

# *Over the Top Services and Consumer Protection*

Isriya Paireepairit

[markpeak@siamintelligence.com](mailto:markpeak@siamintelligence.com)

@markpeak



# What is OTT?

- **Over-the-top Services (OTT)**
- “Premium” or “Plus” services “on the top” of standard Voice service
- In the past:
  - SMS
  - Premium Text/Message Services
  - Downloadable content e.g. Ringtones, Songs, Games, Wallpaper
- It used to be very high profit margin service for your telcos/operators
- But things are changed in the mobile internet world

# OTT in Transition

Money to someone else e.g. Google, Apple



OTT

Money spend to telcos



Internet

Text

OTT

Voice

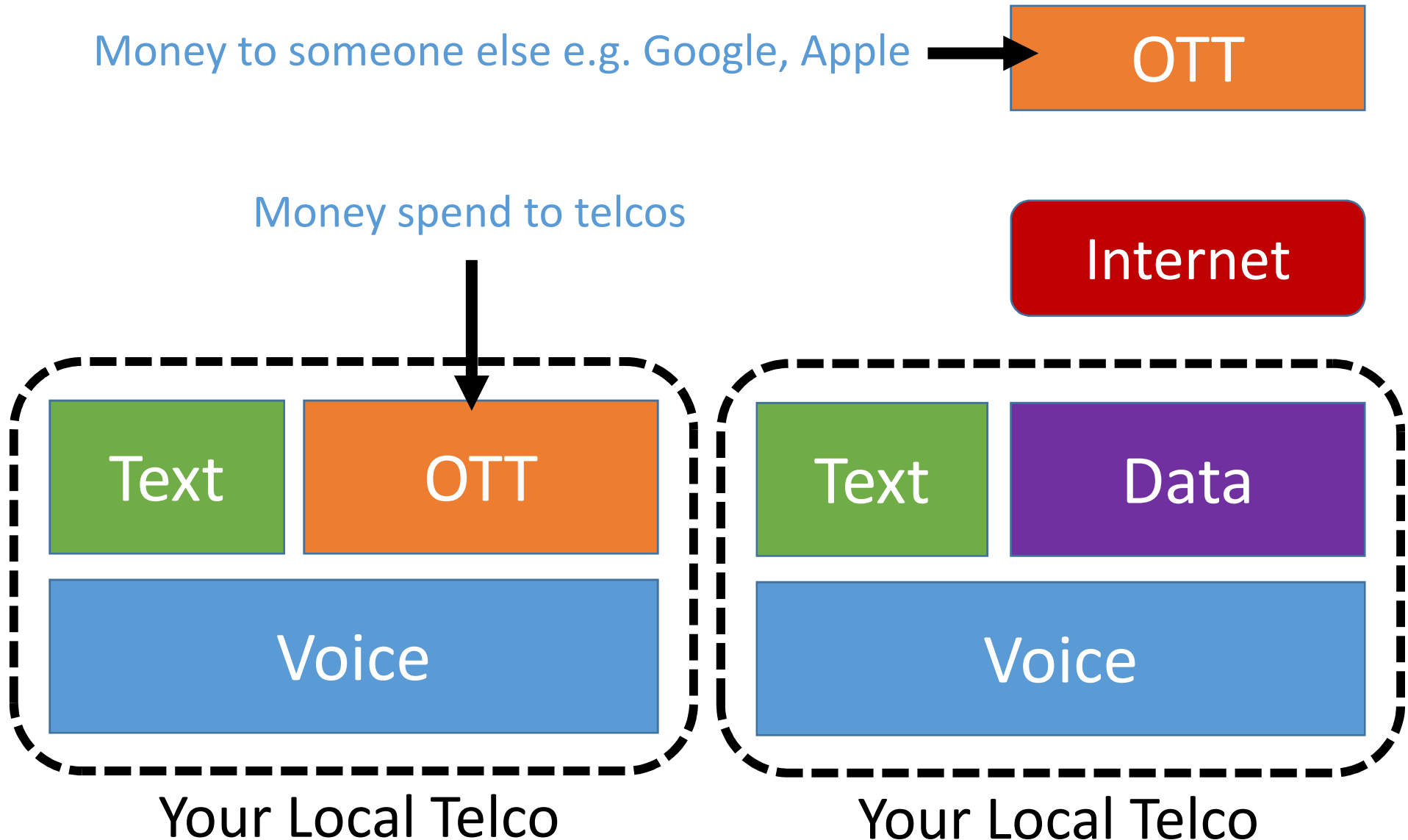
Your Local Telco

Text

Data

Voice

Your Local Telco



# OTT in Mobile Internet World

- More choices to consumers!
  - You don't need to download expensive songs from your telco
  - Buy music from anywhere on the internet: Apple, Google, Microsoft, Spotify
  - Many are FREE!
  - Consumers pay flat rate mobile data package from telco and pay OTT fee to someone else
- Less money to telcos!
  - Less profit
  - They need to do something

# What do telcos do?

## 2 Models:




1. Get consumers to pay more data package
2. Sell OTT services in the same package with data package

# (1) Make consumers use more data


## Data Package

- No 'unlimited data, unlimited speed' package anymore
- You need to choose one
  - Unlimited data with limited speed
  - Limited data with unlimited speed
- Want a better package? Pay us more
- In Thailand, the market is moving to unlimited data, limited speed model

DTAC

เล่นเน็ตเพิ่มเป็น 2 เท่า				
ค่าสมัคร	79* (บาท/สัปดาห์)	199** (บาท/เดือน)	399* (บาท/เดือน)	6
อินเทอร์เน็ต 3G / EDGE	ไม่จำกัด	“Unlimited Data” 115 ชั่วโมง	ไม่จำกัด	
3G ความเร็วสูงสุดถึง 42Mbps	100 MB X2 200 MB	Limited Data with Max Speed	1.5 GB X2 3GB	
ระยะเวลา	26 สัปดาห์	6 เดือน	6 เดือน	
ช่องทางการสมัคร	กด *104*322 # 	กด *104*26 # 	กด *104*21 # 	*1

Max Speed Possible

- \*รับสิทธิ์ใช้ 3G ความเร็วสูงสุดถึง 42Mbps
- \*\*รับสิทธิ์ใช้ 3G ความเร็วสูงสุดถึง 42Mbps
- \*\*\*รับสิทธิ์ใช้ 3G ความเร็วสูงสุดถึง 42Mbps
- อัตราค่าบริการข้างต้นนี้ยังไม่รวม VAT 7%
- ลูกค้าที่ต้องการใช้ wifi ต้องกด \*4000#  เพื่อเริ่มใช้งาน wifi แบบไม่จำกัด

Exceed Data will run  
at limited speed

ความเร็วไม่เกิน 128Kbps

ความเร็วไม่เกิน 384Kbps

# Make consumers to use more data (unconsciously!)









- Free services with some condition
  - E.g. access Facebook from your phone with no data charge
- But if you click any link on Facebook, you will be charged for data usage
  - If you don't have data package, it'll be expensive
  - Bill Shock!



# TrueMove H – Daily Social Package

**Additional Package.** Easy to Apply. More Savings.  
**FREE** TO TOPPING. Choose for your own lifestyle.

## Additional Package for Social Network

Daily Package	3G  EDGE GPRS	Fee (Baht)	Application Method	BUY NOW
     Unlimited Social for Facebook, WhatsApp, LINE, Instagram	15 MB	15	*900*3901# 	<a href="#">BUY NOW</a>
	75 MB	60	*900*3902# 	<a href="#">BUY NOW</a>
	250 MB	179	*900*3801# 	<a href="#">BUY NOW</a>

[Terms & Conditions](#)

# Unlimited Social with Conditions

Notes : Special Price! Now – 30 September 2014 (VAT Excluded)

[Terms & Conditions](#)

1. Additional package for daily and weekly the package will be expired at midnight. To continue the service, reapplication is needed.
2. Additional package for monthly The package will be automatically renew every 30 days.
3. Facebook must be use vai a mobile phone within www.facebook.com, m.facebook.com. WhatsApp must be used vai its own app/ Twitter must be used in mobile.twitter.com or Twitter app. / Line must be used vai Line App but excluded Free call function in Line. / Instagram must be used in Instagram app.

**Notes : Special Price! Now – 30 September 2014 (VAT Excluded)**

1. Additional package for daily and weekly the package will be expired at midnight. To continue the
2. Additional package for monthly The package will be automatically renew every 30 days.
3. Facebook must be use vai a mobile phone within www.facebook.com, m.facebook.com. WhatsApp must be used in mobile.twitter.com or Twitter app. / Line must be used vai Line App but excluded must be used in Instagram app.

**“Facebook App” is not included**

## DTAC – Cookie Run



Games without  
Data charge

Also get more in-game bonuses

# Nothing is free without conditions

1. บริการส่งเสริมการขาย “ไลน์ ดุกก็รัน ไม่มีค่าเน็ต” คือบริการที่ให้ผู้ให้บริการดีแทคระบบจดทะเบียนหรือระบบเติมเงินที่มีสถานะปกติและมีวันคงเหลืออย่างน้อย 1 วัน ที่ใช้โทรศัพท์มือถือระบบปฏิบัติการ iOS และ Android สามารถเข้าเล่นเกมสแนปพลิเคชัน ไลน์ ดุกก็รัน (LINE Cookie Run) ได้โดยไม่เสียค่าบริการอินเทอร์เน็ต
2. ผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ไลน์ ดุกก็รัน ผ่านช่องทางต่อไปนี้
  - 2.1. [www.dtac.co.th/cookierun](http://www.dtac.co.th/cookierun)
  - 2.2. หรือโทร \*426# (ฟรี) เพื่อรับลิงค์ดาวน์โหลดบนมือถือ
3. สิทธิพิเศษบริการส่งเสริมการขาย “ไลน์ ดุกก็รัน ไม่มีค่าเน็ต”
  - 3.1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าเล่นเกมสแนปพลิเคชัน ไลน์ ดุกก็รัน บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการ Android และ iOS ได้ โดยไม่เสียค่าบริการอินเทอร์เน็ต
  - 3.2. เมื่อเข้าเล่นเกมครั้งแรกในช่วงเวลากิจกรรมจะได้รับเหรียญเพิ่ม 50,000 เหรียญ
  - 3.3. ในทุกวันที่เข้าเล่นเกมจะได้รับหัวใจเพิ่มทันที 5 ดวง และจะได้รับเพิ่มสูงสุดอีก 5 ดวง หลังจากใช้หัวใจไปแล้วครั้งละ 1 ดวง
  - 3.4. รับสิทธิ์ตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม - 5 พฤษภาคม 2557

**iOS/Android Background Notification is not included!!!** เรายินเทอร์เน็ตของโปร

5. บริการส่งเสริมการขายนี้ ไม่รวมการเชื่อมต่ออัตโนมัติจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบปฏิบัติการ Android และ iOS เช่น Background process, Notification หรือ Location ระบบจะคิดค่าบริการตามโปรโมชั่นปัจจุบันที่ใช้อยู่
6. “ไลน์ ดุกก็รัน ไม่มีค่าเน็ต” รองรับเฉพาะการใช้งานภายในประเทศไทยเท่านั้น ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเล่นเกมสแนปพลิเคชัน ไลน์ ดุกก็รัน ในต่างประเทศ อัตราค่าบริการจะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการในแต่ละประเทศนั้น ๆ
7. บริษัทดีแทคขอสงวนสิทธิ์ในเงื่อนไขการใช้งานบริการนี้ โดยไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการนี้

## (2) Telco try to sell modern OTT packages

- Consumer can find traditional OTT service e.g. games, music for free on the internet
- Telco needs new, better “digital content” model
  - Streaming music
  - Streaming movies
  - E-books
  - Sport content
- Convergence or Triple-play model
- Telco and media industry are going to merge



# AIS – Mobile Premier League

The screenshot displays the AIS Mobile Premier League app interface. At the top, there is a navigation bar with several menu items in Thai: หน้าแรก (Home), โปรแกรมการแข่งขัน (Competition Program), ตารางอันดับคะแนน (Score Ranking Table), พรีเมียร์ลีกอัปเดต (Premier League Update), โปรแกรมถ่ายทอดสด (Live Broadcast Program), แอปพร้อมแพ็คเกจ (App with Package), and ประกาศผลผู้โชคดี (Announcement of Lucky Winner). The main content area features a large image of a soccer ball and a hand holding a smartphone displaying the app. To the right, there are two promotional cards: "Premier League Live Package" which includes watching Premier League matches on a mobile device, and "Live Score Package" which provides live scores to the user's mobile. Below these, a green banner lists upcoming matches: MCI VS SOU, AVL VS FUL, CAR VS CRY, and HUL VS SWA. A red circle highlights a section titled "ชมคลิปไฮไลท์ พร้อมผลบอลสด สมัครวันนี้ใช้ฟรี 7 วัน" (Watch highlight clips with live ball results, sign up today for 7 days free trial). Below this, a video player shows a soccer match highlight. Another red circle highlights a promotional offer for a Toyota Vios car, motorcycles, and other prizes, with the text "ลุ้น Toyota Vios ตัวไปชมพรีเมียร์ลีก และรางวัลอีกมากมาย" (Win Toyota Vios, go watch Premier League, and win many other prizes).

หน้าแรก โปรแกรมการแข่งขัน ตารางอันดับคะแนน พรีเมียร์ลีกอัปเดต โปรแกรมถ่ายทอดสด แอปพร้อมแพ็คเกจ ประกาศผลผู้โชคดี

Premier League Live Package  
ดู Premier League  
สดผ่านมือถือ

Live Score Package  
ผลบอลสดส่งถึงมือคุณ

7-day free trial

Lucky Prizes for Paid Users

ชมคลิปไฮไลท์ พร้อมผลบอลสด สมัครวันนี้ใช้ฟรี 7 วัน

BPL : AIS - Hi-Light

0:00 / 1:06 YouTube

ลุ้น Toyota Vios ตัวไปชมพรีเมียร์ลีก และรางวัลอีกมากมาย

# AIS – Conditions

วิธีร่วมสนุกโดยติดตามคำถามจาก 3 ช่องทาง

1. รายการถ่ายทอดสดฟุตบอลพรีเมียร์ลีก
2. wap.mobilelife.co.th/mobilebpl/vote
3. www.ais.co.th/mobilebpl

วิธีร่วมสนุก : โหวตโดยส่งคำตอบมาที่เบอร์ 4243999  
ลุ้นของรางวัล ;

- รับทองคำมูลค่า 1 บาท ทุกสัปดาห์
  - รับมอเตอร์ไซด์ยี่ห้อ 2 คัน ทุกเดือน
  - **รถยนต์โตโยต้า VIOS จำนวน 1 รางวัล (รางวัลใหญ่เมื่อสิ้นสุดฤดูกาล)**
- อัตราค่าบริการ 3 บาท/ข้อความ

สุดๆกับเกมคำถาม-ตอบ รายวัน เพื่อสะสมคะแนน

ลุ้นรับทองคำมูลค่า 5 บาท ทุก เดือนละ 1 รางวัล

ตลอดฤดูกาล ตอบถูกมากที่สุดมีสิทธิ์มาก สมัครงด\*909\*4# โทรออก  
(ฟรีค่าสมัครง) (อัตราค่าบริการตอบคำถามละ 3 บาท/ข้อความ)

**Lucky Prizes come with Price  
3 Baht/Msg**

## รู้ไว้สแกน

• ผู้ใช้คดีต้องมีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทยและมีสถานะเป็นผู้ใช้บริการในระบบวิน-กู-คอล! หรือเอไอเอส 3G วิน-กู-คอล! ของบริษัท  
ในเครือหรือผู้ใช้บริการในระบบจีเอสเอ็มหรือเอไอเอส 3G ของบริษัทในเครือ จะต้องไม่ถูกระงับการใช้บริการในทันทีที่ได้รับรางวัลและไม่มียอด  
ค้างชำระ • ผู้ใช้คดีแสดงตนโดยนำบัตรประชาชนหรือบัตรอื่นๆที่ทางราชการออกให้, ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา 1 ชุดและชิ้นการดหรือโทรศัพท์  
เคลื่อนที่ที่เป็นหมายเลขที่ใช้ในการร่วมรายการมาเป็นหลักฐานขอรับรางวัลด้วยตนเองที่บริษัทฯ ในวันและเวลาทำการภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่  
ประกาศรายชื่อผู้ใช้คดีในแต่ละครั้งมิฉะนั้นจะถือว่าสละสิทธิ์ และบริษัทจะมอบรางวัลให้แก่ผู้ใช้คดีสำรองตามลำดับ • กรณีผู้ใช้คดีสำรองไม่มารับ  
รางวัลตามกำหนด บริษัทฯจะมอบรางวัลดังกล่าวให้กับสภาภาษาชาวไทยหรือสาธารณกุศลอื่นต่อไป • ผู้ใช้คดีมีสิทธิ์ได้รับรางวัลเพียง 1 รางวัล  
ในแต่ละเดือนและไม่สามารถโอนสิทธิ์หรือเปลี่ยนแปลงเป็นเงินสดหรือของรางวัลอื่นได้ • ผู้ใช้คดีที่ได้รับรางวัลมูลค่า 1,000 บาทขึ้นไปจะต้องชำระ  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ชำระค่าภาษีหัก ณ ที่จ่าย 5% ของมูลค่ารางวัลชำระค่าใช้จ่ายในการจดทะเบียนรถยนต์, ค่าโอนสิทธิ์รถยนต์, ค่ามัดจำป้ายแดง  
และค่าพรบ. คู่ครองผู้ประสบภัยรถด้วยตัวเอง • บริษัทฯมีได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจำหน่ายของรางวัลที่ระบุในรายการและไม่รับผิดชอบ  
ต่อคุณภาพหรือบริการที่อาจเกิดขึ้นกับรางวัลดังกล่าว หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพหรือบริการ • ผู้ใช้คดีจะต้องติดต่อบริษัทที่จำหน่ายหรือ  
ให้บริการโดยตรง • บริษัทฯขอสงวนสิทธิ์ในการเลือกสรรรถยนต์และมอเตอร์ไซด์ให้แก่ผู้ดีทุกท่าน

# AIS e-Book Package



The image shows two white iPads. The top iPad displays a grid of various e-magazines, including titles like 'Vogue', 'Elle', and 'L'Espresso'. The bottom iPad displays a grid of e-books, including titles like 'The Girl on the Train' and 'The Night Circus'. To the right of the iPads is the AIS Bookstore Buffet logo, which features a green square with a white book icon and the text 'AIS' below it.

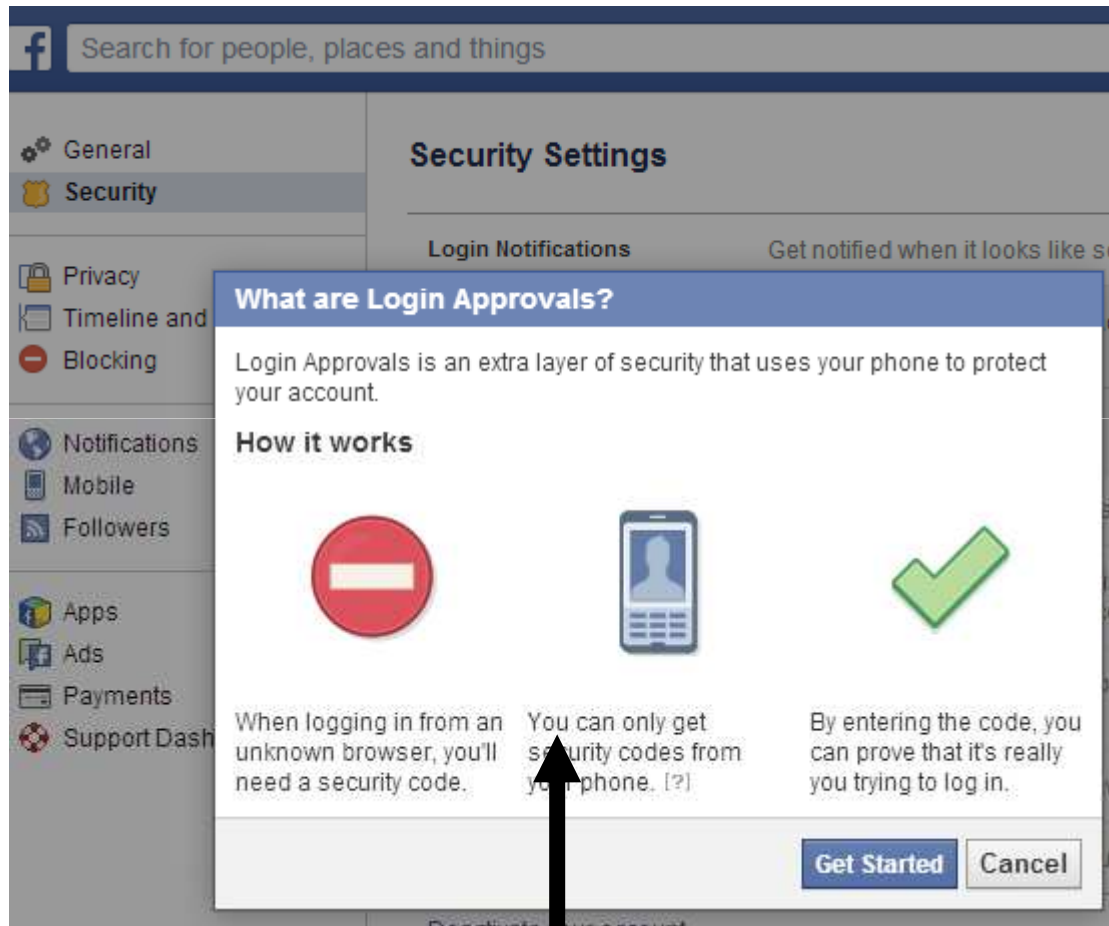
อ่านสนุกแบบไม่อัน  
กับ AIS Bookstore  
**Buffet**  
ครั้งแรกกับแพ็คเกจสุดคุ้ม  
เริ่มต้นเพียง **29** บาท/สัปดาห์



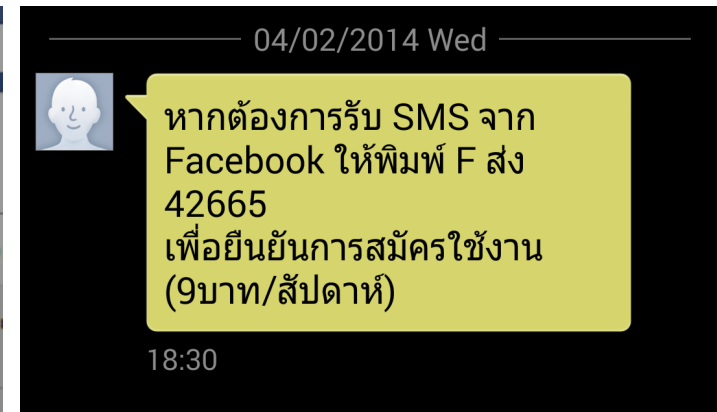
# Hybrid Model: Apps with SMS

- Normally, apps and web sites have their own revenue model e.g. credit card payment or gift card
- But the hybrid model (pay with premium rate SMS) is also possible
- Not only malware apps use this method
- Legitimate apps also have this kind of payment

# Facebook – SMS Verification (OTP)



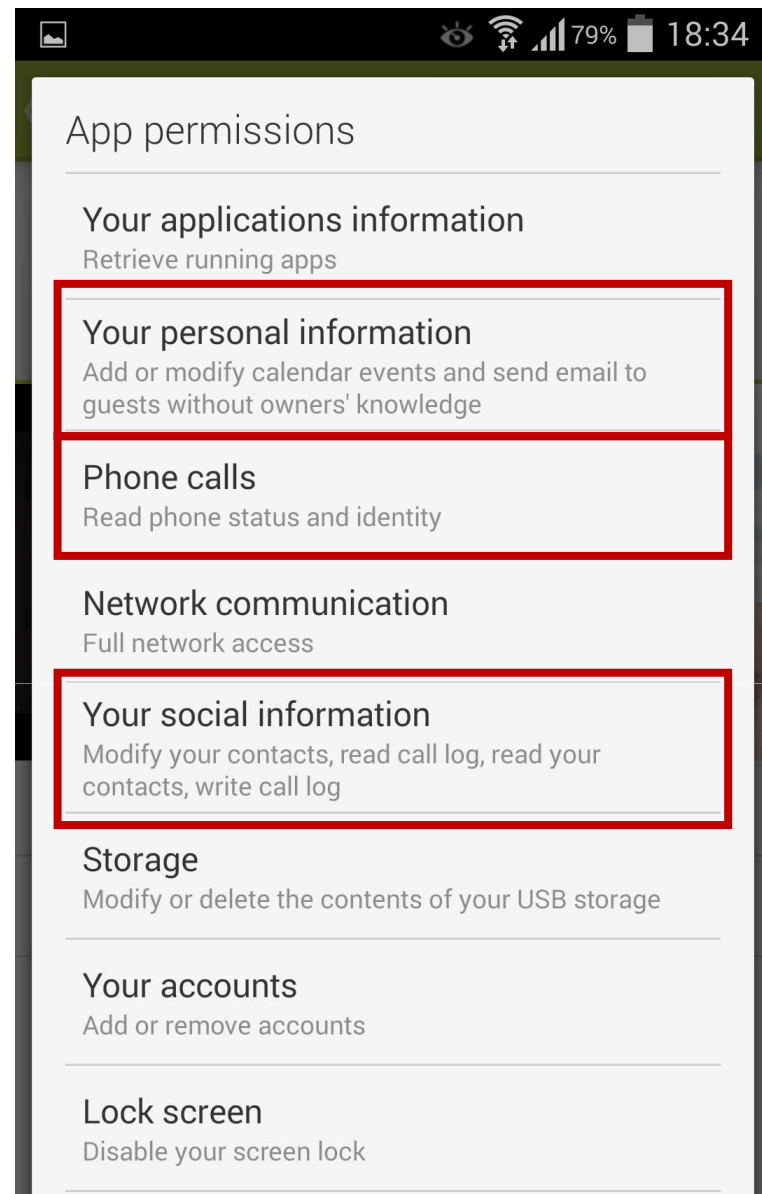
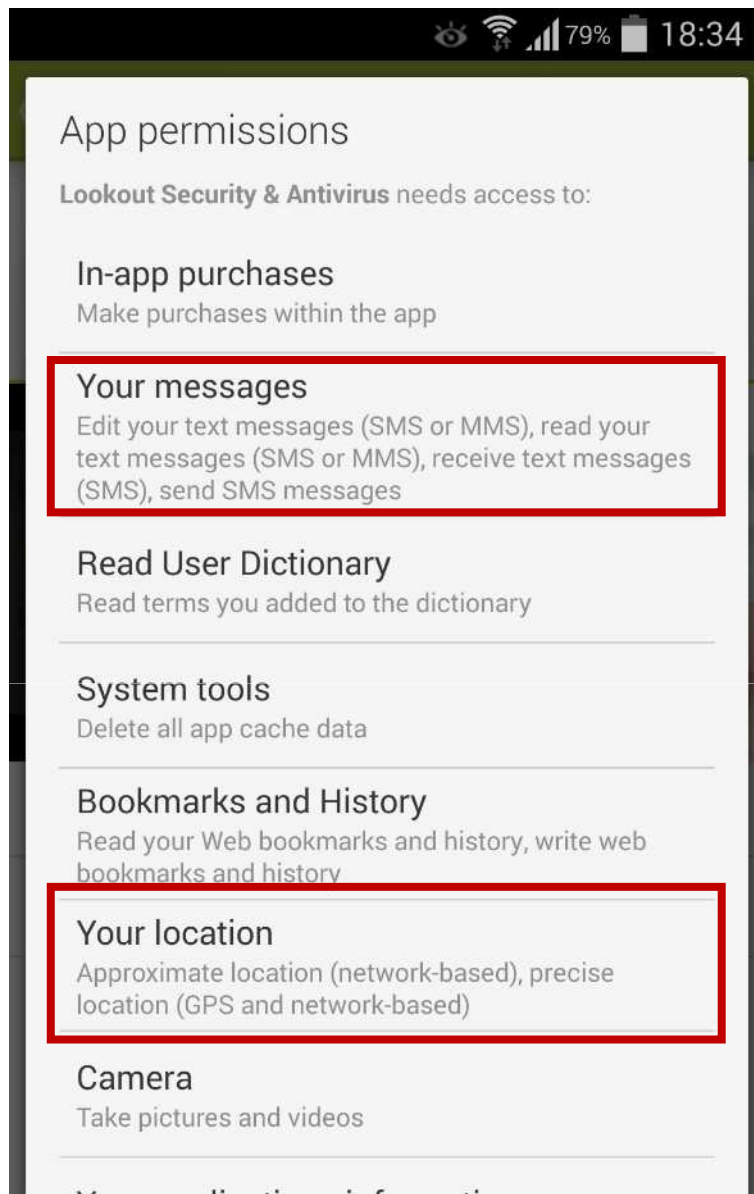
**Facebook provide no information  
on premium rate messages**



**But in reality, you need  
to pay 9 Baht per  
verification message**

# Privacy Concerns

- Sometimes there is no money involved
- You don't need to pay anything
- But “provide us your privacy information” model instead
- Again, not only malware apps ask about your personal information



**This is not Malware!**  
**It's Lookout Mobile, famous security app**

# Key Takeaways

- OTT in mobile internet world
- More **choices!!!**
- More **complexity!!!**
- Handle with care!!!