

CONCEPT

Besluit van **tot wijziging van het**
Besluit Interoperabiliteit, het Besluit randapparaten en radioapparaten 2007,
het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, het Besluit
vergoedingen Telecommunicatiewet en het Besluit voorwaardelijke toegang,
ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen

NOTA VAN TOELICHTING

(21 maart 2011)

I. ALGEMEEN

1. Doel en aanleiding

Dit besluit dient ter vervolmaking van de implementatie van Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (PbEG L 337) (hierna: Richtlijn burgerrechten) en Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 25 november 2009 tot wijziging van de Richtlijnen 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, 2002/19/EG inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, 2002/20/EG betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (PbEG L 337) (hierna: Richtlijn betere regelgeving). In hoofdzaak wordt in de implementatie van deze twee richtlijnen voorzien door het wetsvoorstel "Wijziging van de Telecommunicatiewet ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen" (Kamerstukken 2010/2011, 32549, nr. 2). Op een aantal punten is daarnaast wijziging van het Besluit Interoperabiliteit, het Besluit randapparaten en radioapparaten 2007, het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet en het Besluit voorwaardelijke toegang nodig om de implementatie van de Richtlijn burgerrechten en de Richtlijn betere regelgeving te vervolmaken.

2. Voornaamste wijzigingen

De voornaamste wijzigingen betreffen het Besluit Interoperabiliteit en het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. De wijziging van het Besluit randapparaten en radioapparaten 2007 betreft uitsluitend een definitie die is overgebracht naar de Telecommunicatiewet. Tenslotte worden als gevolg van het vervallen van de paragrafen 6a.4 en 6a.5 van de Telecommunicatiewet kleine wijzigingen aangebracht in het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet en het Besluit voorwaardelijke toegang. Dit betreft met name het schrappen van verwijzingen naar vervallen artikelen in de voornoemde paragrafen.

CONCEPT

2.1. Besluit Interoperabiliteit

Het Besluit Interoperabiliteit wordt aangepast ter implementatie van de artikelen 27 en 28 van de Universeledienstrichtlijn.

Artikel 28 van de Universeledienstrichtlijn (Richtlijn 2002/ 22/EG) is als gevolg van de Richtlijn burgerrechten (Richtlijn 2009/136/EG) vrij ingrijpend gewijzigd. Tot 19 december 2009 regelde artikel 28 uitsluitend grensoverschrijdende toegang tot niet-geografische nummers. Meer concreet bepaalde artikel 28 dat niet-geografische nummers in een lidstaat moeten kunnen worden gebeld vanuit andere lidstaten. In Nederland is deze bepaling geïmplementeerd in artikel 6.5 van de Telecommunicatiewet en in artikel 4 van het Besluit interoperabiliteit.

De wijziging van artikel 27, derde lid, van de Universeledienstrichtlijn betreft de tarieven van oproepen naar en van de Europese telefoonnummeringsruimte. Met de wijziging van artikel 28 van de Universeledienstrichtlijn wordt de verplichting om toegang te verlenen verruimd naar alle nummers die voor gebruik in de Europese Unie zijn toegekend. Naast niet-geografische nummers gaat het dan om geografische nummers in nationale nummerplannen van de lidstaten, nummers van de Europese telefoonnummeringsruimte en de Universal International Freephone Numbers. Voorts behelst deze wijziging dat ook de toegang en het gebruik van diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers binnen de Europese Unie moet worden gewaarborgd voor eindgebruikers. Ter implementatie van deze wijzigingen worden de artikelen 2 tot en met 5 van het Besluit Interoperabiliteit aangepast.

Voor de volledigheid wordt hierbij nog opgemerkt dat ingevolge het vervallen van artikel 6.3 en het wijzigen van artikel 6.5 van de Telecommunicatiewet, voortaan uitsluitend artikel 6.5 de grondslag vormt van het Besluit Interoperabiliteit.

2.2. Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

2.2.1. Universele dienst voor eindgebruikers met een fysieke beperking

Bij de aanpassing van het Europese regelgevingskader voor de elektronische communicatiesector eind 2009 is artikel 7 van de Universeledienstrichtlijn, dat gaat over toegang tot de universele dienst voor eindgebruikers met een fysieke beperking, aangescherpt. Deze wijziging is in de Telecommunicatiewet geïmplementeerd door de universele dienst in artikel 9.1 aan te vullen met een bepaling dat er voor eindgebruikers met een fysieke beperking diensten of voorzieningen aanwezig moeten zijn om gelijkwaardige toegang tot de openbare telefoondienst, telefoongidsen en abonnee-informatiedienst te realiseren. In het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt de aard van deze diensten bepaald: deze diensten om gelijkwaardige toegang te realiseren zullen bestaan uit een tekstbemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden, een beeldbemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden en een abonnee-informatiedienst voor blinden en slechtzienden. In deze wijziging van het BUDE zijn deze diensten omschreven en zijn bepalingen opgenomen wat betreft kwaliteit en betaalbaarheid.

CONCEPT

2.2.1.1. Tekstbemiddelingsdienst

Met een teksttelefoon kunnen dove en slechthorende eindgebruikers en eindgebruikers met een spraakbeperking via de tekstbemiddelingsdienst bellen die voor hen het gesprek met de horende persoon bemiddelt. De bemiddelingsdienst zet spraak om in tekst en omgekeerd. Er wordt in Nederland een tekstbemiddelingsdienst aangeboden door KPN (Teleplusdienst), maar deze voldoet momenteel niet aan de in het BUDE opgenomen betaalbaarheids- en kwaliteitseisen. De dienst zal daarom naar verwachting worden opgedragen via de procedure in artikel 9.3 van de wet.

Betaalbaarheid

De betaalbaarheid van het gebruik van de bemiddelingsdienst wordt gegarandeerd door de eis dat de kosten per minuut voor een gesprek dat door de tekstbemiddelingsdienst wordt bemiddeld niet hoger zijn dan de kosten per minuut voor het bellen naar een geografisch nummer. Per saldo is dit voor de eindgebruiker een voordelig tarief. Het betekent dat de eindgebruiker met een fysieke beperking tegen de kosten van een geografisch nummer via de bemiddelingsdienst naar elk te bereiken nummer kan worden doorverbonden, waaronder mobiele nummers, 090x-nummers en internationale nummers. De rechtvaardiging voor dit per saldo gunstige tarief ligt ten eerste in de betaalbaarheid voor de eindgebruiker met een fysiek beperking: een gesprek via de bemiddelingsdienst duurt langer dan een direct gesprek. Ten tweede is dit éénduidige tarief simpel te hanteren door de aanbieder, eenvoudig te toetsen door de toezichthouder, en helder en laagdrempelig voor de eindgebruiker. De inkomsten die de aanbieder zou kunnen binnenhalen via een gedifferentieerd aan de eindgebruiker door te rekenen tarief zouden – binnen de grenzen van een betaalbare dienst voor de eindgebruiker - verwaarloosbaar zijn ten opzichte van de algehele kosten voor de bemiddelingsdienst. Het belang om de kosten voor de universele dienst zo laag mogelijk te houden is daarom geen doorslaggevende overweging geweest om hogere of uitgesplitste maximumtarieven vast te stellen. De bemiddelingsdienst moet bereikbaar zijn met alle teksttelefoons die door zorgverzekeraars worden vergoed. Hiermee wordt gegarandeerd dat de bemiddelingsdienst te bereiken is met betaalbare randapparatuur.

Kwaliteitseisen

Omdat de tekstbemiddelingsdienst de enige manier voor doven en slechthorenden is om met eindgebruikers zonder beperking te telefoneren, is het maatschappelijk gezien zeer gewenst dat deze dienst 24 uur per dag bereikbaar is. Zo kan een dove ook 's nachts per telefoon een taxi bestellen of de verloskundige raadplegen.

In het besluit is de verplichting opgenomen dat alle oproepen door de bemiddelingsdienst moeten worden afgehandeld. Dit betekent ook dat 112 en 116-nummers voor doven en slechthorenden via deze dienst bereikbaar zijn. De alarmcentrale 112 is ook rechtstreeks telefonisch te bereiken met een teksttelefoon. Een rechtstreekse verbinding met 112 is over het algemeen gunstiger omdat bij de centrale dan ook de locatie van de beller binnenkomt. Bovendien zitten bij de alarmcentrale ervaren hulpverleners en voorkomt een rechtstreekse verbinding met 112 extra wachttijden.

Bij ministeriële regeling kunnen nadere eisen gesteld aan de toegankelijkheid en de kwaliteit van de tekstbemiddelingsdienst, waaronder de wachttijd voor aanvang van

CONCEPT

een door de dienst te bemiddelen gesprek en de kwaliteit van de omzetting van spraak naar tekst en tekst naar spraak. Bij de uitwerking wordt rekening gehouden met de ETSI-normen en de ervaringen van de doelgroep met de huidige tekstbemiddelingsdienst van KPN.

Het spreekt voor zich dat de tekstbemiddelingsdienst vertrouwelijk omgaat met de bemiddelde gesprekken. Op de registratie van persoonsgegevens in het kader van de tekstbemiddelingsdienst is de Wet bescherming persoonsgegevens onverkort van toepassing. De aanbieder van de dienst zal hier rekening mee moeten houden wanneer bijvoorbeeld gebruikersidentificaties worden geregistreerd van eindgebruikers die bereikbaar willen zijn via de tekstbemiddelingsdienst, maar die niet via een nummer uit het nummerplan bereikbaar zijn.

Informatieverplichtingen

Op grond van artikel 2.11a is de aanbieder verplicht de consument te informeren over de dienst en voorwaarden van het gebruik van de dienst. Goede informatievoorziening over deze dienst is belangrijk omdat de bekendheid en toegankelijkheid van de dienst het effect bepalen van de maatregelen voor eindgebruikers met een fysieke beperking.

2.1.1.2. Beeldbemiddelingsdienst

Een beeldbemiddelingsdienst stelt doven en slechthorenden in staat om via de beeldtelefoon en gebarentaal te bellen met een tussenpersoon die de gebarentaal in spraak vertaalt voor de te bereiken horende persoon. Voor ongeveer 5000 eindgebruikers is gebarentaal de eerste en meest natuurlijke taal. Het gaat hierbij grotendeels om vroegdoven, of te wel eindgebruikers die doof waren voordat zij de Nederlandse taal hebben geleerd. Om ook voor vroegdoven een dienst te garanderen die het hen mogelijk maakt in hun eerste taal te spreken, is deze dienst in het BUDE opgenomen.

Met het garanderen van een betaalbare beeldbemiddelingsdienst wordt zeker gesteld dat een dove in gebarentaal via de telefoon bijvoorbeeld een vraag kan stellen aan de belastingdienst of een helpdesk, waar gebruik wordt gemaakt van een reguliere telefoon. Met de bepalingen over de bemiddelingsdienst wordt niet bedoeld dat tolkdiensten via deze dienst kunnen worden afgenomen. In de praktijk kan er bij de dove spreker van gebarentaal behoefte zijn om op afstand met een horende te spreken die ook over beeld beschikt, bijvoorbeeld een huisarts, en de vertaling te laten geschieden door een gebarentolk op afstand. Dit bespaart reiskosten en tijd voor zowel de eindgebruiker als de tolk. Deze vorm van beeldbemiddeling is echter geen vorm van openbare telefonie zoals die door de universele dienst wordt bedoeld, maar een efficiënte manier om de tolkdienst vorm te geven. Het staat de aanbieder van de bemiddelingsdienst vrij om deze tolkdienst ook aan te bieden, zolang aan de eisen van het Bude wordt voldaan voor de beeldbemiddelingsdienst waarvoor het Bude is bedoeld. Bovendien is de vergoeding voor het aanbieden van de beeldbemiddelingsdienst uiteraard alleen bedoeld voor het mogelijk maken van openbare telefonie voor dove sprekers van gebarentaal.

De meeste bepalingen voor de beeldbemiddelingsdienst zijn hetzelfde als voor de tekstbemiddelingsdienst, zoals de eis rond betaalbaarheid, de plicht alle oproepen te

CONCEPT

behandelen en de informatieplicht. De eis over betaalbaarheid kan in praktijk bij de beeldbemiddelingsdienst wel een andere betekenis hebben dan bij de tekstbemiddelingsdienst. Beeldtelefoons werken veelal via het internet, waarbij op dit moment doorgaans een *flat fee* kostenstructuur geldt. Voor het gebruik van het internet moet dan een abonnement worden betaald, maar daar komen geen kosten bij voor het telefoongesprek via de bemiddelingsdienst. Dit is overeenkomstig de huidige mogelijkheid voor eindgebruikers zonder beperking om te bellen via VOIP.

Voor de beeldbemiddelingsdienst wordt, in tegenstelling tot de tekstbemiddelingsdienst, niet voorgeschreven dat deze 24 uur per dag moet worden aangeboden. Een belangrijke overweging hiervoor is dat de beeldbemiddelingsdienst een duurdere dienst is dan de tekstbemiddelingsdienst. Een groot deel van de kosten voor de bemiddelingsdienst zit in de personeelskosten. De kosten voor gebarentolken zijn veel hoger dan de kosten voor het personeel dat voor de tekstvertaling kan zorgen. De kosten om de beeldbemiddelingsdienst in de nacht en het weekend aan te bieden zijn bijzonder hoog gezien de verwachting dat van deze dienst in deze uren zeer beperkt gebruik zal worden gemaakt. Voor de keuze om bij de beeldbemiddelingsdienst beperkte openingstijden voor te schrijven, is ook gekeken naar andere landen die een beeldbemiddelingsdienst aanbieden, zoals Duitsland en Zweden, en het gebruik van de Teleplusdienst, de huidige tekstbemiddelingsdienst van KPN. Bij de Teleplusdienst is de vraag tussen 8.00 en 21.00 uur het grootst. Buiten deze tijden wordt tussen de 0 en 12% van de totale telefoongesprekken aangevraagd. In de nachturen krijgt KPN gemiddeld zo'n 2,2 telefoongesprekken binnen. Daarbij dient opgemerkt te worden dat de bepaling over de openingstijden onverlet laat dat buiten de in deze bepaling opgenomen openingstijden de bemiddelingsdienst ook kan worden aangeboden. De bepaling betekent slechts dat de dienst tenminste tijdens deze uren aangeboden moet worden en dat alleen het gebruik tijdens deze uren onder de vergoeding valt. Buiten deze uren mag de dienst worden aangeboden tegen bijvoorbeeld kostendekkende tarieven, die eventueel via een hoger tarief door de eindgebruiker zelf worden betaald.

2.2.2. Omslagstelsel vergoeding universele dienst

Het wetsvoorstel ter implementatie van de gewijzigde richtlijnen voor de elektronische communicatiesector brengt onder meer wijzigingen aan in hoofdstuk 9 van de Telecommunicatiewet over de universele dienst. Indien een universele dienst wordt opgedragen en dit een onredelijke last kan vormen voor degene aan wie de opdracht wordt gegeven, ontvangt deze een vergoeding. De kosten voor deze vergoeding worden omgeslagen over alle aanbieders van de elektronische communicatiesector. Deze maatregel is toegelicht onder paragraaf 1.6.3 in de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel. De voorgestelde artikelen 2.12 en 2.13 van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen vormen de uitwerking van het in artikel 9.5 van de wet beschreven omslagstelsel.

De kosten voor de tekstbemiddelingsdienst en beeldbemiddelingsdienst zullen naar rato van de omzet van een aanbieder van een elektronische communicatie netwerk of -dienst worden omgeslagen. Bij de uitwerking van het omslagstelsel is zoveel mogelijk aangesloten bij het omslagstelsel van de toezichtskosten, zoals weergegeven in het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet. Dit betekent dat de omzetgegevens die

CONCEPT

bedrijven nu al aanleveren bij het college voor het doorberekenen van de toezichtskosten ook zullen worden gebruikt voor het omslaan van kosten voor de universele diensten. Dit voorkomt extra administratieve lasten. Dit betekent dat ook hetzelfde grensbedrag, of te wel de minimale omzet die een bedrijf moet hebben voordat de kosten worden omgeslagen, zal gelden. Dit bedrag zal in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen worden vastgesteld. Bedrijven die net boven de minimale omzet zitten, krijgen een vast percentage van de kosten toegerekend. Bij de grotere bedrijven zullen de kosten worden gerelateerd aan de omzet.

Bijgevolg wordt een regime ingevoerd met de volgende hoofdlijnen:

- a. ondernemingen met een omzet boven een bepaalde drempel (gelijk aan het drempelbedrag in op grond van het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet) betalen een bijdrage naar rato van hun omzet;
- b. de overige toezichtskosten worden gelijkelijk verdeeld over de overige ondernemingen;
- c. voor ondernemingen met een omzet die lager is dan een zeker bedrag (gelijk aan het minimumbedrag op grond van het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet) wordt de bijdrage op verzoek op nul gesteld. Daartoe moeten zij ten genoegen van het college aannemelijk kunnen maken dat hun omzet beneden deze grens blijft. Deze voorwaarde voor nihilstelling is overgenomen uit het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet. Indien het naar het oordeel van het college in verband met de nihilstelling voor het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet aannemelijk is dat de omzet van de aanbieder lager is dan het minimumbedrag is daarmee uiteraard automatisch ook aan de voorwaarde voor nihilstelling in artikel 2.13, tweede lid, voldaan.

2.2.3 Meer transparantie voor de consument

Als gevolg van de Richtlijn burgerrechten wordt de positie van de consument verbeterd doordat de aanbieder verplicht wordt meer informatie aan de consument te verstrekken. In de Telecommunicatiewet is een informatieplicht voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten of –netwerken neergelegd (artikel 7.1). Een aanbieder moet aan een consument voor of bij het sluiten van een contract de in artikel 7.1, eerste lid, genoemde informatie verstrekken, zodat de consument beter inzicht krijgt in de diensten die hij gaat afnemen. De aanbieder dient de informatie tijdig aan de consument te verstrekken, zodat de consument nog van het sluiten van de overeenkomst kan afzien.

In artikel 7.1, eerste lid, van de wet is een algemene omschrijving van de categorieën gegevens opgenomen, zoals onder andere de diensten die worden verstrekt, de geldende tariefstructuur en de belangrijkste tarieven en de duur van de overeenkomst. In dit besluit tot wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met wijziging van de Universeledienstrichtlijn (hierna: besluit) wordt nader geconcretiseerd wat moet worden verstaan onder diensten in de zin van artikel 7.1, eerste lid, onderdeel b van de wet. Voorts wordt geconcretiseerd over welke voorwaarden van de overeenkomst de aanbieder gegevens moet verstrekken (artikel 7.1, eerste lid, onder d).

3. Administratieve lasten

CONCEPT

PM

4. Uitvoeringstoets OPTA/AT

PM

5. Consultatie

PM

II. ARTIKELEN

Artikel I

In artikel 6.5, eerste lid, van de Telecommunicatiewet is bepaald dat aanbieders die de toegang tot eindgebruikers controleren de interoperabiliteit tussen Nederlandse eindgebruikers onderling en met eindgebruikers in de Europese Unie moeten waarborgen. Voorts is in dit artikel bepaald dat deze aanbieders moeten waarborgen dat de eindgebruikers gebruik kunnen maken van de diensten die worden aangeboden met behulp van de in Nederland of in de Europese Unie toegekende nummers. Op grond van artikel 6.5, tweede en derde lid, van de Telecommunicatiewet wordt deze verplichting tot het waarborgen van interoperabiliteit nader uitgewerkt in de artikelen 2 tot en met 5 van het Besluit Interoperabiliteit. Hiermee wordt gewaarborgd dat voor de betrokken aanbieders duidelijk is wat de verplichting in artikel 6.5, eerste lid, van de Telecommunicatiewet concreet van hen vergt. Voor de in de artikelen 2 tot en met 5 van het Besluit Interoperabiliteit geformuleerde verplichtingen geldt steeds dat een aanbieder zich in een specifiek geval kan beroepen op de uitzondering die is geformuleerd in artikel 6.5, eerste lid, van de Telecommunicatiewet.

Alle in de artikelen 2 tot en met 5 geformuleerde operabiliteitsverplichtingen zijn voortaan niet alleen van toepassing op een aanbieder van openbare telefoondiensten maar ook op bij die telefoondiensten betrokken aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot eindgebruikers controleren.

Onderdelen B tot en met D

In de artikelen 2 tot en met 4 van het Besluit Interoperabiliteit wordt de verplichting tot interoperabiliteit nader gespecificeerd en geconcretiseerd. Daarbij ziet artikel 2 van het Besluit Interoperabiliteit op het waarborgen van interoperabiliteit tussen eindgebruikers in Nederland. Artikel 3, eerste lid, van het Besluit Interoperabiliteit ziet op het waarborgen van interoperabiliteit tussen een eindgebruikers in Nederland en een eindgebruiker in een andere lidstaat van de Europese Unie. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de nummers die behoren tot de Europese telefoonnummeringsruimte en de zogenoemde Universal International Freephone Numbers. In artikel 4, eerste lid, van het Besluit Interoperabiliteit, werd voorheen de interoperabiliteitsverplichting beperkt tot niet-geografische nummers. Gezien de uitbreiding van deze verplichting in artikel 28, van de Universeledienstrichtlijn, ziet de verplichting in artikel 4, eerste lid, voortaan op alle nummers die zijn opgenomen in een Nederlandse nummerplan of een nummerplan van een andere lidstaat van de Europese Unie.

CONCEPT

Onderdeel E

In artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit wordt de verplichting geïmplementeerd die is vastgelegd in artikel 28, eerste lid, aanhef en onderdeel a, van de Universele dienstrichtlijn.

In het gewijzigde artikel 28 (eerste lid, onderdeel a) is namelijk expliciet bepaald dat toegang tot niet-geografische nummers mede omvat het gebruikmaken van diensten die met behulp van niet-geografische diensten worden geboden. Een voorbeeld van zulke diensten zijn betaalde informatiediensten die via bepaalde nummers (090x- en 18xy-nummers) worden aangeboden. Dit betekent dat een eindgebruiker er niet alleen vanuit mag gaan dat hij in beginsel toegang kan krijgen tot alle niet-geografische nummers (dat wil zeggen elk niet-geografisch nummer kan bellen), maar ook dat hij in beginsel gebruik kan maken van de dienstverlening die via zo'n nummer eventueel wordt aangeboden. Deze verplichting is geïmplementeerd in artikel 5, eerste lid, van het Besluit Interoperabiliteit.

De verplichting in artikel 28, eerste lid, aanhef en onderdeel a, van de Universeledienstrichtlijn brengt met zich mee dat aanbieders van elektronische communicatiediensten geen maatregelen mogen nemen die er feitelijk toe leiden dat het bellen van bepaalde (categorieën van) nummers wordt beperkt of ontmoedigd. Een voorbeeld van zo'n maatregel is het hanteren van een tariefopslag die niet kan worden gerechtvaardigd door onderliggende kosten bij het bellen naar nummers uit een specifieke categorie. Het is ook tegen deze achtergrond dat in het derde lid van artikel 27 van de Universeledienstrichtlijn expliciet is bepaald dat de tarieven voor oproepen naar bepaalde nummers (nummers uit de ETNS, European Telephony Numbering Space), vergelijkbaar moeten zijn met de tarieven van "gewone" grensoverschrijdende oproepen. Een soortgelijke bepaling heeft de Europese wetgever niet opgenomen in artikel 28, maar dat laat onverlet dat een lidstaat –als daar aanleiding voor is– regels kan stellen om te voorkomen dat de werking van artikel 28 van de Universeledienstrichtlijn wordt ondermijnd.

In de Nederlandse situatie lijkt bij het bellen vanuit mobiele netwerken naar 090x- en 18xy-nummers, maar ook naar bepaalde andere niet-geografische nummers (zoals 14- of 085-nummers), in sommige gevallen sprake te zijn van een "discriminatoire" tarieftoeslag. Een toeslag is discriminatoir als die niet kan worden gerechtvaardigd door de onderliggende kosten of door afdrachten aan de aanbieders die betaalde informatiediensten via een 090x- of 18xy-nummer leveren. Een andere situatie waarin sprake lijkt te zijn van een discriminatoire tarieftoeslag is de praktijk van een aantal aanbieders van mobiele telefonie die geen tariefdifferentiatie toepassen bij het bellen naar 090x-nummers, terwijl de vergoedingen voor de informatiediensten "achter" die 090x-nummers wel verschillen. Dat is bijvoorbeeld veelal het geval bij prepaid-abonnementen. Verwacht zou mogen worden dat het 090x-tarief juist wel mede afhangt van de afdracht aan de aanbieder die via het 090x-nummer de informatiedienst aanbiedt. Het zijn juist deze verschillen in afdracht (zeg maar de kosten van de informatiedienst) die leiden tot grote verschillen in de tarieven van 090x-nummers. De tarieven vanaf een vaste telefoon naar een 090x-nummer variëren van 1 cent tot 80 cent per minuut of 7,5 cent tot € 1,30 per gesprek. Maar bij sommige mobiele aanbieders betaalt de abonnee altijd -bijvoorbeeld- € 1,30 per minuut, ongeacht de hoogte van de afdracht aan de 090x-nummergebruiker. Dus ook als het 090x-tarief vanaf een vast nummer niet hoger is dan het lokale tarief of zelfs maar 1 cent per minuut bedraagt, is het mobiele tarief € 1,30 per minuut. Soms wordt voor het landelijk politienummer (0900-8844 vanaf het vaste net lokaal tarief) nog wel

CONCEPT

een uitzondering gemaakt en een lager tarief in rekening gebracht. Maar ook het mobiel bellen naar andere 090x-nummers behoort niet te worden belemmerd door tariefopslagen die niet te herleiden zijn tot daadwerkelijk hogere kosten (waaronder afdrachten aan de 090x-nummergebruiker).

Gelet hierop wordt in artikel 5, tweede lid, van het Besluit Interoperabiliteit bepaald dat de aanbieders voor oproepen naar niet-geografische nummers in beginsel vergelijkbare tarieven moeten hanteren als voor oproepen van en naar andere nummers. Voorts is in artikel 5, tweede lid, bepaald dat er slechts een niet-vergelijkbaar tarief kan worden gehanteerd als met de oproepen naar niet-geografische nummers extra kosten zijn gemoeid.

Niet alleen opslagen op mobiele tarieven naar 090x- en andere niet-geografische nummers vormen wellicht een ongerechtvaardigde belemmering. Artikel 5, tweede lid, van het Besluit Interoperabiliteit kan ook van belang zijn als het gaat om (bellen naar) 0800-nummers. Bij 0800-nummers zijn de (te) hoge tarieven voor de beller niet het probleem (deze nummers zijn immers gratis voor de beller), maar de (te) hoge kosten voor de 0800-nummergebruiker. Bij gratis 0800-nummers is het redelijk dat een aanbieder wiens abonnees naar 0800-nummers bellen (de "originerende" aanbieder) aan de partij die wordt gebeld een vergoeding vraagt voor de kosten van het afwickelen van het verkeer over zijn netwerk. In de praktijk vraagt de originerende aanbieder niet rechtstreeks een vergoeding aan de gebelde 0800-nummergebruiker, maar vindt de verrekening plaats via een interconnectie-overeenkomst met een tussenliggende partij, doorgaans de platformaanbieder die de 0800-nummergebruiker als klant heeft. Als de originerende aanbieder een vergoeding zou vragen die beduidend hoger is dan wat hij voor vergelijkbare dienstverlening aan zijn eigen abonnees vraagt, dan kan dat voor de 0800-nummergebruiker aanleiding zijn om zijn nummer *niet* aankiesbaar te laten zijn vanuit het betreffende mobiele netwerk, met als gevolg dat abonnees dan niet mobiel kunnen bellen naar het bewuste 0800-nummer. De platformaanbieders bieden hun 0800-klienten ook expliciet de mogelijkheid om gesprekken van mobiele nummers naar hun 0800-nummer te laten blokkeren. Uiteraard staat het een 0800-nummergebruiker vrij deze keuze te maken. Als deze keuze is ingegeven door hoge kosten waar hij mee wordt geconfronteerd, kosten die ook daadwerkelijk worden gemaakt door de originerende aanbieder, is dat onvermijdelijk. Maar als die hoge kosten het gevolg zijn van een opslag die *niet* tot onderliggende kosten zijn te herleiden, dan zou er sprake van een ongerechtvaardigde belemmering, in strijd met artikel 5, eerste en tweede lid, van het Besluit Interoperabiliteit. Het belang om belemmeringen te kunnen wegnemen, in het bijzonder als het gaat om mobiel bellen, is in de afgelopen jaren sterk toegenomen. Er wordt immers steeds meer mobiel gebeld. Bovendien zijn er steeds meer abonnees die geen vast abonnement meer hebben.

Onderdeel F

Met artikel 5a van het Besluit Interoperabiliteit wordt artikel 27, derde lid, van de Universeledienstrichtlijn geïmplementeerd.

CONCEPT

Artikel II

In art. 1 van het Besluit randapparaten en radioapparaten 2007 wordt onderdeel k geschrapt, omdat de daarin opgenomen definitie van "schadelijke interferentie" inmiddels is opgenomen in artikel 1.1, onderdeel hhh, van de wet. Zie nader Kamerstukken II 2010/2011, 32549, nr. 3, blz. 46.

Artikel III

Onderdeel A

Artikel 1.1, onderdeel k:

Met reguliere telefonie wordt bedoeld spraaktelefonie via de openbare telefoondienst, met een gewoon toestel.

Artikel 1.1, onderdeel l:

De tekstbemiddelingsdienst moet bereikbaar zijn voor alle door de zorgverzekeraar vergoede teksttelefoons, dat wil zeggen in het verleden door de zorgverzekeraar vergoede telefoons (oude teksttelefoons die werken via DTMF/PSTN) maar ook nieuwe door de zorgverzekeraar te vergoeden teksttelefoons (die werken via IP, zoals het RTT-protocol). Zorgverzekeraars zijn verplicht functionele hulpmiddelen te vergoeden, waaronder teksttelefoons. Het is aan de zorgverzekeraar om te beoordelen of een bepaald type teksttelefoon wordt vergoed, mits het als "functioneel hulpmiddel" kan worden aangemerkt. Dit houdt in de praktijk in dat een zorgverzekeraar een teksttelefoon kan vergoeden die de tekst teken voor teken zichtbaar maakt (volgens het RTT-protocol bijvoorbeeld) of die werkt met één of meerdere chatprogramma's. Als de door de zorgverzekeraars vergoede teksttelefoons het communiceren via chatprogramma's mogelijk maken, dan vloeit uit de definitie in artikel 1.1, onderdelen k en l, niet voort dat de tekstbemiddelingsdienst moet kunnen werken met alle denkbare tekstprogramma's die op betreffende teksttelefoons kunnen draaien. Het gaat erom dat de tekstbemiddelingsdienst één of meer tekstprogramma's gebruikt waarvan er in ieder geval één moet kunnen draaien op de vergoede typen teksttelefoons. Voor ieder model dat door een zorgverzekeraar vergoed wordt, moet er dus een tekstprogramma zijn dat op die telefoon werkt en waarmee de tekstbemiddelingsdienst ook werkt.

De definities in artikel 1.1, onderdelen k en l, verhinderen natuurlijk niet dat een eindgebruiker met een auditieve of spraakbeperking, die zonder tussenkomst van diens zorgverzekeraar een teksttelefoon aanschaft, gebruik kan maken van de tekstbemiddelingsdienst. Bij de vraag welke communicatietechnieken en software de tekstbemiddelingsdienst moet aanbieden is echter leidend met welke communicatietechnieken en/of software de door de zorgverzekeraars vergoede teksttelefoons kunnen werken.

Onderdelen B en C, E tot en met G, I, J en K

Deze onderdelen bevatten redactionele wijzigingen die voortvloeien uit de gewijzigde terminologie in de wet en veranderingen in de nummering van de onderdelen van artikel 9.1, eerste lid, van de wet. Tevens wordt hoofdstuk 2 van het BUDE in verband met de toevoeging van de nieuwe universele diensten ten behoeve van eindgebruikers met een fysieke beperking (artikelen 2.3a tot en met 2.3c) overzichtelijker ingedeeld in paragrafen betreffende de aard en kwaliteit (paragraaf 2.1) en de betaalbaarheid

CONCEPT

(paragraaf 2.2) van de universele dienst. De huidige paragraaf 2.2 wordt door de splitsing van de huidige paragraaf 2.1 omgenummerd tot paragraaf 2.3, en de huidige paragraaf 2.3 wordt paragraaf 2.4.

Onderdeel D

Artikel 2.3a

De tekstbemiddelingsdienst is een dienst die een eindgebruiker met een auditieve of spraakbeperking in staat stelt om te bellen met en gebeld te worden door elke andere eindgebruiker. De gesprekken naar en van de tekstbemiddelingsdienst moeten bereikbaar zijn op de vaste locatie van de eindgebruiker, dat wil zeggen op het hoofdverblijf van de eindgebruiker. De communicatie wordt mogelijk gemaakt door het door de tekstbemiddelingsdienst omzetten van tekst, eventueel ondersteund door spraak, naar spraak en spraak naar tekst. Eindgebruikers met een auditieve of spraakbeperking moeten via de dienst ook naar eindgebruikers zonder beperking in het buitenland kunnen bellen en vice versa. Dit betekent dat buitenlandse nummers door de dienst bereikt moeten worden en dat de dienst aankiesbaar moet zijn vanaf buitenlandse nummers. Dit betekent niet dat de dienst in vreemde talen moet kunnen tolken.

Het tweede lid bepaalt dat alle oproepen die komen vanaf een reguliere telefoon of een teksttelefoon door de aanbieder van de tekstbemiddelingsdienst moeten worden afgehandeld. Dit betekent onder meer dat het voor dove en slechthorende eindgebruikers mogelijk moet worden gemaakt om via de tekstbemiddelingsdienst gesproken berichten op een voicemail achter te laten of per tekst door een gesproken keuzemenu te worden begeleid.

Uit het voorschrift dat de tekstbemiddelingsdienst alle oproepen moet behandelen, vloeit voort dat oproepen nooit mogen worden geweigerd of vroegtijdig beëindigd. Een uitzondering is mogelijk wanneer er sprake is van misbruik, bijvoorbeeld wanneer het de tolk duidelijk wordt dat er geen eindgebruiker met een auditieve of spraakbeperking bij het telefoongesprek betrokken is, of wanneer de tolk zelf het doelwit is van onheus taalgebruik of bejegeningen.

Uit het bepaalde in het tweede lid vloeit uiteraard ook voort dat een verzoek om een gesprek naar de alarmcentrale 112 of een 116-nummer nooit geweigerd of vroegtijdig afgebroken mag worden. Daarom wordt met onderdeel a van het tweede lid mede invulling gegeven aan artikel 27 bis uit de Universeledienstrichtlijn. Dit artikel schrijft voor dat lidstaten ervoor moeten zorgen dat ook eindgebruikers met een handicap maximale toegang hebben tot diensten die binnen de nummerreeks 116 vallen. De alarmcentrale 112 kan ook direct bereikt worden via de teksttelefoon. Het verdient dan ook de voorkeur om direct de alarmcentrale te bellen met de teksttelefoon, boven het bellen van 112 via de tekstbemiddelingsdienst. Dat is sneller, en bij direct contact met de alarmcentrale worden de locatiegegevens van de eindgebruiker doorgegeven.

Artikel 2.3b, eerste lid:

Voor een deel van de eindgebruikers met een auditieve of spraakbeperking is gebarentaal (Nederlandse Gebarentaal of Nederlands met Gebaren) de eerste taal. De beeldbemiddelingsdienst is een dienst die een eindgebruiker met een auditieve of spraakbeperking voor wie gebarentaal de meest natuurlijke taal is, in staat stelt om te bellen met en gebeld te worden door elke andere eindgebruiker. De gesprekken naar en van de beeldbemiddelingsdienst moeten bereikbaar zijn op de vaste locatie van de eindgebruiker, dat wil zeggen op het hoofdverblijf van de eindgebruiker. De

CONCEPT

communicatie wordt mogelijk gemaakt doordat de beeldbemiddelingsdienst berichten van de eindgebruiker in gebarentaal (via beeldsignalen, eventueel ondersteund met geluid, die worden overgebracht via een openbaar elektronisch communicatienetwerk) omzet in spraak richting de horende en sprekende eindgebruiker die gebruik maakt van reguliere telefonie, en vice versa.

Eindgebruikers met een auditieve of spraakbeperking moeten via de dienst ook naar eindgebruikers zonder beperking in het buitenland kunnen bellen en vice versa. Dit betekent dat buitenlandse nummers door de dienst bereikt moeten worden en dat de dienst aankiesbaar moet zijn vanaf buitenlandse nummers. Dit betekent niet dat de dienst in andere talen dan Nederlandse Gebarentaal, Nederlands met Gebaren en Nederlands moet kunnen tolken.

Artikel 2.3c

De telefoongids is onderdeel van de universele dienst, waardoor iedereen volgens artikel 2.6 van het BUDE tegen een redelijk tarief (uitgaande van de kosten) een telefoongids moet kunnen krijgen. Eindgebruikers met een visuele beperking zijn moeilijk of niet in staat gebruik te maken van de telefoongids. Een laagdrempelige, goede abonnee-informatiedienst is voor deze eindgebruikers het alternatief.

Op dit moment biedt KPN vrijwillig een kwalitatief goede abonnee-informatiedienst, waar blinde en slechtziende eindgebruikers tegen lokaal tarief naar kunnen bellen. Over de huidige vorm van de dienst zijn, voor zover bekend, bij de doelgroep geen klachten. KPN heeft aangegeven deze dienst op de huidige wijze te willen blijven leveren. SEO heeft in het onderzoek "Toegang tot Telecom" geconstateerd dat de dienst betaalbaar en met goede kwaliteit wordt geleverd.

Naar verwachting zal het daarom niet nodig zijn deze dienst op te dragen. Als deze situatie in de toekomst verandert, kan de dienst alsnog worden opgedragen. Ook kan de lagere regelgeving alsnog nader worden uitgewerkt, indien dat in de toekomst wel nodig blijkt.

In dit kader is van belang op te merken dat er van af wordt gezien om te voorzien in de verplichting dat de aanbieder van een bemiddelingsdienst de gebruikersidentificatie, na toestemming van de eindgebruiker, door moet geven aan de opsteller van de algemeen beschikbare abonnee-lijst. Door de zorgverzekeraars worden teksttelefoons en beeldtelefoons vergoed die geen telefoonnummer hebben, maar een gebruikersidentificatienummer zoals een IP-adres. De aanbieder(s) van de tekstbemiddelingsdienst en beeldbemiddelingsdienst moeten de gebruikers van deze telefoons de mogelijkheid geven zich bij hen te registreren, zodat doven en slechthorenden, die dat willen, via de dienst bereikbaar zijn. Met het doorgeven van gebruikersidentificatienummers aan de opsteller van de algemeen beschikbare abonnee-lijst zou bijvoorbeeld de telefoongids met deze gebruikersidentificatienummers en bijbehorende namen en woonadressen worden aangevuld. Hierdoor zou een openbare lijst worden opgesteld van gebruikers van een tekst- en beeldtelefoon, wat in praktijk veelal doven en slechthorenden zijn. Aangezien het hierbij zou gaan om de verwerking van bijzondere persoonsgegevens in de zin van de artikelen 16 en 21 van de Wet bescherming persoonsgegevens, alsmede uit privacy overwegingen, is besloten deze doelgroep niet op die manier te registreren. Het risico om deze doelgroep op die manier kwetsbaar te maken, weegt niet op tegen het beperkte nut van zo'n openbare lijst van gebruikersidentificatienummers. De telefonisch bereikbaarheid van doven voor horenden, het overgrote deel van de

CONCEPT

eindgebruikers, loopt toch veelal via de tekst- of beeldbemiddelingsdienst. Daarvoor hoeft alleen het telefoonnummer van de bemiddelingsdiensten bekend te zijn.

Artikel 2.3d

Het bepaalde in artikel 2.3d stond voorheen in artikel 2.7 van het BUDE. Door de herindeling van hoofdstuk 2 van het BUDE is het slot van paragraaf 2.1. Aard en kwaliteit de meest logische plaats voor deze delegatiegrondslag om bij ministeriële regeling andere regels met betrekking tot de kwaliteit van de universele diensten te regelen. Tot op heden is geen gebruik gemaakt van de delegatiegrondslag in artikel 2.7 (oud), waardoor deze wijziging niet tot omhanging van ministeriële regelingen zal hoeven te leiden.

Onderdelen G en H

Artikel 2.6, derde lid

Abonnee-informatiedienst voor eindgebruikers met een visuele beperking

Op dit moment biedt KPN vrijwillig een kwalitatief goede abonnee-informatiedienst, waar blinde en slechtziende eindgebruikers tegen lokaal tarief naar kunnen bellen. De Gehandicaptenraad verstrekt aan deze mensen een toegangscode, die door deze doelgroep gebruikt kan worden om tegen lokaal tarief gebruik te maken van deze dienst van KPN.

Artikel 2.7

Tekstbemiddelingsdienst

Voor een gesprek dat door de tekstbemiddelingsdienst wordt bemiddeld, betaalt de beller niet meer dan de kosten voor bellen naar een geografisch nummer. De bepaling geldt als bovengrens, een lager tarief is toegestaan. Uit de bepaling vloeit voort dat de tekstbemiddelingsdienst gebruik moet maken van een nummer waarvoor geen hoger tarief in rekening wordt gebracht dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer. Omdat in de praktijk mobiele telefonie-aanbieders soms extra tarieven in rekening brengen bij het bellen naar bepaalde niet-geografische nummers, zoals een 0900 nummer, ligt het voor de hand dat de tekstbemiddelingsdienst het maximumtarief garandeert door gebruik te maken van een geografisch nummer.

Beeldbemiddelingsdienst

Voor een gesprek dat door de beeldbemiddelingsdienst wordt bemiddeld, betaalt de beller niet meer dan de kosten voor bellen naar een geografisch nummer. De bepaling geldt als bovengrens, een lager tarief is toegestaan. Uit de bepaling vloeit voort dat de beeldbemiddelingsdienst – in ieder geval voor eindgebruikers die gebruik maken van reguliere telefonie – gebruik moet maken van een nummer waarvoor geen hoger tarief in rekening wordt gebracht dan het tarief voor bellen naar een geografisch nummer. Omdat in de praktijk mobiele telefonie-aanbieders soms extra tarieven in rekening brengen bij het bellen naar bepaalde niet-geografische nummers, zoals een 0900-nummer, ligt het voor de hand dat de beeldbemiddelingsdienst het maximumtarief garandeert door gebruik te maken van een geografisch nummer.

Het maximumtarief betreft de kosten per minuut die in rekening mogen worden gebracht voor het contact met de beeldbemiddelingsdienst. Hieronder vallen niet de kosten voor internetgebruik.

CONCEPT

Onderdeel L

Artikel 2.12

Voor de definitie van omzet voor het omslagstelsel wordt verwezen naar de wijze waarop de omzet wordt berekend in het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet. In het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet is alleen de omzet relevant die wordt gerealiseerd uit activiteiten waarop het college toezicht houdt. Blijkens de definitie van "aanbieder" in de zin van paragraaf 2.3 van het Bude zijn dit dezelfde activiteiten zijn die maken dat een aanbieder onder het omslagstelsel van artikel 9.5 valt. Blijkens het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet wordt voor de berekening van de omzet aangesloten bij het begrip netto-omzet zoals dat geldt in het jaarrekeningrecht.

Artikel 2.13

Het eerste lid bevat in onderdeel a de verdeelsleutel op basis van omzet, geconcretiseerd in een rekenkundige formule. De wijze waarop de vergoeding voor andere partijen wordt bepaald, is vastgelegd in onderdeel b, eveneens in de vorm van een formule. In paragraaf ... van het algemeen deel van de toelichting is beschreven hoe de vergoeding voor degene die de opdracht heeft tot het verzorgen van de universele dienst kosten wordt omgeslagen over grote, onderscheidenlijk andere partijen. Beide toerekeningen hangen nauw samen, zoals ook blijkt uit de formules. In het tweede lid is bepaald dat de vergoeding op nihil wordt gesteld indien de relevante omzet van een aanbieder blijkens een opgave minder bedraagt dan een in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen te bepalen minimum. Dit minimumbedrag zal gelijk zijn aan het op grond van het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet gehanteerde minimum. Indien aanbieders met een lagere omzet zulks door middel van een opgave aan het college kenbaar hebben gemaakt op grond van artikel 5b, tweede lid, van het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet, om voor nihilstelling van de daar geregelde vergoeding in aanmerking te komen, geldt dit als vervulling van de voorwaarde in artikel 2.13, tweede lid, voor nihilstelling voor de bijdrage aan de vergoeding voor de universele dienst.

Onderdeel N

In verband met de verbreding van de toepassing van artikel 20 van de Universeledienstrichtlijn tot aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken is de reikwijdte van artikel 7.1, eerste lid, van de wet, uitgebreid naar aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken. Gelet hierop wordt artikel 3.5a, eerste lid, onderdeel a, op dit punt aangevuld. Daarmee wordt het mogelijk gemaakt om bij ministeriële regeling ook aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken te verplichten om informatie over de geldende tarieven bekend te maken.

Onderdeel M

Artikel 3.5b, eerste lid

In artikel 20, eerste lid, derde volzin en onderdeel b, van de Universeledienstrichtlijn is een aantal concrete diensten opgesomd waarover de aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten en -netwerken in ieder geval informatie moeten verstrekken in het contract met een consument. In artikel 3.5b, eerste lid, van het besluit universele dienstverlening en eindgebruikers wordt in navolging hiervan

CONCEPT

geconcretiseerd wat moet worden verstaan onder "diensten" als bedoeld in artikel 7.1, eerste lid, onderdeel b, van de wet. De informatie over al deze diensten moet ingevolge artikel 7.1 van de wet worden verstrekt in een heldere, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm. Voor de consument wordt hierdoor duidelijker welke diensten door de aanbieder (niet) worden verstrekt, en wat de mate van dienstverlening daarbij is.

Alarmnummers - artikel 3.5b, eerste lid onderdeel a

Op basis van artikel 3.5b, eerste lid, onder a, wordt een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst of een openbaar elektronische communicatienetwerk verplicht gegevens te verstrekken over het al dan niet bieden van toegang tot alarmnummers en over de locatie van de oproeper en eventuele beperkingen van de toegang tot alarmnummers. Hierbij is van belang dat voor aanbieders van openbare betaaltelefoons, openbare telefoondiensten en aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken die worden gebruikt om uitgaande gesprekken naar een nummer in het nummerplan aan te bieden, ingevolge artikel 7.7, eerste lid, de verplichting geldt om het gebruik van alarmnummers kosteloos en zonder toegangsbelemmeringen ter beschikking te stellen. Over het feit dat alarmnummers kosteloos zijn en geen toegangsbelemmeringen hebben, zal de consument moeten worden geïnformeerd voor of bij het sluiten van het contract.

Voorts is in het kader van artikel 3.5b, eerste lid, van belang dat artikel 9.1, eerste lid, onder f, juncto artikel 7.7, eerste lid, van de wet garandeert dat eindgebruikers met een fysieke beperking gelijkwaardige toegang hebben tot alarmnummers, namelijk via 112. De 112-alarmcentrale is namelijk kosteloos bereikbaar via een teksttelefoon. Wanneer 112 wordt gebeld via een tekst- of beeldbemiddelingsdienst is er op grond van artikel 2.7 van het BUDE een lokaal tarief verschuldigd voor de verbinding met de bemiddelingsdienst..

Naast de mate waarin toegang wordt geboden tot alarmnummers moet de consument worden geïnformeerd over de nauwkeurigheid van de locatiegegevens van de beller, die op grond van artikel 11.10 van de wet bij een oproep aan de alarmcentrale worden verstrekt. Aan de hand van de locatiegegevens kan een alarmcentrale zien waar de beller zich bevindt, hetgeen de hulpverlening vergemakkelijkt. Met de nauwkeurigheid van de locatiegegevens wordt bedoeld op hoeveel meter nauwkeurig de locatie van de beller wordt aangegeven of in hoeverre de weergegeven locatie mag afwijken van de werkelijke locatie van de beller.

Hoe nauwkeurig die locatiegegevens moeten zijn, zal bij ministeriële regeling worden bepaald (zie artikel III, onderdeel R van dit besluit).

Internettoegangsdiensten - artikel 3.5b, eerste lid, onderdelen b en d

De onderdelen b en d, van het eerste lid, van artikel 3.5b zien op internettoegangsdiensten. Dit is de transparantieverplichting waarmee netneutraliteit wordt nagestreefd doordat inzichtelijk wordt in welke mate een ISP (Internet Service Provider) de toegang tot of het gebruik van diensten en toepassingen (ofwel de verkeersstromen die over het netwerk van de ISP lopen) verschillend behandelt. Op basis van deze onderdelen kan worden voorgeschreven dat aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten en -netwerken, transparant maken welke beperkingen zij aanbrengen inzake toegang tot of het gebruik van diensten en toepassingen (onderdeel b) en welke maatregelen zij treffen teneinde om te gaan met congestie op het netwerk (het meten en sturen van netwerkverkeer teneinde te

CONCEPT

voorkomen dat een netwerkaansluiting overloopt) en de gevolgen van deze maatregelen voor de kwaliteit van de dienstverlening (onderdeel d). Voor de consument is het van belang om een goed beeld te hebben van het aanbod, voordat hij een contract afsluit, zodat een goede inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kwaliteit van de dienstverlening. Een verkeersmaatregel heeft in beginsel steeds gevolgen voor de gebruikservaring van verschillende diensten en toepassingen, in het bijzonder bij drukte op het netwerk (congestie).

Dergelijke beperkingen op het gebruik van of toegang tot diensten moeten bekend zijn voor de consument. Daarbij kan ook worden gedacht aan informatie over realistisch te bereiken snelheden die met een bepaald abonnement kan worden bereikt over de internetverbinding. Voor consumenten geldt dat deze informatie actief door de aanbieder moet worden geboden. Voor zakelijke eindgebruikers geldt een (passieve) informatieplicht voor de aanbieder. Alleen als een eindgebruiker om de verstrekking van deze informatie verzoekt, is de aanbieder gehouden deze informatie te geven. Een dergelijke transparantie is relevant voor alle diensten die gebruik maken van de internetverbinding van de consument. Bij een toegangsdienst als internet is het immers mogelijk dat het gebruik van de ene dienst, het gebruik van andere diensten beïnvloedt. Gezien de beperkte capaciteit van de internetverbinding is het niet altijd mogelijk om één of meerdere diensten tegelijk af te nemen, zeker als het gaat om diensten die veel capaciteit vragen. In dat geval zal de dienstverlener een keuze moeten maken hoe om te gaan met congestie op de internetverbinding. Zo kan de aanbieder bepalen welke diensten voorrang krijgen, zodat kwaliteitsgevoelige diensten als 'voice of streaming video' minder hinder ondervinden van verkeersdrukke dan diensten als email of downloaden. Ook kan de aanbieder er om andere - bijvoorbeeld commerciële - redenen voor kiezen om de toegang tot bepaalde diensten structureel te beperken, zoals 'VoIP' of 'peer-to-peer' applicaties. Dergelijke maatregelen die aanbieders nemen voor de verschillende (groepen van) diensten en toepassingen die over hun netwerk lopen, kunnen grote (en wisselende) invloed hebben op de kwaliteit van verschillende internetdiensten. Het is daarom van groot belang dat de consument transparantie krijgt over deze maatregelen en inzicht krijgt in de te verwachten kwaliteit van dienstenverlening.

Consumenten (en eventueel eindgebruikers) van andere elektronische communicatiediensten, zoals telefonie of televisie via internet (IPTV), zullen minder behoefte hebben aan transparantie over de maatregelen die een aanbieder treft. Het betreft dan een specifieke dienst – los van de internettoegangsdienst – waarvoor contractuele afspraken zijn gemaakt tussen de dienstaanbieder en de consument. De kwaliteit van deze diensten kan worden gegarandeerd, door bijvoorbeeld een vaste capaciteit op het netwerk te reserveren. Er is dan geen sprake van een wisselende kwaliteit die afhankelijk is van de verkeersmaatregelen die de internetaanbieder stelt als meerdere diensten tegelijkertijd gebruik maken van dezelfde capaciteit (bij congestie). De kwaliteit van de specifieke dienst is in principe constant, los van drukte in het netwerk. De verplichting in artikel 3.5b, eerste lid, onderdeel c, om het kwaliteitsniveau van de elektronische communicatiedienst in het contract vast te leggen, is in dergelijke gevallen afdoende.

Het voornemen bestaat om in de Regeling Universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen nader te bepalen hoe de informatieverstrekking moet plaatsvinden, opdat duidelijk is welke informatie een aanbieder minimaal moet verstrekken (zie artikel 3.5b, derde lid) en op welke wijze. Het voornemen is om voor

CONCEPT

te schrijven dat de informatie ten aanzien van de onderdelen b en d, van artikel 3.5b, eerste lid, overzichtelijk en bij elkaar moet worden weergegeven, en voorts om nader te concretiseren welke gegevens in het kader van de onderdelen b en d moeten worden verstrekt.

Bij gegevens in de zin van artikel 3.5, eerste lid, onderdelen b en d, wordt gedacht aan vier soorten gegevens: Ten eerste zou de aanbieder moeten aangeven op welk verkeer op het netwerk de betreffende maatregel van invloed is. De aanbieder moet daarbij in ieder geval ingaan op (klassen van) toepassingen inclusief de (combinaties van) technische parameters die de diensten en toepassingen karakteriseren. Bijvoorbeeld "VoIP verkeer over het mobiele netwerk, geselecteerd op basis van verschillende combinatie van IP bestemmingsadres en gebruik van het Session Initiation Protocol." Ten tweede zou de aanbieder moeten aangeven welke technische maatregel van toepassing is op het betreffende verkeer op het netwerk (de verkeersstroom). Er zijn verschillende maatregelen mogelijk. In de praktijk vallen de meeste maatregelen in één van de categorieën: verwijderen (blokkeren of pakketten 'droppen'), beperken van bandbreedte, hanteren van verschillende prioriteiten, routeren over apart deel netwerk, herrouteren naar andere bestemmingen, of ingrijpen in de diensten en toepassingen zelf. Bijvoorbeeld "Verkeersstroom x wordt geblokkeerd."

Ten derde zou de aanbieder moeten aangeven op welke tijdstippen of onder welke specifieke omstandigheden de genoemde technische maatregelen worden toegepast. Het kan hier gaan om specifieke tijdstippen op een dag, maar ook specifieke omstandigheden zijn mogelijk, zoals 'tijdens congestie', of 'na het bereiken van een bepaalde datalimiet'. En ten slotte moet de aanbieder aangeven welke effecten de maatregel kan hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij is het van belang dat de eindgebruiker inzicht krijgt in de gevolgen die de maatregel kan hebben voor de kwaliteit van diensten of toepassingen. Dit is voor de aanbieder niet altijd eenduidig te voorspellen. De aanbieder kan echter wel aangeven welke mogelijke effecten op de kwaliteit van dienstverlening hij verwacht, als gevolg van de specifieke maatregel. Bijvoorbeeld "Hierdoor zijn VoIP toepassingen, als Skype, Google Talk, Viper en Nimbuzz, niet beschikbaar."

Beperkingen aan het gebruik van eindapparatuur - artikel 3.5b, eerste lid, onderdeel f

De software of hardware van de geleverde eindapparatuur bij een openbare elektronische communicatiedienst kunnen beperkingen bevatten. Te denken valt aan de beperking van de VoIP applicatie die heeft bestaan in de iPhone. Over dergelijke beperkingen met betrekking tot het gebruik van de geleverde eindapparatuur dienen consumenten voor of bij het sluiten van een contract te worden geïnformeerd.

Artikel 3.5b, tweede lid - Voorwaarden van de overeenkomst

In artikel 7.1, eerste lid, onder d, van de wet staat dat de consument geïnformeerd dient te worden over de duur van de overeenkomst alsmede de voorwaarden waaronder de overeenkomst of een onderdeel daarvan, kan worden verlengd of beëindigd. Ter uitwerking hiervan wordt in artikel 3.5b, tweede lid, onderdeel a, bepaald dat hieronder ook wordt verstaan het minimale gebruik of de minimale gebruikperiode die eventueel is vereist om van een speciale aanbieding te kunnen genieten. In onderdeel b, van het tweede lid, wordt bepaald dat ook de kosten die in rekening worden gebracht voor nummerportabiliteit en andere identificatoren onder de aandacht van de consument moeten worden gebracht. Hierbij moet worden bedacht dat in het Besluit nummerportabiliteit is bepaald dat voor nummerportabiliteit in

CONCEPT

beginsel geen kosten in rekening mogen worden gebracht. Wel mag op grond van artikel 7, tweede lid, van dit besluit een eenmalige vergoeding worden gevraagd die strekt tot de vergoeding van de administratieve kosten als een consument naar een andere aanbieder overstapt. Ten slotte is de aanbieder op grond van onderdeel c, van het tweede lid, verplicht de consument te informeren over de kosten die bij de beëindiging van het contract zijn verschuldigd met inbegrip van de kosten die zijn verschuldigd met betrekking tot de terugvordering van eindapparatuur. Dit ziet met name op de situatie dat een consument een contract die is afgesloten voor een bepaalde duur, voortijdig beëindigt. In dat geval wordt door de meeste aanbieders een afkoopsom in rekening gebracht.

Uitwerking transparantiebepaling van artikel 7.3

Artikel 7.3 van de wet bevat een delegatiegrondslag om bij ministeriële regeling regels te kunnen stellen over het verplicht informeren van de eindgebruiker ten aanzien van de in dit artikel opgenomen onderwerpen. In het eerste lid, onderdeel d, van artikel 7.3 is opgenomen dat aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken of openbare elektronische communicatiediensten kunnen worden verplicht informatie bekend te maken over eventuele beperkingen van de toegang tot of het gebruik van diensten en toepassingen. Een voorbeeld hiervan zou kunnen zijn het bieden van transparantie over realistisch te bereiken snelheden over de internetverbinding. In het vierde lid is bepaald dat aanbieders verplicht kunnen worden informatie te verstrekken over wijzigingen in de voorwaarden voor beperking van de toegang tot of het gebruik van diensten en toepassingen (onderdeel b) en de door de aanbieder ingestelde maatregelen bij congestie en de gevolgen daarvan voor de kwaliteit van de dienstverlening (onderdeel c).

Hoewel de uitwerking niet is verplicht is wel het voornemen om – net als bij artikel 7.1 – in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen – voor te schrijven hoe de informatieverstrekking moet plaatsvinden ten aanzien van het eerste lid, onderdeel d en de onderdelen b en c van het vierde lid. Dit gelet op het grote belang van de beschikbaarheid van deze informatie voor de eindgebruiker. Zowel consumenten als zakelijke gebruikers zijn in toenemende mate afhankelijk van het internet voor sociale en economische activiteiten. Het is van groot belang dat deze eindgebruikers inzicht hebben in de te verwachten kwaliteit van dienstverlening over de internetverbinding. De maatregelen die aanbieders nemen voor het verkeer dat over hun netwerk loopt, kunnen grote invloed hebben op de kwaliteit van de internetdiensten. Daarom moet informatie over verkeersmaatregelen niet alleen bekend worden gemaakt voor of bij het sluiten van een overeenkomst, maar aan alle eindgebruikers, bijvoorbeeld via de website van de aanbieder. Zo is een eindgebruiker beter in staat een goed geïnformeerde en gewogen keuze te maken tussen aanbieders van internettoegang. Deze transparantie komt de werking van de markt ten goede. De uitwerking van deze onderdelen in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen zal overeenkomen met de uitwerking van de transparantieverplichting op basis van artikel 7.1 en is vooral relevant voor consumenten en mkb-ondernemers die een vergelijkbare positie als consumenten kunnen hebben. De uitwerking ziet met name op de standaardportfolio van aanbieders van elektronische communicatienetwerken en –diensten. Voor grootzakelijke eindgebruikers is de informatie die op basis van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen zal worden voorgeschreven veelal niet relevant. In de

CONCEPT

grootzakelijke markt worden doorgaans service level agreements afgesloten tussen aanbieders en grootzakelijke eindgebruikers met specifieke maatwerkoplossingen. De informatie die voor consumenten en mkb-bedrijven vooral via de website zal worden geboden is dan ook voor grootzakelijke klanten veel minder relevant. Deze informatievoorziening voor grootzakelijk klanten loopt veelal via andere kanalen.

Onderdeel P

Artikel 4.1. van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikers wordt geschrapt omdat de in dit artikel opgenomen verplichting is opgenomen in artikel 11.7a van de wet. Zie hiervoor nader Kamerstukken II 2010/2011, 32549, nr. 3, blz.77-78

Onderdeel Q

De nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de op grond van artikel 11.10, eerste en tweede lid, van de wet te verstrekken locatiegegevens zal worden geregeld bij ministeriële regeling.

Artikel IV

Als gevolg van het vervallen van de paragrafen 6a.4 en 6a.5 van de Telecommunicatiewet wordt in artikel 16, tweede lid, van het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet, de verwijzing naar de artikelen 6a.16 en 6a.18 geschrapt.

Artikel V

In het Besluit voorwaardelijke toegang worden als gevolg van het vervallen van de paragrafen 6a.4 en 6a.5 van de Telecommunicatiewet verwijzingen naar de aldus vervallen artikelen 6a.17 en 6a.19 geschrapt. Voorts vervalt artikel 5b van dit besluit als gevolg van het vervallen van voornoemde paragrafen.

Artikel VI

In het Frequentiebesluit 2011 wordt een voorziening getroffen ter uitwerking van de gedwongen verkoop (artikel 3.19a van de Telecommunicatiewet). Voor de in artikel 3.19a, zevende lid, bedoelde procedure zal een standaardregeling worden gemaakt op basis waarvan bepaald kan worden aan welke belangstellende koper een vergunning wordt overgedragen. Er komt dus één regeling waarin de zogenoemde selectieprocedure wordt geregeld. Daarin kan onderscheid worden gemaakt tussen enerzijds de procedure die een vergunninghouder moet volgen wanneer hij is verplicht om zijn vergunning (gedeeltelijk) over te dragen, en anderzijds de procedure die Onze Minister volgt om de vergunning over te dragen op grond van artikel 3.19a, van de wet. In de artikelen 17a tot en met 17d is zoveel mogelijk aangesloten bij de uitgangspunten die in de artikelen 6 tot en met 9 van het Frequentiebesluit 2011 zijn vastgelegd voor de verdeling van (nieuwe) vergunningen.

III. Transponeringstabel **PM**
(indien het wetsvoorstel strekt ter implementatie van een EU-regeling. Model in Awr nr. 344)

CONCEPT

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,