



Informatie over 097- en 06-nummers

Factsheet voor
telecomaanbieders

Informatie over 097- en 06-nummers

De Autoriteit Consument & Markt houdt toezicht op de telefoniemarkt. Daar hebben zakelijke klanten en consumenten profijt van. Ook zijn er specifieke regels om de consument te beschermen.

Deze factsheet is bestemd voor telecomaanbieders. U krijgt zo alle relevante informatie over 097- en 06-nummers op een rij: in welke gevallen moet u een 097-nummer aanbieden en in welke gevallen een 06-nummer? En wie is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van deze nummers?

Inhoud

1. Help voorkomen dat 06-nummers opraken	3
2. Zorg voor het juiste gebruik van 097-nummers	4
3. Zorg voor het juiste gebruik van 06-nummers	6
4. Informeer uw klanten goed	7
5. Verantwoordelijkheden in de keten	9

1 Help voorkomen dat 06-nummers opraken

De komende jaren krijgen veel apparaten een SIM-kaart. Denk bijvoorbeeld aan uw energiemeter, uw navigatiesysteem of uw tablet. Iedere SIM-kaart heeft een telefoonnummer. Er zijn niet voldoende 06-nummers beschikbaar om al deze apparaten met een SIM-kaart van een 06-nummer te voorzien. Als de tiencijferige 06-nummers opraken, heeft dat grote financiële en maatschappelijke gevolgen. U kunt helpen voorkomen dat de 06-nummers opraken. Dat kunt u doen door voortaan voor mobiele data-toepassingen 097-nummers te gebruiken. Op die manier zorgt u ervoor dat de gebruiksvriendelijke 06-nummers met tien cijfers bereikbaar blijven.

Wat verwacht ACM nu van telecomaanbieders?

ACM verwacht twee concrete acties van telecomaanbieders:

1. U moet uw systemen zo inrichten u voor mobiele data-toepassingen 097-nummers gebruikt en niet langer 06-nummers;
2. U moet de juiste informatie aan klanten verstrekken over het gebruik van 06- en 097-nummers.

Vragen?

Heeft u vragen over deze factsheet of over de juiste toepassing van 06- en 097-nummers in het algemeen? Dan kunt u altijd contact opnemen met ACM.

2 Zorg voor het juiste gebruik van 097-nummers

Voor welke diensten moet u 097-nummers gebruiken?

Alle telecomaانبieders zijn verplicht om een 097-nummer in te zetten voor mobiele datatoepassingen met geautomatiseerde toepassing. Dat is een elektronische communicatiedienst waarbij het nummer normaal gesproken niet of automatisch wordt opgeroepen.

In deze factsheet noemen we de geautomatiseerde toepassing verder machine-to-machine of M2M. Kenmerkend aan een M2M-apparaat is dat het meestal zelf gegevens verzendt en dat (bijna) nooit iemand zelf naar het nummer belt. Voor een M2M-toepassingen wordt het nummer meestal vooraf éénmalig ingevuld. Daarna wordt het geautomatiseerd gekozen. Voor M2M-toepassingen mag u geen 06-nummer aanbieden.

De verzamelnaam M2M geldt voor vier verschillende diensten:

1. Machine to Machine (M2M)

Dit zijn toepassingen waarbij apparaten autonoom functioneren en automatisch met elkaar communiceren.

- Voorbeelden: slimme energiemeters, navigatiesystemen, dongels voor mobiel internet op laptops, e-readers en bloeddrukmeters.

2. Machine to Human (M2H)

Dit zijn autonoom werkende apparaten.

- Voorbeelden: de beveiliging- of alarmsystemen die het beveiligingsbedrijf bellen en auto's die na een ongeluk het alarmnummer bellen.

3. Human to Machine (H2M)

Dit zijn toepassingen waarbij een persoon een verbinding opzet met een autonoom functionerend apparaat.

- Voorbeelden: het instellen van een beveiligingscamera of een thermostaat.

4. Human to Human (H2H)

Dit zijn toepassingen met geautomatiseerde spraakverbindingen tussen personen. Ondanks dat er hierbij mensen betrokken zijn, valt het onder de categorie M2M-diensten omdat een computer (semi-) zelfstandig de spraakverbinding tussen twee mensen tot stand brengt.

- Voorbeelden: de pechtelefoon in de auto, waarmee met één druk op de knop een verbinding met de hulpdienst automatisch wordt gestart voor een spraakverbinding tussen personen.

097-nummers hebben twaalf cijfers: is dat wel gebruiksvriendelijk?

Nummers van tien cijfers zijn makkelijker te onthouden, makkelijker correct in te toetsen en makkelijker op juiste wijze op te schrijven dan twaalfcijferige nummers. De 097-nummers voor M2M-toepassingen zijn twaalf cijfers lang. De 06-nummers voor mobiele telefonie en geografische nummers hebben tien cijfers

Een nummer voor M2M-toepassingen hoeft niet per se gebruiksvriendelijk te zijn. Een eindgebruiker hoeft het nummer immers niet te onthouden of in te toetsen. De lengte van het nummer is daarmee niet van belang en dat maakt de langere 097-nummers zeer geschikt voor M2M-gebruik.

3 Zorg voor het juiste gebruik van 06-nummers

Voor welke diensten mag u 06-nummers gebruiken?

Tiencijferige 06-nummers zijn uitsluitend bedoeld voor diensten waarbij de gebruiksvriendelijkheid en herkenbaarheid van nummers belangrijk is; ze zijn dus bedoeld om mobiel te bellen.

Mobiel bellen is een vorm van telefonie waarbij gebruik wordt gemaakt van een radionetwerk en waarbij de beller kan communiceren terwijl hij zich verplaatst over grote afstanden. Denk hierbij aan het gebruik van de mobiele telefoon via het 2G-netwerk.

Telefonie-toepassingen via WiFi of Dect vallen dus buiten de bestemming van mobiele telefonie.

Geen 06-nummers voor sms-only-diensten als tablets

Mobiele telefonie is spraaktelefonie. Consumenten telefoneren niet met een tablet; ze kunnen er slechts sms-berichten mee versturen. Voor tablets mag u dan ook geen 06-nummers inzetten.

Wel 097-nummers mogelijk voor spraaktelefonie

U mag wel spraaktelefonie leveren met 097-nummers. Omgekeerd mag u geen 06-nummers gebruiken voor M2M-toepassingen omdat deze gebruiksvriendelijke maar schaarse nummers gereserveerd moeten worden voor mobiele (spraak) telefonie.

4 Informeer uw klanten goed

Telecomaanbieders moeten het juiste nummer voor de juiste toepassing uitgeven aan hun klanten.. Dat betekent dat u uw informatievoorziening op het gebied van 06- en 097-nummers op orde moet hebben:

- **online:** als klanten informatie zoeken over het gebruik van 06- en 097-nummers op de website van de telecomaanbieder;
- **rechtstreeks:** als klanten bijvoorbeeld in een telecomwinkel vragen stellen over het gebruik van 06- en 097-nummers;
- **telefonisch:** als klanten via een callcenter contact opnemen met hun telecomaanbieder met vragen over het gebruik van 06- en 097-nummers.

De telecomaanbieders hebben een inspanningsverplichting om hun klanten duidelijk te maken wanneer een 097-nummer gebruikt moet worden en voor welke diensten een 06-nummer gebruikt mag worden.

Wanneer zijn telecomaanbieders verantwoordelijk voor het foutief gebruik van 06-nummers?

Telecomaanbieders en verkopers moeten het gebruik van 06-nummers voor M2M-toepassingen voorkomen. Telecomaanbieders en verkopers moeten hun systemen goed afstemmen op het gebruik van 097-nummers voor M2M-toepassingen zodat de klanten voor elke toepassing het juiste nummer gebruiken.

Telecomaanbieders en verkopers weten niet altijd wat hun klanten met hun nummers doen. Klanten kunnen een SIM-only-abonnement of een prepaidkaart met 06-nummer gaan gebruiken voor een M2M-toepassing. Om dit te voorkomen moet de telecomaanbieder in het contract voor de levering van de dienst met een 06-nummer een bepaling opnemen dat een klant het nummer niet voor M2M-doeleinden mag gebruiken.

Weet u als telecomaangebieder dat een klant het 06-nummer toch voor M2M-toepassingen inzet? Dan moet u maatregelen nemen om het foutief gebruik te beëindigen. Doet u dat niet? Dan houdt ACM u verantwoordelijk voor het onjuist gebruik van een 06-nummer. In zo'n geval heeft ACM onder andere de mogelijkheid om uw gebruiksrecht op het nummer in te trekken of u te beboeten voor het onrechtmatig nummergebruik.

Ben ik als aanbieder verplicht om losse SIM-kaarten met een 097-nummer voor M2M-diensten aan te bieden?

Aanbieders hebben verschillende mogelijkheden om 097-nummers juist in te zetten. Zij kunnen losse SIM-kaarten met 097-nummers aanbieden, maar een aanbieder kan dit ook bereiken met een nummerwijziging. Een aanbieder kan een contracts-bepaling opnemen, waarin hij aangeeft het 06-nummer te zullen wijzigen naar een 097-nummer wanneer een nummergebruiker het 06-nummer gaat gebruiken voor mobiele M2M-diensten.

- Een aanbieder is dus **niet** verplicht om een SIM-kaart met 097-nummer aan te bieden.
- Een aanbieder is **wel** verplicht een bepaling voor nummerwijziging op te nemen in het contract en het nummer ook daadwerkelijk om te zetten naar een 097-nummer.

5 Verantwoordelijkheden in de keten

Wat is de rolverdeling tussen EZ en ACM bij de 097-nummers?

Het Ministerie van Economische Zaken maakt de regels omtrent telefonie, ACM houdt toezicht op de uitvoering van deze regels. Het Ministerie van Economische Zaken heeft het nummerbeleid voor Machine-to-Machine (M2M) opgesteld. De regels voor 097-nummers voor M2M-toepassingen zijn vastgesteld in het nummerplan telefoon- en ISDN-diensten. ACM voert het nummerbeleid uit: ACM kent nummers toe, trekt deze in en houdt toezicht op het gebruik ervan.

Aan wie kent ACM 097-nummers toe?

ACM kent 097-nummers toe aan aanbieders van elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten. Dat wil zeggen, aan alle telecomaanbieders die bij ACM geregistreerd staan.

Aan wie kent ACM 06-nummers toe?

ACM kent mobiele nummers toe aan aanbieders met en zonder eigen netwerk. ACM hanteert hierbij één van de volgende twee voorwaarden:

- aanvragers moeten aantoonbaar beschikken over een geldige licentie voor de Nederlandse radiofrequenties voor mobiele communicatie. Dit zijn netwerkbeheerders als bijvoorbeeld KPN, T-Mobile of Vodafone of;
- aanvragers moeten aantoonbaar beschikken over een rechtsgeldige overeenkomst met een aanbieder die het recht heeft van de Nederlandse radiofrequentie gebruik te maken. Dit zijn bijvoorbeeld partijen die geen eigen netwerk hebben maar wel gebruikmaken van het netwerk van de hierboven genoemde netwerkbeheerders, zoals bijvoorbeeld Ben, Youfone en Simpel.

Wat is ieders rol in de keten?

De verplichting om 097-nummers in te zetten voor M2M-toepassingen geldt voor alle partijen in de hele gebruiksketen van een nummer. Deze keten bestaat uit drie partijen: aanbieders van telecommunicatiediensten, nummerhouders en nummergebruikers.

- Een **aanbieder** van telecommunicatiediensten voorziet zijn klanten van een nummer als onderdeel van de telecommunicatiedienst die hij aanbiedt.
- Een **nummerhouder** is degene aan wie ACM op aanvraag een nummer heeft toegekend: een nummerhouder mag een nummer in gebruik geven aan een nummergebruiker. Vaak is dat de aanbieder van de telecommunicatiediensten.
- Een **nummergebruiker** is degene die het nummer gebruikt: de klant. Dat zijn bedrijven en consumenten. De nummergebruiker kan zijn telecomdienst kopen via een telecomwinkel of andere wederverkoper. Na de verkoop heeft de nummergebruiker een contract met de aanbieder van de telecomdienst.

De nummerhouder, de nummergebruiker en de eventuele tussenliggende verkopers moeten ervoor zorgen dat voor M2M-toepassingen alleen 097-nummers worden gebruikt conform het nummerplan.



Autoriteit Consument & Markt
Postbus 16326
2500 BH Den Haag
www.acm.nl

2016-06

