Openbaar

Ons kenmerk: OPTA/ACNB/2008/200371
Datum: 26 februari 2008

Bekendmaking Aanwijzingsbesluit en Beleidsregels Nummerportabiliteit 2008

Inleiding

Het college van de Onafhankelijke Post- en Telecommunicatieautoriteit maakt hierbij het Aanwijzingsbesluit en Beleidsregels Nummerportabiliteit 2008 (hierna: beleidsregels nummerportabiliteit 2008) bekend. Nummerportabliteit betreft het behoud van het nummer als de afnemer van een telefoondienst er voor kiest hetzelfde nummer te blijven gebruiken als hij zijn overeenkomst tegen andere voorwaarden, op een andere locatie of met een andere aanbieder voortzet. Nummerportabiliteit wordt ook wel aangeduid als nummerbehoud.

De beleidsregels nummerportabiliteit 2008 zijn op 7 november 2007 in conceptvorm ter consultatie aan de betrokken marktpartijen voorgelegd. De consultatie heeft geleid tot beperkte aanpassingen van de beleidsregels. Een samenvatting van de reacties is te vinden in de Nota van Bevindingen (OPTA/ACNB/2008/200372).

De beleidsregels nummerportabiliteit 2008 richten zich op de positie van de afnemer van de dienst die de wens te kennen heeft gegeven om zijn nummer te behouden bij de voortzetting van het contract tegen andere voorwaarden bij dezelfde aanbieder of bij de wisseling van aanbieder of locatie. Kwesties rond de vergoedingen die aanbieders aan elkaar betalen blijven buiten beschouwing.

Hierna treft u de het Aanwijzingsbesluit en de Beleidsregels Nummerportabiliteit 2008 aan.

Aanwijzingsbesluit Nummerportabiliteit 2008

1. Het college wijst op grond van artikel 4.10, vierde lid, Telecommunicatiewet (hierna: Tw) geografische nummers, nummers voor mobiele telefonie en nummers met de dienstcodes 084, 085, 087 en 091 aan als nummers waarvoor geldt dat, in het geval dat een nummer uit die categorie na een overgang op grond van het derde lid van dat wetsartikel niet langer in gebruik is, de toekenning van het nummer teruggaat naar de aanbieder aan wie het nummer op basis van een aanvraag was toegekend.

Beleidsregels Nummerportabiliteit 2008

2. Aanbieders dienen een portering, zoals genoemd in artikel 4.10, vijfde en zesde lid, Tw, (behoudens interne nummerporteringen) aan het college mee te delen. Indien een aanbieder de portering (direct of indirect) uitvoert met gebruikmaking van het netwerk van de vereniging COIN, geschiedt deze mededeling aan het college automatisch.

3. Het recht op nummerbehoud geldt zowel bij het wisselen van aanbieder als bij het wisselen van contractsvorm bij één aanbieder.

4. De nieuwe aanbieder hoeft alleen nummerbehoud te leveren als hij een dienst levert waarvoor hij dezelfde soort nummers in gebruik heeft als het/de te porteren nummer(s). Hij hoeft niet meer nummers te porteren dan past bij de vorm waarin hij de dienst aanbiedt.

5. Aanbieders zijn verantwoordelijk voor de informatie aan en voor het gedrag van de personen en bedrijven die zij inschakelen bij het sluiten, wijzigen en beëindigen van contracten met eindgebruikers van de voor nummerbehoud aangewezen openbare elektronische communicatiediensten.

6. Bij de overgang van een afnemer van de ene aanbieder naar de andere aanbieder met behoud van een nummer dienen beide aanbieders op grond van artikel 4.10 Tw hun medewerking te verlenen. Het college is van oordeel dat beide aanbieders dienen mee te werken aan het binnen tien werkdagen afronden van de overgang van het nummer of uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van het contract als het verzoek meer dan tien dagen voor de afloop van het contract is gedaan.

7. De nummergebruiker kan ook een beroep doen op het recht op nummerbehoud als de nummergebruiker gebruik maakt van een nummer dat aan hem zelf is toegekend.

8. De afnemer die het contract heeft opgezegd, heeft tot het einde van de looptijd van het contract het recht beroep te doen op nummerbehoud waaraan de aanbieder(s) medewerking moet(en) verlenen.

9. Terugval van een nummer (zoals aan de orde in het Aanwijzingsbesluit) mag niet eerder plaatsvinden dan een maand na de beëindiging van het contract, zodat eventuele fouten bij de afhandeling van een verzoek om nummerbehoud nog kunnen worden hersteld.

10. Indien het contract betrekking heeft op meerdere nummers kan de afnemer zelf kiezen welk(e) nummer(s) hij wil behouden om te worden aangesloten bij één of meerdere andere aanbieders.

Datum van in werking treden

11. Dit Aanwijzingsbesluit Nummerportabiliteit 2008 op grond van artikel 4.10, vierde lid, Tw en deze Beleidsregels Nummerportabiliteit 2008 vinden hun toepassing vanaf 1 maart 2008. Op dat moment vervalt de toepassing van de Bekendmaking nummerportabiliteit[1], van de richtlijn informatieverschaffing nummerportabiliteit[2] en van de Beleidsregels nummerportabiliteit mobiele telefonie[3].

[1] OPTA/N/98/3576

[2] Bijlage bij OPTA/EGM/2001/201639

[3] Bijlage bij OPTA/EGM/2001/201639

Openbaar

Toelichting op de beleidsregels

Algemeen

De wisseling van aanbieder met behoud van nummer geldt voor diensten die gebruik maken van geografische en niet-geografische nummers voor zover die nummers op grond van een nummerplan gebruikt mogen worden voor de ontvangst van gesprekken. Tot op heden betreft dit alleen nummers die in het Nummerplan voor telefoon- en ISDN-diensten worden genoemd. De geografische nummers zijn de nummers waarvan een netnummer deel uitmaakt. De niet-geografische nummers die binnen de omschrijving vallen, zijn op dit moment nummers beginnend met de dienstcodes 061 t/m 065, 06760, 068, 0800, 084, 085, 087, 088, 0900, 0906, 0909, 091, 14 en 18. De Tw bepaalt sinds 13 december 2006 in artikel 4.10 dat het nummerbehoud is gebonden aan een rechtsgeldige beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 1

Als na de overgang met nummerbehoud het nieuwe contract wordt beëindigd en de nummers niet worden doorgeporteerd, vallen de nummers uit de door het college aangewezen categorieën nummers terug naar de oorspronkelijke nummerhouder. Het Aanwijzingsbesluit is gelijkluidend aan het besluit in de Bekendmaking nummerportabiliteit uit 1998 en berust op artikel 4.10, vierde lid, Tw.

Artikel 2

Alle aanbieders maken momenteel (direct of indirect) voor de afhandeling van verzoeken voor nummerbehoud gebruik van een gemeenschappelijk systeem COIN waarin onder meer is na te gaan bij welke aanbieder een nummer aankiesbaar is en wanneer daarin verandering optreedt. Voor aanbieders die gebruik maken van het systeem van de vereniging COIN geschiedt deze mededeling aan het college over de geporteerde nummers die van rechtswege overgaan op een andere aanbieder automatisch. Via COIN voldoen de aanbieders ook aan andere informatieverplichtingen op grond van artikel 4.10, vierde en vijfde lid, Tw.

Artikel 3

Het Besluit Nummerportabiliteit[4] bepaalt dat nummerbehoud mogelijk moet zijn als de gebruiker de dienst afneemt tegen andere contractuele voorwaarden. Naar de mening van het college valt hieronder ook de wisseling van abonnement, van achteraf betalen naar vooraf betalen (van postpaid naar prepaid), of andersom. Ook voor het wisselen tussen technische varianten van telefonie van dezelfde aanbieder, zoals tussen ISDN, analoge telefonie en VoIP, geldt de verplichting tot nummerportabiliteit.

Het is denkbaar dat bepaalde aanbiedingen niet voor iedereen beschikbaar zijn. Als voorbeeld buiten de telecommunicatie, gelden aanbiedingen voor proefabonnementen op kranten en tijdschriften vaak alleen voor degenen die daarvan in het voorgaande jaar geen gebruik hebben gemaakt. Analoog daaraan kan bij aanbiedingen voor mobiele telefonie bepaald zijn dat deze alleen gelden voor personen die nog geen prepaid of postpaidabonnee bij de betreffende aanbieder zijn. In een dergelijk geval is nummerportabiliteit dus niet aan de orde.

[4] Besluit van 10 november 1998, houdende vaststelling regels ter uitvoering van artikel 4.10 van de Telecommunicatiewet betreffende nummerportabiliteit (Besluit nummerportabiliteit), *Stb.* 1998, nr. 635, gewijzigd, zie *Stb.* 2001, nr. 415 en *Stb.* 2004, nr. 206.

Artikel 4
Dit artikel geeft aan dat de inhoud van de telefoondienst van een aanbieder zoals die geleverd wordt (los van nummerportabiliteit) leidend is voor de vraag welke nummers en welke hoeveelheid nummers naar zijn netwerk moeten worden geporteerd. Hieronder worden enkele voorbeelden gegeven.

- Een aanbieder die een telefoondienst met alleen bedrijfsnummers (088) levert, hoeft bijvoorbeeld geen nummers voor persoonlijke assistentdiensten (084 of 087) naar zijn netwerk te porteren.
- Een aanbieder die een telefoonaansluiting levert waaraan slechts één telefoonnummer verbonden is, hoeft slechts één telefoonnummer naar zijn netwerk te porteren.
- Een aanbieder met de mogelijkheid van meerdere telefoonnummers per aansluiting, dient de mogelijkheid te bieden dat meerdere nummers worden geporteerd naar zijn netwerk.

Artikel 5
Mobiele telefonie, en de laatste tijd ook VoIP, worden ook verkocht via derden (hulppersonen). De afnemer kan bij de hulppersoon alle handelingen verrichten om de dienst te verkrijgen. Dit artikel benadrukt dat aanbieders verantwoordelijk zijn voor de hulppersonen die zij inschakelen voor het namens hen sluiten, wijzigen en beëindigen van overeenkomsten met eindgebruikers en dat daarom nummerbehoud ook in deze gevallen mogelijk moet zijn. Daarnaast blijft de aanbieder van de dienst (en niet de hulppersoon) diegene op wie de wettelijke verplichting rust voor het leveren van nummerportabiliteit. De aanbieders dienen deze hulppersonen dan ook van de juiste informatie en hulpmiddelen te voorzien.

Artikel 6
De verplichting om mee te werken aan nummerbehoud geldt zowel voor de aanbieder bij wie de gebruiker de dienst opzegt als voor de aanbieder met wie de gebruiker een nieuwe overeenkomst afsluit. Bij wisseling van contractsvorm of contractsvoorwaarden bij dezelfde aanbieder is er vanzelfsprekend maar sprake van één aanbieder.

Het college is van oordeel dat beide aanbieders dienen mee te werken aan het binnen tien werkdagen afronden van de overgang van het nummer of, als het verzoek meer dan tien dagen voor de afloop van het contract is gedaan, uiterlijk op de eerste werkdag na afloop van het contract.

Artikel 7
Er zijn nummerreeksen waarvan de nummers direct aan de afnemer van de telefoniedienst kunnen worden toegekend, zoals informatienummers en bedrijfsnummers. Deze afnemers hebben van het college het gebruiksrecht van het nummer verkregen. Voor de implementatie (en daarmee de bereikbaarheid) van het nummer zijn deze afnemers aangewezen op telefonieaanbieders. Als het nummer door de aanbieder aankiesbaar is gemaakt dan heeft deze aanbieder de controle over het nummer en is de afnemer afhankelijk van deze aanbieder als het nummer bij een andere aanbieder geïmplementeerd moet worden. Het college is van mening dat afnemers met aan henzelf toegekende nummers bij wisseling van aanbieder minimaal (en in ieder geval) dezelfde rechten hebben als afnemers die nummers van een aanbieder gebruiken.

Artikel 8
De wet bepaalt niets over het moment van het indienen van het verzoek om nummerbehoud. In de praktijk blijkt dat er problemen kunnen ontstaan als een afnemer minder dan tien werkdagen voor het beëindigen van het contract om nummerbehoud verzoekt. Een afnemer heeft dan echter wel recht op nummerbehoud. Een verzoek moet dus ook gehonoreerd worden als het in de laatste tien dagen voor de afloop van het contract wordt gedaan, ook als dat niet tegelijkertijd met het opzeggen en het sluiten van het nieuwe contract gebeurt.

Aangezien de verwerking van een verzoek tot nummerbehoud tien werkdagen in beslag kan nemen, kan de situatie ontstaan dat pas na afloop van het contract de portering bij de oude aanbieder bekend wordt. Indien het nummer al eerder geporteerd is geweest, zou het nummer dan al teruggevallen kunnen zijn naar de oorspronkelijke aanbieder. In artikel 8 wordt hiervoor een oplossing geschetst.

Artikel 9
Als er iets misgaat bij de afhandeling van het verzoek om nummerbehoud van een al eerder geporteerd nummer zou de situatie kunnen ontstaan dat de oude aanbieder het nummer meteen laat terugvallen naar de aanbieder waaraan het nummer oorspronkelijk was toegekend. Hierdoor kan de fout niet meer worden hersteld. Om dit te voorkomen acht het college het noodzakelijk dat de eventuele terugval niet eerder wordt uitgevoerd dan een maand na beëindiging van de overeenkomst.

Vanzelfsprekend dienen fouten bij portering ook hersteld te worden als het gaat om een nummer waarbij terugval niet aan de orde is.

Artikel 10
Nummerbehoud dient ook mogelijk te zijn als bij beëindiging van de overeenkomst maar voor een deel van de betrokken nummers aanspraak wordt gemaakt op nummerbehoud. Als bijvoorbeeld een afnemer de telefoondienst afneemt met 1000 nummers moet het mogelijk zijn om bij beëindiging van het contract slechts een gedeelte van deze nummers mee te nemen. Nummerbehoud dient ook mogelijk te zijn als de te behouden nummers bij meerdere nieuwe aanbieders worden aangesloten. Het is daarmee denkbaar dat een gebruiker die een aansluiting met twee telefoonnummers heeft deze nummers laat onderbrengen bij twee verschillende aanbieders.

De latende aanbieder is niet verplicht om het contract voor een deel van de nummers voort te zetten omdat het recht op nummerportabiliteit is gekoppeld aan het beëindigen van de overeenkomst.

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Plv. hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

mw. mr. I.M.A. van der Hart