (270/kvt)

5 min/dag (450/kvt)

7 min/dag (630/kvt)

10 min/dag (900/kvt)

15 min/dag (1350/kvt)

30 min/dag (2700/kvt)



INTERNET

Angiv internettype

Vælg

Angiv ca. forbrug af internet

Vælg internettype først

Beregn Præcisér



HØJHASTIGHEDSINTERNET

Oversigtstabel



UDLANDSTELEFONI

Angiv land for sammenligning

Nej tak

Lavtakst Højtakst

Vis minuttakster

Udskriv side...

Start Indbakke - Microsoft Outlo... Teleprisguide.dk - Mi... Microsoft Word Microsoft PowerPoint - [Ro...

Internet 14:12



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Teleprisguide.dk - Microsoft Internet Explorer

Filer Rediger Vis Foretrykne Funktioner Hjælp



Adresse <http://www.teleprisguide.dk/searchresult.asp?fastnet=450&mobilnet=&sms=0&plusFastTlf=1&isdn=1&internet=&submit1=Beregn> Gå Hyperlinks



Teleprisguide

Print Kontakt Forside Hjælp IT- og Telestyrelsen

IT- og Telestyrelsen

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling

Prissammenligning
Teleselskaber
Fastnet listepreiser
Mobilnet listepreiser
Internet listepreiser
Højhastighedspriser
Oversigt højhast
Udland listepreiser
Forudsætninger
Ordforklaring

Din profils TOP 20 abonnemeter

Fastnet: 450 min/kvartal = ca. 5 min/dag

Selskab	Abonnement	DKK inkl. moms pr. kvartal
ELRO	ELROTEL fastnet	477
Tele2	Tele2 Fri Tid 60	478
A+ Telecom	Grønt Abonnement	485
SONOFON	SONOFON fastnet	487
Universal Telecom	Universal Telecom Fastnet	514
Telia	Telia Fastnet Abonnement	516
Tele Jylland	Privat PSTN	517
Tele2	Tele2 Telefon Abonnement	518
Tele2	Tele2Weekend+	532
PGOne	PGFree	535
TDC	TeleTid1 - FastnetTid	535
SuperTEL	Supertel Direkte (analog)	541
ACN	Friends Call Free	542
SuperTEL	SuperTEL 1035 (a)	549
TDC	TDC Fastnet	552

Listen til venstre viser, hvilke abonnemeter der er billigst for dig i følge dine indtastede oplysninger. Den billigste står øverst.

Klik
[Præcisér](#)

for at præcisere dine oplysninger. Så vil du kunne udføre en mere præcis beregning og får MÅSKE et andet resultat i listen til venstre.

NB: Resultatlisten kan afvige fra IT- og Telestyrelsens trykte prispjec "Hallo, hallo - Ved du hvad det koster?"

Udført

Start Indbakke - Microsoft Outlo... Teleprisguide.dk - Mi... Microsoft Word Microsoft PowerPoint - [Ro...

Internet

14:14



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Interactive Price Guide - Functions

- Data from providers
- Via extranet
 - collecting data (providers)
 - verifying data (NITA)
- Competition tool for providers



Challenges

- Feed back from providers:
 - In general positive and good co-operation
 - Questioning the calculations, the profiles etc.
 - On going co-operation with providers
- Feed back from users:
 - Very positive response
 - e-mails with questions and new ideas
 - "Tell me! Who is cheapest?"
 - Request for info on new products and technology



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Interactive internet quality guide

- internetkvalitetsguide.dk
- Since Dec. 2001
- Comparison of products (quality only)
- Help defining product characteristics (speed, web pages, e-mail addresses)
- Test your web speed



Future Activities

- QoS Guide (Fixed and mobile) with comparison of e.g.:
 - fault repair times
 - non-cancellation periods
 - SIM-unlock procedures
 - Customer service opening hours
- Launch in 2005
- Future: VoIP included



National IT and Telecom Agency

Ministry of Science
Technology and Innovation

Experience

- Information enabling users to exercise choice is a key driver for competition, which again is a benefit for consumers
- Increased focus in the media on tariff transparency
- Important role in decline in prices, especially for mobile tariffs



Price development - the lowest price

Month/Year	Prices quaterly		Prices monthly	
	Fixed 900 minutes	Mobile 450 minutes	ADSL 512 kbit/s	ADSL 2048 kbit/s
August 1998	644 DKK	651 DKK	-	-
August 1999	648 DKK	574 DKK	-	-
August 2000	559 DKK	540 DKK	599 DKK.	995 DKK
August 2001	560 DKK	514 DKK	395 DKK.	849 DKK
August 2002	565 DKK	514 DKK	430 DKK	785 DKK
August 2003	561 DKK	358 DKK	430 DKK	780 DKK
August 2004	557 DKK	346 DKK	340 DKK	530 DKK
Changes 98-04 (current prices)	- 14 %	- 47 %	- 43 %	- 47 %
Changes 98-04 (fixed prices)	- 25 %	- 54 %	- 48 %	- 51 %

Source: National IT and Telecom Agency - July 2004. The quarterly consumption of fixed- and mobile telephony are included subscription fee, call set up charge and the minute based consumption fee. The prices of ADSL do not cover combined services as fixed subscription fee.