

# Autoriteit Consument & Markt



Aan aanbieders van mobiele diensten

Den Haag, 21 december 2017

**Aantal bijlage(n):** -

**Uw kenmerk:**

**Ons kenmerk:** ACM/UITNZP/000050

**Contactpersoon:**

**Onderwerp:** Wijziging dataroamingtarief in Roamingverordening

Geachte heer of mevrouw,

Deze brief bevat belangrijke informatie over de Roamingverordening en over het toezicht van de ACM daarop. Neem deze informatie zorgvuldig door om er zeker van te zijn dat uw bedrijf voldoet aan de roamingwetgeving.

Uw bedrijf biedt mobiele diensten aan in Nederland. Daarom is de Europese roamingwetgeving direct van toepassing op uw bedrijf. De regels omtrent roaming zijn per 15 juni 2017 in werking getreden.<sup>1</sup> De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) houdt toezicht op deze regels. In het afgelopen halve jaar hebben we geconstateerd dat de meeste aanbieders al geheel voldoen aan de nieuwe regels en dat alle aanbieders inzet tonen om zo snel en goed mogelijk te voldoen aan de regels.

Om het naleven van de nieuwe wetgeving gemakkelijker te maken, willen we vanuit de ACM transparantie bieden over ons toezicht op de roamingwetgeving. Daarom geven we met deze brief toelichting op de volgende drie aspecten van ons toezicht:

- Het ACM-toezicht op de implementatie van de roamingregels tot nu toe
- Belangrijke wijziging in de roamingregels vanaf 1 januari 2018
- Het ACM-toezicht op de naleving van de roamingregels in 2018

We vragen u om onderstaande informatie zorgvuldig te lezen zodat u op de hoogte bent van uw rechten en plichten omtrent roaming.

<sup>1</sup> Verordening (EU) 920/2017.

### **Tot nu toe**

We hebben het afgelopen halve jaar contact opgenomen met diverse aanbieders die de nieuwe regels nog niet (geheel) hebben geïmplementeerd. Deze aanbieders hebben zich constructief opgesteld en daarom heeft de ACM afspraken gemaakt met deze aanbieders om alsnog een juiste implementatie te bewerkstelligen, bijvoorbeeld over billingsystemen die aangepast dienden te worden. Ook zijn er afspraken gemaakt over het compenseren van klanten die nadeel hebben ondervonden van het niet of foutief implementeren van de roamingregels door deze aanbieders.

### **Wijziging vanaf 1 januari 2018**

Op 1 januari 2018 wijzigt het maximale wholesaletarief voor dataroaming. Dit tarief gaat van €7,70 per Gb naar €6,00 per Gb (exclusief BTW). Het maximale wholesaletarief is van belang voor de vaststelling van de minimale FUP<sup>2</sup>-limiet. De verlaging van het wholesaletarief heeft gevolgen voor de FUP-limiet. Of bijstelling van de FUP-limiet noodzakelijk is, verschilt per geval. Om er zeker van te zijn dat u voldoet aan de minimaal aan te bieden FUP-limiet hebben we de volgende tip voor u. Op onze website [consuwijzer.nl](http://consuwijzer.nl) vindt u een rekentool (ontworpen voor consumenten) waarop u de minimaal aan te bieden FUP-limiet eenvoudig kunt berekenen. De link is <https://www.consuwijzer.nl/roaming-rekenhulp-bereken-uw-data-binnen-de-eu>. De tool kan alleen gebruikt worden voor post-paid tarieven. De ACM zal er na 1 januari 2018 scherp op toezien dat de implementatie van nieuwe FUP-limieten op goede wijze zal verlopen.

### **Toezicht in 2018**

Tot op dit moment heeft de ACM aanbieders vooral gefaciliteerd bij het implementeren van de nieuwe roamingregels die sinds dit voorjaar gelden. In 2018 zal de ACM echter sneller handhavend gaan optreden tegen niet-naleving van de roamingregels, bijvoorbeeld door een boete op te leggen. De ACM kiest hiervoor omdat de regelgeving nu al geruime tijd bekend is bij aanbieders en er voldoende tijd is geweest om de regels te bestuderen en te implementeren, bijvoorbeeld door het aanpassen van IT-systemen of aanbiedingen.

De ACM roept u daarom op om uiterlijk eind januari eventuele problemen bij de implementatie te melden. De ACM zal dan nog met u meedenken en afspraken met u maken om alsnog een juiste implementatie van de roamingregels te bewerkstelligen. Mocht u naar aanleiding van bovenstaande nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Sander Woutersen.

Hoogachtend,  
Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

[w.g.]

mr. C. de Jong-Kwestro  
Teammanager Telecom, Vervoer en Post

---

<sup>2</sup> Fair Use Policy ('redelijk gebruik').