

[Adresgegevens]

Den Haag,

Aantal bijlage(n): 1

Uw kenmerk:

Ons kenmerk:

Contactpersoon: [vertrouwelijk]

Onderwerp: Informatieverzoek gebruik 06- en 097-nummers

Geachte telecomaandbieder,

Zoals u weet, ziet ACM er op toe dat telecomaandbieders 06-nummers en 097-nummers op de juiste wijze inzetten. Telecomaandbieders mogen een 06-nummer alleen aanbieden voor mobiele telefonie. Het gebruik van 06-nummers voor elektronische communicatiediensten waarbij het nummer normaal gesproken niet of automatisch wordt opgeroepen, is verboden¹.

ACM wil nagaan of u de 06- en 097-nummerreeksen op de goede manier, conform het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, inzet. Bijgaand vindt u daarom een informatieverzoek.

Een juiste inzet van 06- en 097-nummers is van groot belang. De voorraad mobiele nummers in Nederland staat onder druk. Het aantal uitgegeven mobiele nummers blijft stijgen. Uit de ACM Schaarsterapportage 2015² blijkt dat het aantal uitgegeven 06-nummers op ruim 54,5 miljoen ligt. Dat is 90,8 procent van het beschikbare aantal 06-nummers.

ACM heeft u op de informatiebijeenkomst van 27 november 2015 geïnformeerd over het juiste gebruik van 097- en 06-nummers. Wij hebben u verzocht uw systemen in te richten op het gebruik van 097-nummers voor mobiele datatoepassingen en de informatievoorzieningen over het gebruik van 06- en 097-nummers op orde te brengen. Daarnaast heeft ACM op 5 juli 2016 een factsheet gepubliceerd met alle relevante informatie voor telecomaandbieders over 097- en 06-nummers op een rij.³

¹ Artikel 4.1, vierde lid, van de Telecommunicatiewet, in samenhang met het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten.

² Zie website: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16022/Schaarsterapportage-2015/>.

³ Zie website: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16001/Informatie-over-097--en-06-nummers--factsheet-voor-telecomaandbieders/>.

Informatieverzoek

Als bijlage bij deze brief treft u vier vragen aan. Ik verzoek u uw antwoorden op de vragen **uiterlijk op 17 oktober 2016** aan ACM toe te sturen, onder vermelding van 'Informatieverzoek 097-nummers'.

Hierbij wil ik graag het volgende opmerken. Als uit de gevraagde informatie blijkt dat u niet voldoet aan de regels omtrent nummergebruik, zal ACM zo nodig handhavende maatregelen nemen.

Indien u naar aanleiding van deze brief vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de heer [vertrouwelijk] , tel. [vertrouwelijk] en e-mail [vertrouwelijk].

Hoogachtend,

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

Bijlage: informatieverzoek

Graag vernemen wij uw antwoord op de volgende vragen.

1. U als telecomaandbieder moet het juiste nummer voor de juiste toepassing uitgeven aan uw klanten. Hoe maakt u uw klanten duidelijk wanneer zij een 097-nummer moeten gebruiken en wanneer zij een 06-nummer mogen gebruiken? Welke informatievoorziening over het gebruik van het juiste nummer bij verschillende toepassingen met SIM-kaarten geeft u in de volgende gevallen?
 - online: als klanten informatie zoeken over het gebruik en de toepassingen van 06- en 097-nummers op uw website;
 - rechtstreeks: als klanten bijvoorbeeld in uw winkels of bij uw distributeurs vragen stellen over het gebruik en de toepassingen van 06- en 097-nummers;
 - telefonisch: als klanten via een callcenter contact met u opnemen met vragen over het gebruik en de toepassingen van 06- en 097-nummers.

Kunt u uw antwoord met nadere stukken ondersteunen? Denk hierbij aan websitelinks, folders, verkoophandleidingen, callcenterscripts en dergelijke.
2. Hoeveel 06-nummers heeft u na 1 juni 2014 uitgegeven die worden gebruikt voor andere toepassingen dan voor mobiele telefonie? Denk hierbij aan tablets, slimme energiemeters, navigatiesystemen, dongels voor mobiel internet op laptops, e-readers, bloeddrukmeters, beveiligings- of alarmsystemen, smartcar-toepassingen of paniekknoppen voor ouderen. Als u geen exact aantal kunt geven, dan ontvang ik graag een indicatie. Kunt u ook een indicatie geven van het aantal tussen 1 maart 2013 en 1 juni 2014 uitgegeven 06-nummers voor andere toepassingen dan voor mobiele telefonie voor eindgebruikers met meer dan 1.000 nummers per eindgebruiker.
3. Welke maatregelen heeft u tot nu toe genomen om uw organisatie en systemen zodanig in te richten dat u voor communicatiediensten met geautomatiseerde toepassing 097-nummers in plaats van 06-nummers inzet?
4. Heeft u nu nog maatregelen in uitvoering of concreet in de planning om uw organisatie en systemen zodanig in te richten dat u voor communicatiediensten met geautomatiseerde toepassing 097-nummers in plaats van 06-nummers uitgeeft? Zo ja, welke?