



Dries Indesteege

dries@cullen-international.com

Customer empowerment

Montenegro, February 4-5, 2010

Overview

Focus of regulation

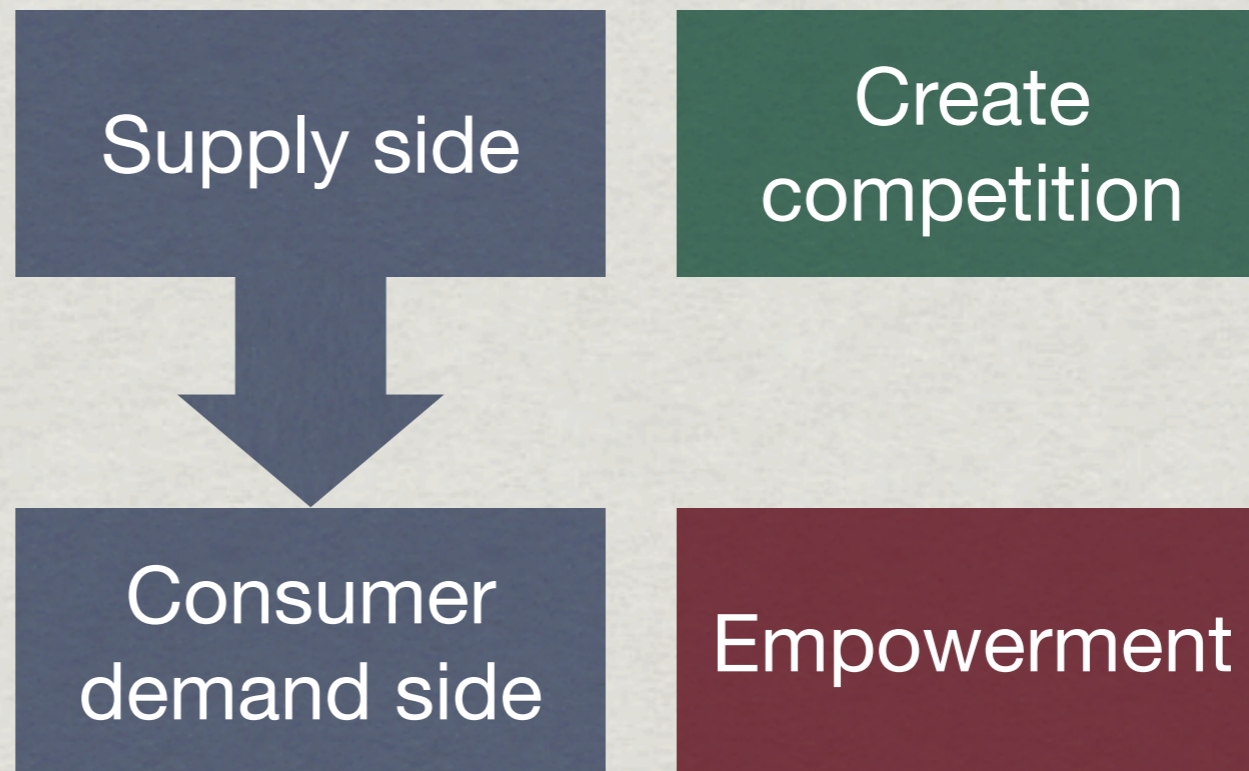
Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

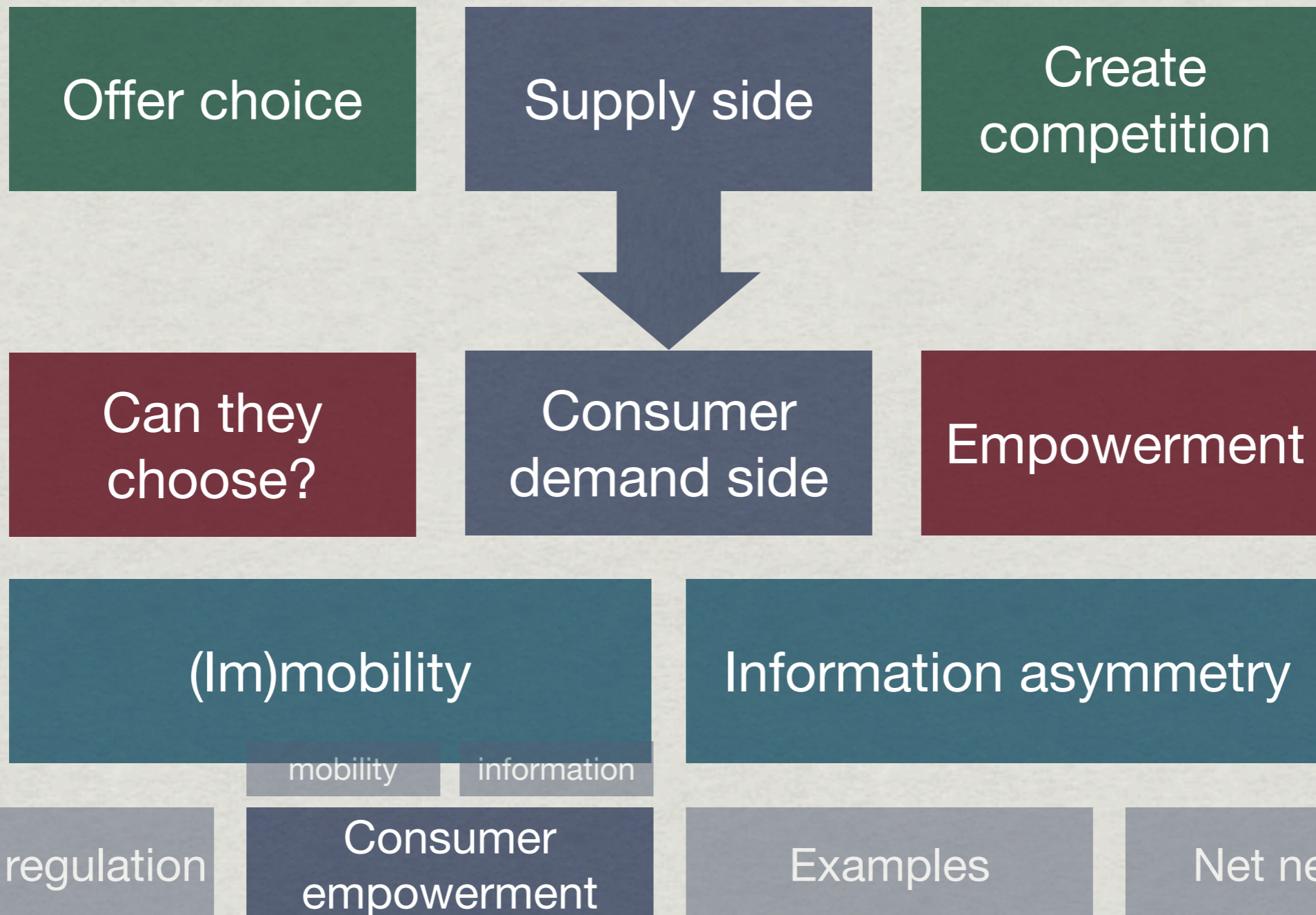
Enlarging towards consumer demand side

- * Market entry
- * Access to networks
- * Interconnection
- * Price control
 - * Wholesale
 - * Retail
- * Universal service



Focus of regulation	Consumer empowerment	Examples	Net neutrality
---------------------	----------------------	----------	----------------

Consumer's choice



Making customers mobile

Switching operators
fixed and mobile voice

- * Number portability
- * Maximum contract term

Switching broadband providers

- * Portability of email address?
- * Process?
- * Timing?
- * Maximum contract term

mobility

information

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Making informed choices

Being informed

- * Lack of information
- * Hard to find
- * Hard to compile

Making the right choice

- * Too much information
- * Hard to compare
- * Bounded rationality

Transparency

Education / tools

mobility

information

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Tariff comparison tool

APEK

Ponudniki širokopasovnega dostopa
Cene so v EUR

Paketi širokopasovnega dostopa - ponudnik **TUŠ TELEKOM**, občina **1000 Ljublj**

Ponudnik***	Ime paketa**	Opomba	Naročnina	Priključnina	Tip paketa	Tip uporabnika	Vrsta dostopa	Maks.downlink	Maks.uplink	Mob.te (ko)	
TUŠ TELEKOM	ADSL 10 Mbits/768 kbit/s		Preberi	30.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	10 Mbit/s	768 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	ADSL 1024/256 kbit/s		Preberi	20.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	1024 kbit/s	256 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	ADSL 20 Mbits/768 kbit/s		Preberi	39.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	20 Mbit/s	768 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	ADSL 2048/384 kbit/s		Preberi	23.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	2048 kbit/s	384 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	ADSL 256/128 kbit/s		Preberi	14.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	256 kbit/s	128 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	ADSL 4096/512 kbit/s		Preberi	26.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	4096 kbit/s	512 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	ADSL 512/128 kbit/s		Preberi	17.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	512 kbit/s	128 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	Ljubljanski kabel 1024/256 kbit/s		Preberi	29.17 €	0 €	Naročniški	Zasebni	kabelski dostop	1024 kbit/s	256 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	Ljubljanski kabel 2048/348 kbit/s		Preberi	37.51 €	0 €	Naročniški	Zasebni	kabelski dostop	2048 kbit/s	384 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	Ljubljanski kabel 4096/768 kbit/s		Preberi	44.61 €	0 €	Naročniški	Zasebni	kabelski dostop	4096 kbit/s	768 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	Ljubljanski kabel 768/128 kbit/s		Preberi	26.25 €	0 €	Naročniški	Zasebni	kabelski dostop	768 kbit/s	128 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	tuštelemekom20		Preberi	20.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	4 Mbit/s	512 kbit/s	Ne - Ne
TUŠ TELEKOM	tuštelemekom30 (omrežje TUŠ Telekom)		Preberi	30.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	4 Mbit/s	512 kbit/s	Ne - Da
TUŠ TELEKOM	tuštelemekom40		Preberi	40.0 €	0 €	Naročniški	Zasebni	xDSL dostop	20 Mbit/s	768 kbit/s	Ne - Ne

Focus of regulation

Consumer empowerment

Examples

Net neutrality

Tariff comparison tool

APEK

ComReg

callcosts.ie
"It's your call"

Broadband Calculator

Enter Usage » View Results » View Price Plan

Results
The results below are based on the usage information that you have provided and some general assumptions regarding usage.

Show 20 results

Show results for operators that have a presence in my county: All counties

Show results for access type: All

Operator	Plan Name	Plan Monthly Cost	Average Monthly Cost	This Plan includes a Home Phone Service facility	Access Type	Download Limit	Excess Cost per Mb	Plan Features				Availability
							Cust Service	Billing Options	Payment Options	Other		
imagine	WiMax 3Mb Mobile Broadband	€ 10.00	€ 14.17	No	Mobile	15 Gb	N/A	☎	☰	€	?	Check Operator Site
imagine	WiMax 7Mb Mobile Broadband	€ 15.00	€ 19.17	No	Mobile	15 Gb	N/A	☎	☰	€	?	Check Operator Site
meteor	Meteor Bill Pay Broadband To Go 5GB 12 Months	€ 16.99	€ 19.41	No	Mobile	5 Gb	€0.02	☎	☰	€	?	Check Operator Site
3	Mobile Broadband 15GB (18 months)	€ 19.99	€ 19.99	No	Mobile	15 Gb	€0.05	☎	☰	€	?	Check Operator Site
vodafone	Vodafone mobile broadband	€ 19.99	€ 19.99	No	Mobile	10 Gb	€0.02	☎	☰	€	?	Check Operator Site
O2	O2 Clear Broadband 15GB	€ 19.90	€ 21.48	No	Mobile	10 Gb	€0.02	☎	☰	€	?	Check Operator Site
meteor	Meteor Bill Pay Broadband To Go 15GB 18 Months	€ 19.99	€ 22.41	No	Mobile	15 Gb	€0.02	☎	☰	€	?	Check Operator Site

Focus of regulation

Consumer empowerment

Examples

Net neutrality

Tariff comparison tool

APEK

ComReg

Commercial
(NL)

Bellen.com a Ben Woldring idea

Ben

bellen internetten digitelevisie totaalwijzer gas en licht hotels

NL BE

mobiel | internet + bellen | vast | mobiel internetten | belwijzer | tariefvergelijk | overstappen

Typ een zoekterm

Hulp nodig? Forum

Bellen.com > Mobiel > Tariefvergelijking Abonnement

- Mobiel bellen
- Internet + Bellen
- Vast goedkoper bellen
- Gratis gsm + abonnement
- Mobiel internetten
- Belwijzer advies
- Tariefvergelijking
- Buitenland bellen
- Overstappen + opzeghulp

Meest bekeken:

- Belwijzer
- Internet + Bellen
- Online aanmelden
- Nummerinfo

Laatst bezocht:

- Vergelijking ...
- Bellen.com - ...
- Bellen.com België
- Tariefvergelijking ...
- Base prepaid - ...

Vergelijking tarieven GSM abonnementen

Vergelijk hier alle GSM abonnementen waarbij GSM toestellen gratis of met korting worden aangeboden. Doorgestreepte actieprijzen gelden de gehele contractduur. Standaard is er gesorteerd op het minuuttarief binnen de bundel. Klik op een andere kolomkop voor uw gewenste sortering of op een pakket voor tarieven, ervaringen en toestellen.

Zie ook de tariefvergelijking [prepaid](#) - [sim only](#) - [bellen naar het buitenland](#) en [Belwijzer Mobiel](#)

Gesponsorde koppeling:

Telfort belbundel: voordelig bellen + een toestel Telfort.

Uw voorkeuren: Maandbedrag tot € 35,- 1-jarige abonnementen Alle aanbieders

Studentenkorting (OV verplicht) Toon

Aanbieder	Maand bedrag	Bundel		Starttarief	Binnen bundel			Buiten bundel			
		min.	sms mms		min.	sms	mms	min.	sms	mms	
1 T-Mobile Relax 35	€ 35,00 € 26,95	330 min.	of 330 sms	1 ^e min. volledig	€ 0,106 € 0,082	€ 0,106 € 0,082	-	€ 0,25	€ 0,25	€ 0,50	Info & Bestel

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Tariff comparison tool

APEK

ComReg

Commercial
(NL)

Commercial
(UK)

Focus of regulation

HomePhone[™] Choices
A Consumerchoices.co.uk website
Working hard to save you money

Register | Login | About Us

Enter your monthly spend on calls to UK landlines £ Vonage
Calculate >

Consumer Choices | Broadband | Money | Energy | Insurance | Digital TV | Home Phone | Search the site Go

Compare home phone | Home phone deals | New phone lines | Line rental | Phone and broadband | Phone providers | Guides | News | Ask our expert | AAA

Compare Home phone

- Enter your postcode *
- What would you like to see?
 Anytime calling packages
 Weekend & evening calling packages
 Light user packages
 Phone & broadband bundles

COMPARE PRICES

* Your postcode helps us find the best home phone deal in your area. We value your privacy - please see our [privacy policy](#). A live home phone comparison may take up to 20 seconds.

Try our most popular suppliers

Supplier	Service	Price	GO
	Broadband & Phone	£5.00	<input type="button" value="GO"/>
	Unlimited Calls	£4.99	<input type="button" value="GO"/>
	Evening & Weekend Calls	FREE	<input type="button" value="GO"/>
	Broadband & Phone	£5.99	<input type="button" value="GO"/>
	Unlimited Calls	£5.99	<input type="button" value="GO"/>

Primus Saver - Exclusive Offer!

- Line rental only £9.15 a month
- Free UK evening & weekend calls

[Apply online](#)

Need a new phone line?

- Compare connection charges
- Top tips for moving home

[Read our guide](#)

MOST POPULAR

BT line rental, Cheaper line rental, Home phone and broadband, Home phone providers, Vonage, Line rental deals, UK landline deals, Get a new BT line, Cheap international calls

FREE guide to bundling

Download our FREE 20 page guide to bundling your broadband, home phone and TV

Sponsored by:

Consumer empowerment

Examples

Net neutrality

Standard product forms France

- * For every product, bundle and promotion
 - * Description and duration
 - * Prices per month (for promo and after promo)
 - * Included options, call minutes, texts,...
 - * Billing details (bill cycle, per second,...)
 - * Contract duration
 - * Conditions and process to cancel
 - * Technical requirements (e.g. equipment)
 - * Customer service

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Fiche d'information standardisée

Le forfait ESSENTIEL

PRIX PROMOTIONNEL DU FORFAIT/MOIS si souscription sur le web	Avec un engagement minimum de 12 mois	Avec un engagement minimum de 24 mois
1H	Le 1 ^{er} mois à 6€ puis 31,90€	1 ^{er} mois offert puis 25,90€
2H	Le 1 ^{er} mois à 6€ puis 39,90€	1 ^{er} mois offert puis 33,90€
3H	Le 1 ^{er} mois à 6€ puis 44,90€	1 ^{er} mois offert puis 38,90€
4H	Le 1 ^{er} mois à 6€ puis 54,90€	1 ^{er} mois offert puis 48,90€
Promotion valable pendant 1 mois		
PRIX HORS PROMOTION DU FORFAIT / MOIS	Avec un engagement minimum de 12 mois	Avec un engagement minimum de 24 mois
1H	31,90€	25,90€
2H	39,90€	33,90€
3H	44,90€	38,90€
4H	54,90€	48,90€
ENGAGEMENT MINIMUM	12 MOIS OU 24 MOIS	
NATURE DE L'OFFRE	FORFAITS	
DESCRIPTION DE L'OFFRE / COMMUNICATIONS INCLUSES DANS LE FORFAIT	<p>Heure de communications 7j/7 et 24h/24. Appels métropolitains vers mobiles et fixes métropolitains. + 10 Texto/mois. + Appels illimités vers 3 mobiles SFR (3h max. par appel) avec le Forfait 1H. OU Appels illimités vers 3 N° SFR ou fixes (3h max. par appel) à partir du Forfait 2H. OU 2 fois plus de temps vers tous les opérateurs de 18h à 8h et tout le week-end. + Accès à une sélection de chaînes TV (hors coût de connexion Wap) / couverture 3G/3G+ avec mobile compatible.</p>	
FACTURATION DES APPELS VOIX EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	A la seconde dès la première seconde.	
OPTIONS INCLUSES	Minutes reportables, Présentation du numéro, SFR Monde (sauf demande contraire expresse de votre part).	
CONDITIONS DE RÉSILIATION (résiliation en appelant le Service Client)	A l'issue de la période minimale d'abonnement, l'abonné peut résilier son abonnement sur simple appel au Service Client. Lors de cet appel, le Service Client confirme à l'abonné la prise en compte de sa demande de résiliation qui sera effective 10 jours plus tard.	
RÉSEAUX /TECHNOLOGIES	GSM/GPRS/3G/3G+ (sous réserve de disposer d'un mobile compatible).	
SERVICE CLIENT	Temps d'attente gratuit puis prix d'un appel normal. Accessible 6j/7 de 7h à 21h.	

Les forfaits SFR

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality



Date de mise à jour : 14 janvier 2010

Les forfaits Origami star

Les forfaits Origami star sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM / GPRS / EDGE / 3G / 3G+

Pour pouvoir bénéficier des services suivants :

- le **haut débit mobile** (télévision, vidéo...) : le client doit disposer d'un terminal compatible EDGE et/ou 3G/3G+ et doit se trouver dans les zones couvertes en EDGE et/ou 3G/3G+
- la **visiophonie** : le client doit disposer d'un terminal compatible 3G et se trouver dans les zones couvertes en 3G/ Appels visio uniquement vers les mobiles

Durée et description de la promotion -> Pour toute souscription sur orange.fr ou francetelecom.fr ou vente à distance avec engagement de 12 mois minimum: **-3€ TTC /mois pendant toute la période d'engagement sur le forfait choisi.** Au-delà, votre forfait vous sera facturé au tarif en vigueur (voir ci-après).

Prix mensuel de l'offre	deux fois plus de temps vers tous les opérateurs le soir de 18 h à 8 h et tout le week-end		appels illimités vers tous les opérateurs le soir de 20 h à 8 h et tout le week-end*	
	Tarif TTC / mois Engagement 12 mois	Tarif TTC / mois Engagement 24 mois	Tarif TTC / mois Engagement 12 mois	Tarif TTC / mois Engagement 24 mois
1h	38.90€	32.90€		
2h	45.90 €	39.90 €		
3h	55.90 €	49.90 €	67.90€	61.90€
4h	67.90 €	61.90 €	79.90€	73.90€
5h	77.90 €	71.90 €	89.90€	83.90€
6h	87.90 €	81.90 €	99.90€	93.90€

Prix de la minute au-delà du forfait : 0,38€/min (hors n°s spéciaux, n°s de services).

Durée minimale d'engagement Les forfaits Origami star sont disponibles avec un engagement de 12 ou 24 mois.

Options incluses	<ul style="list-style-type: none"> - SAV échange express en 48h pendant 12 mois Service réservé aux coffrets mobile Orange sous réserve que la panne soit couverte par la garantie 12 mois. Pour tout appel avant 17h00 du lundi au vendredi en France métropolitaine. Echange contre un téléphone neuf ou remis à neuf. - Garantie en cas de vol <p>Remboursement du crédit de communications ou du forfait et des options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an, remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 500€, renouvellement de votre carte SIM/USIM. Voir conditions sur orange.fr..</p> <ul style="list-style-type: none"> - Report du crédit non consommé sur le mois suivant dans la limite du forfait. Report non cumulable d'un mois sur l'autre. - le SMS alerte conso en cas de dépassement du forfait ou d'épuisement du crédit SMS envoyé dans les 24h suivant le dépassement du forfait pour les communications émises ou reçues en France métropolitaine. - l'activation automatique du mode international dans un délai de 4 jours après la souscription de l'offre origami. - l'accès à la messagerie vocale haute capacité Jusqu'à 40 messages de 5 minutes, consultables pendant 35 jours pour les nouveaux messages et 14 pour les messages sauvegardés. - L'accès à la messagerie visio en France métropolitaine - la facture détaillée (sur demande au service clients) - la présentation du numéro - le SMS de notification des appels en absence - la réception de messages vocaux par mail - le double appel - le signal d'appel <p>le service « recharger pour un proche ». Sous réserve d'être client depuis plus d'un mois (rechargement limité à 80€/mois)</p>
Conditions de résiliation à l'initiative du client	<p>L'abonné peut mettre fin à son contrat sur simple appel à son service clients. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange France.</p> <p>Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM. Toutefois, lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale prévue à l'article 5, et sauf application des dispositions des articles 6.3 et 6.3.2, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.</p>
Caractéristiques techniques/équipements	<p>L'abonné a accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au réseau GSM (Global System for Mobile Communication) quel que soit le mobile utilisé - au réseau GPRS (Global System for Mobile Communication) avec un mobile compatible GPRS - au réseau EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) avec un mobile compatible EDGE ou EDGE/3G - au réseau 3G avec un mobile compatible 3G

Focus of regulation

Consumer empowerment

Examples

Net neutrality

Revised US directive

Article 21

1. ... national regulatory authorities are able to oblige undertakings ... to **publish transparent, comparable, adequate and up-to-date information on applicable prices and tariffs**, on any charges due on termination of a contract and on standard terms and conditions ... in a clear, comprehensive and easily accessible form.
National regulatory authorities may specify additional **requirements regarding the form** in which such information is to be published.
2. National regulatory authorities shall **encourage the provision of comparable information** to enable end-users and consumers to make an independent evaluation ... **for instance by means of interactive guides** or similar techniques. Where such facilities are not available on the market free of charge or at a reasonable price, Member States shall ensure that national regulatory authorities are able to make such guides or techniques available themselves or through third party procurement.

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Revised US directive

Article 21

3. [Undertakings can be required to:]

- c. **inform subscribers** of any change to **conditions limiting access to and/or use of services and applications** ...;
- d. **provide information** on any procedures put in place by the provider to measure and **shape traffic** so as to avoid filling or overfilling a network link, and on how those procedures could **impact on service quality**;

Article 22

- c. In order to **prevent the degradation of service** and the hindering or **slowing down of traffic** over networks, Member States shall ensure that national regulatory authorities are able to set **minimum quality of service requirements** on an undertaking or undertakings providing public communications networks.

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

What is net neutrality?

content and service provider



end-user

- * offer any (legal) content
- * offer any service
- * reach all connected users

- * non discriminatory
- * agnostic
- * treat all content alike

- * access any (legal) content
- * use any service
- * attach any device

Focus of regulation

Consumer empowerment

Examples

Net neutrality

A new subject

- * European Regulators Group
 - * Mr Doherty (Dec. 2009): *“the hot topic of net neutrality was debated at the plenary”*.
He concluded that *“it seems there are as many interpretations of the concept as there are people around the table”*.
 - * ERG work programme: ERG opinion/report on net neutrality
 - * BEREC work programme?

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

A new subject

* European Commission declaration on net neutrality (Dec. 18, 2009)

*“The Commission attaches high importance to preserving the open and neutral character of the Internet, taking full account of the will of the co-legislators now to **enshrine net neutrality as a policy objective and regulatory principle to be promoted by national regulatory authorities***

(1) alongside the strengthening of related transparency requirements

(2) and the creation of safeguard powers for national regulatory authorities to prevent the degradation of services and the hindering or slowing down of traffic over public networks

*(3) The Commission will **monitor closely the implementation of these provisions in the Member States**, introducing a particular focus on how the “net freedoms” of European citizens are being safeguarded in its **annual Progress Report** to the European Parliament and the Council.*

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

A new subject

- ✱ European Commission declaration on net neutrality (Dec. 18, 2009)

*“In the meantime, the Commission will monitor the impact of market and technological developments on “net freedoms” **reporting** to the European Parliament and the Council **before the end of 2010** on **whether additional guidance is required**, and will invoke its existing competition law powers to deal with any anti-competitive practices that may emerge.”*

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Key messages

- * Regulatory focus enlarges towards consumer demand side
- * Consumer empowerment tools
- * New subject of net neutrality

Focus of regulation

Consumer
empowerment

Examples

Net neutrality

Thank you!