

NIEUWE BESTEMMING 084- EN 087-NUMMERS **2** TOEREKENINGSSYSTEEM TPG – BIJZONDERE TOEGANG TOT MOBIELE NETWERKEN **4** AANMERKELIJKE MARKTMACHT: CONTINUERING EN AANWIJZING **5** RAPPORT EUROPESE COMMISSIE **6** CARRIER-PRESELECTIE LOKAAL VERKEER – BANKGARANTIE KPN AAN INOVARA **7** TOEGANG TOT AANSLUITNET: BESLUIT BABYXL EN BEOORDELING REFERENTIEAANBOD **8** INTRANET OP MET 06760-NUMMERS – RICHTSNOEREN MOBIELE NUMMERS EN VOICE MAIL **10** INTERNATIONALE ONTWIKKELINGEN **11** KLACHTEN TOP 10 – VACATUREBANK **12**



OPTA connecties

NIEUWSBLAD VAN DE ONAFHANKELIJKE
POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT

Meer vormen van internettoegang mogelijk

Beperkingen groothandelsdienst FRIACO vervallen

OPTA heeft de eerdere beperkingen voor de levering van de FRIACO-dienst teruggedraaid. OPTA maakte dit op 4 december 2001

bekend. Hierdoor hebben aanbieders en Internet Service Providers meer mogelijkheden om nieuwe vormen van internettoegang en interessante aanbiedingen aan eindgebruikers aan te bieden.

De voornaamste reden voor de invoering van de beperkingen was dat gevreesd werd dat het gedrag van eindgebruikers zou kunnen leiden tot problemen in het netwerk van KPN. OPTA heeft marktpartijen gevraagd om nadere informatie en de problematiek verder bestudeerd. Naar aanleiding hiervan besloot OPTA de beperkingen op te heffen. Volgens OPTA zijn er door de invoering van FRIACO geen capaciteits- of integriteitsproblemen te verwachten. OPTA is van mening dat er geen verband bestaat tussen de groothandelsdienst FRIACO en de eindgebruikersdiensten.

DRIE BEPERKINGEN

Tot het besluit van 4 december stond OPTA KPN toe drie beperkingen te hanteren voor de dienst FRIACO. Allereerst was de dienst FRIACO alleen maar van toepassing voor

eindgebruikers met een ISDN-aansluiting. Daarnaast kon KPN van aanbieders die van haar de FRIACO-dienst afnamen eisen dat ze een time out-regeling zouden toepassen. Deze regeling houdt in dat de internetverbinding automatisch wordt verbroken als de eindgebruiker deze langer dan een bepaalde tijd niet actief gebruikt. De derde beperking was dat KPN niet meer dan 2000 interconnectiepoorten hoefde in te zetten voor de dienst FRIACO. ■

Vast bedrag per maand

FRIACO, Flat Rate Internet Access Call Origination, is een groothandelsdienst die KPN levert aan andere aanbieders of internet-serviceproviders (ISP's), dus niet direct aan eindgebruikers. Een aanbieder of ISP die van KPN de dienst FRIACO afneemt, koopt voor een vast bedrag per maand een vaste hoeveelheid capaciteit in ten behoeve van toegang tot het internet voor eindgebruikers met een aansluiting op het vaste net van KPN. De aanbieder of ISP bepaalt zelf hoe hij zijn klant factureert, bijvoorbeeld op basis van minuten of tijds-onafhankelijk, *flat rate*. De eindgebruiker krijgt dus zijn rekening direct van de ISP en niet van KPN.

Nieuwe bestemming 084- en 087-nummers: 'persoonlijke assistent'

De bestemming van de nummers die beginnen met 084 en 087 is per 11 november 2001 door DGTP in het nummerplan gewijzigd.

De 084- en 087-nummers, voorheen met als bestemming respectievelijk 'elektronische postbus' en 'persoonlijk nummer', krijgen beide de bestemming 'persoonlijke assistentdiensten'. Abonnees zijn hiermee bereikbaar op wisselende types aansluitingen en zij kunnen kiezen in welke vorm het bericht hen bereikt, via de fax, de voicemail of de email. OPTA beoordeelt aanvragen voor deze nummers en houdt toezicht op het gebruik ervan.

Het gebruik van de 084- en 087-nummers voor 'persoonlijke assistentdiensten' is gebonden aan een aantal beperkingen. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan deze nummers te gebruiken voor diensten van "erotische, sexuele of pornografische aard", voor diensten die daar direct of indirect naar verwijzen of waarvan het hoofddoel is de gespreksduur te verlengen. Ook het aanbieden van amusement is via deze nummers niet toegestaan. Voor deze uitgesloten diensten biedt het nummerplan mogelijkheden in de categorie nummers beginnend met 0906 en 0909. Doorschakelen via 'persoonlijke assistentdiensten' naar deze nummers is dan ook verboden.

De 'persoonlijke assistentdiensten' hebben een persoonlijk karakter. De nummers zijn dan ook niet bestemd voor bedrijven of instellingen, noch voor informatiediensten.

TOELAATBAARHEID

Bij de beoordeling van de toelaatbaarheid van het gebruik van nummers uit het nummerplan speelt artikel 4.1 lid 4 een rol. Op grond van dit artikel is het verboden voor een bestemming andere nummers te gebruiken dan het nummerplan voorschrijft. Dat betekent dat het niet toegestaan is 084- en 087-nummers te gebruiken voor een andere bestemming dan waarvoor zij zijn aangewezen. Het omgekeerde geldt veelal ook. Diensten met een andere bestemming dan 'persoonlijke assistentdiensten' mogen geen gebruikmaken van nummerreeksen die beginnen met 084 en 087.

De precieze formulering van de nieuwe bestemming 'persoonlijke assistentdiensten' en de toelichting hierop is te vinden in de nummerplanwijziging. Deze is gepubliceerd in de Staatscourant van 9 november 2001, nr. 218, p. 14. ■

Publicatie beleidsregels nummeruitgifte

OPTA publiceerde in de Staatscourant van 29 oktober 2001 de beleidsregels die zij hanteert bij de uitgifte van nummers. De regels staan ook op www.opta.nl. OPTA ging tot publicatie van de regels over nadat bleek dat aanvragers van nummers veelal niet weten aan de hand van welke criteria zij worden getoetst. Nu duidelijk is welke informatie OPTA nodig heeft om te kunnen toetsen, is de verwachting dat aanvragen sneller behandeld zullen worden. De publicatie van de beleidsregels past in het beleid van OPTA zo transparant mogelijk te werken. ■

OPTA vraagt overzicht Storingen telefoonnet KPN

Op 19 april en 26 oktober dit jaar waren er vrijwel identieke storingen in het telefoonnet van KPN. Deze storingen werden veroorzaakt door overbelasting van een netwerkcomponent binnen het Intelligent Network-platform. Hierdoor werd het telefoonverkeer naar andere aanbieders beperkt, waardoor ook het telefoonverkeer van vast naar mobiel hinder ondervond. OPTA heeft KPN vragen gesteld over de precieze toedracht hiervan en gevraagd om een overzicht van de storingen in de afgelopen periode. Door dit overzicht hoopt OPTA zich een beeld te vormen van de omvang van de storingen in het telefoonnet, alsmede van de effectiviteit van de genomen maatregelen om storingen te voorkomen. In het kader van de Referentie Interconnectie Aanbieding van KPN heeft OPTA KPN eerder verzocht om alternatieve routing en aan te bieden, zodat de afwikkeling van telefoonverkeer tussen KPN en andere aanbieders beter kan worden gegarandeerd. ■

Colofon

Eindredactie:

Delphinus, Amsterdam

Redactie, onder andere:

Jasper van Delft
Rob van Eijl
Gertrude Langedijk
Stefan Wijers

Fotografie:

Kelle Schouten

Illustraties:

Arend van Dam

Grafische productie:

Herbschleb & Slebos

Drukwerk:

Teunissen, Amsterdam

Redactieadres, abonnementen en adreswijzigingen:

Postbus 90420,
2509 LK Den Haag
Telefoon (070) 315 35 64
Telefax (070) 315 35 01
E-mail: mail@opta.nl

OPTA Connecties is het nieuwsblad van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit. OPTA wil met deze uitgave onder meer bereiken dat de organisaties in de markt voor telecommunicatie en post op gelijke voet geïnformeerd zijn over de ingenomen standpunten, gedane uitspraken en nieuwe ontwikkelingen in verband met het werk van OPTA. Reacties op de inhoud van dit blad zijn van harte welkom.

Connecties wordt met grote zorgvuldigheid samengesteld. Om de leesbaarheid te bevorderen zijn juridische zinsneden vaak vereenvoudigd weergegeven. Soms betreft het ook delen van of uittreksels uit wetteksten. In al deze gevallen is het verstandig de originele teksten te raadplegen. Aan de artikelen in Connecties kunnen geen rechten worden ontleend.

Missie OPTA

OPTA stimuleert bestendige concurrentie in de telecommunicatie- en postmarkten. Dat wil zeggen: een duurzame situatie waarin particuliere en zakelijke eindgebruikers een keuze kunnen maken tussen aanbieders en tussen diensten, zodanig dat het prijs- en kwaliteitsaanbod op de diverse deelmarkten totstandkomt door effectieve marktprikkels. Bij onvoldoende keuze beschermt OPTA eindgebruikers.

Fraude en misbruik

Steeds vaker wordt OPTA geconfronteerd met signalen, afkomstig van consumenten en bedrijven, die betrekking hebben op fraude, oneigenlijk gebruik van nummers en misleiding op het internet. Een bloemlezing van recente gevallen.

- *Telecom operators worden voor honderdduizenden guldens opgelicht door organisaties die geheime gesprekken genereren naar 090x nummers. De telecom operator moet aan de exploitant van het 090x nummer betalen en de beller is onvindbaar.*
- *Handige exploitanten brengen bij diensten die via 087-nummers worden aangeboden commerciële tarieven in rekening zonder dat bellers dit weten. Consumenten worden onnodig lang aan de (het) lijn(tje) gehouden en krijgen vervolgens een onverwacht hoge rekening gepresenteerd. In enkele gevallen wordt de 087-code weergegeven als een netnummer waardoor de consument het idee heeft dat er een regulier tarief voor bellen buiten het basisgebied aan het gevoerde gesprek verbonden is.*
- *Via internetsites worden gebruikers op slinkse wijze naar 090x nummers gerouteerd. Nadat men de site verlaten heeft en in sommige gevallen zelfs de computer al is afgesloten, blijft de lijn toch openstaan. Dit kan leiden tot telefoonrekeningen van vele honderden guldens. Het vertrouwen van de consument om veilig via internet zaken te kunnen doen, blijft mede hierdoor laag.*

OPTA heeft recentelijk in een aantal zaken opgetreden of met benadeelde partijen meegedacht in het zoeken naar een oplossing. De Telecommunicatiewet (Tw) biedt een grondslag om een aantal van deze kwalijke ontwikkelingen tegen te gaan. Met name op het gebied van het overtreden van nummerplannen zijn recentelijk platformhouders aangeschreven die onjuist gebruikte nummers opengesteld hadden. Deze nummers zijn vervolgens ook afgesloten.

In de begroting voor 2002, die ter goedkeuring bij de staatssecretaris voorligt, is opgenomen dat OPTA aan dergelijke activiteiten meer aan-



acht gaat besteden. Niet alleen op basis van nummerplannen zal toezicht worden uitgevoerd; ook zal op gestelde eisen ten aanzien van registraties worden getoetst. In concreto staan er voor 2002 toezichtacties gepland op het gebied van 0800/090x platformhouders en houders van 084/087-nummers. Verder zullen er naar aanleiding van klachten die OPTA bereiken ad hoc acties worden georganiseerd. Ook Trusted Third Parties (TTP's), partijen die diensten rond digitale handtekeningen aanbieden, moeten zich bij OPTA registreren. OPTA ziet er daarnaast op toe dat ze zich bij die activiteiten houden aan wettelijke eisen. Dat draagt er aan bij dat men bij het elektronisch zakendoen vertrouwen kan hebben in een elektronische handtekening.

Een onderdeel van de missie van OPTA is het bestrijden van fraude en misbruik op het gebied van telecommunicatie. Binnen de mogelijkheden van de Tw zal OPTA dit blijven doen. Daarnaast is OPTA actief bij nieuwe regelgeving om de veiligheid van internettransacties te vergroten. Tot slot ziet OPTA het als haar taak om met marktpartijen gezamenlijk te zoeken naar mogelijkheden en maatregelen om fraude en misbruik op het gebied van telecom te bestrijden.

Op grond van de Tw kunnen echter niet alle misstanden worden aangepakt. Er ligt dan ook een verantwoordelijkheid bij de bedrijfstak zelf om fraude en oneigenlijk gebruik aan te pakken. Een voorbeeld hiervan is de Stichting Informatiedienstencode (STIC) die klachten behandelt over mogelijke overtredingen van gedragscodes voor 0800/090x nummers. OPTA kan dergelijke partijen wel helpen in het zoeken naar oplossingen. Zo heeft OPTA een aantal partijen om de tafel gehad om na te denken over mogelijke maatregelen tegen fraude met betaalnummers.

Koos van Brecht
Hoofd afdeling Nummers en Registraties

TPG in beroep tegen beslissing OPTA

Toerekeningssysteem kosten en opbrengsten

Op 10 oktober jl. nam het college de beslissing om de bezwaren van de TNT Post Groep (TPG) tegen de voorschriften bij de goedkeuring van het toerekeningssysteem post grotendeels ongegrond te verklaren. TPG kan zich met deze beslissing niet verenigen en heeft beroep ingesteld bij de rechtbank in Rotterdam.

In de beslissing van 10 oktober 2001 heeft OPTA bepaald dat TPG het toerekeningssysteem postvervoer dient aan te passen volgens een aantal voorschriften. Deze voorschriften zijn verbonden aan de goedkeuring van het toerekeningssysteem. De aanpassingen dienen vóór 31 december van dit jaar te gebeuren. TPG vindt dat ze geen uitvoering kan geven aan het besluit en heeft de rechtbank verzocht om het besluit

in een voorlopig oordeel te schorsen. De zaak is echter complex en 31 december is inmiddels kort dag. Om recht te doen aan de complexiteit van de zaak en de spoed die er voor TPG mee is gemoeid, geeft de rechtbank er de voorkeur aan om niet een voorlopig oordeel te geven maar wel binnen enkele maanden al een definitieve uitspraak te doen. Dit brengt met zich mee dat op 31 december van dit jaar

nog niet duidelijk zal zijn of TPG naar het oordeel van de rechter uitvoering moet geven aan de beslissing van OPTA. OPTA heeft daarom besloten de beslissing van de rechter af te wachten, alvorens handhavend op te treden. Wel verwacht OPTA van TPG dat als de rechter OPTA in het gelijk stelt, TPG direct uitvoering geeft aan het besluit. Om te voorkomen dat er onnodige vertraging optreedt heeft OPTA aan de rechtbank laten weten dat TPG in dat geval uiterlijk 31 maart 2002 het aangepaste toerekeningssysteem dient op te leveren.

Meer informatie hierover kunt u vinden in Connecties nr. 8 van dit jaar, die tevens staat op de website van OPTA: www.opta.nl. ■

Consultatie bijzondere toegang tot mobiele netwerken

OPTA publiceerde op 30 november 2001 een consultatiedocument over bijzondere toegang tot mobiele netwerken. Aanleiding voor de consultatie waren onder andere vragen vanuit de markt en van het Forum voor Interconnectie en Speciale Toegang (FIST).

Op 18 december van dit jaar is tijdens een openbare hoorzitting aan marktpartijen de gelegenheid geboden om mondeling te reageren op de voorlopige bevindingen en ideeën in het consultatiedocument. De schriftelijke reactietermijn loopt af op 18 januari 2002.

REDELIJKHEID VAN VERZOEKEN

Het consultatiedocument bestaat uit een analyse van diverse vormen van bijzondere toegang op de mobiele markt. Het document geeft verder inzicht in de ideeën die OPTA heeft over de beoordeling van de redelijkheid van verzoeken hiertoe. OPTA werd bij het opstellen van het consultatiedocument op technisch, juridisch en economisch gebied ondersteund door

twee externe onderzoeksbureaus met expertise van mobiele netwerken en de mobiele markt.

Het college ziet de bevindingen in het consultatiedocument als voorlopige uitgangspunten bij het beslechten van geschillen tussen marktpartijen die bijzondere toegang vragen tot mobiele netwerken enerzijds en mobiele partijen met een aanmerkelijke marktmacht anderzijds. Als uit de consultatie blijkt dat de markt behoefte heeft aan beleidsregels voor de beoordeling van de redelijkheid van verzoeken om bijzondere toegang, zal OPTA deze naar verwachting opstellen, ter verduidelijking van het beleid.

Het consultatiedocument is onder meer gepubliceerd op de website van OPTA: www.opta.nl.

Schriftelijke reacties kunnen nog tot 18 januari 2002 gegeven worden. U kunt deze sturen aan de afdeling Interconnectie en Bijzondere Toegang (IBT), t.a.v. de heer C.C. van Delft, Postbus 90420, 2509 LK Den Haag.

Als u vragen heeft kunt u per email contact opnemen met de heer Klijn van de afdeling IBT: m.klijn@opta.nl. ■

Continuering en aanwijzing partijen met aanmerkelijke marktmacht

Ieder jaar beslist OPTA of de aanwijzingen van partijen met aanmerkelijke marktmacht (AMM) gecontinueerd worden. Ook onderzoekt OPTA jaarlijks of er nieuwe AMM-partijen zijn bijgekomen. Op deze pagina de stand van zaken in de aanwijzingen per telefoniemarkt.

De Telecommunicatiewet (Tw) bepaalt dat OPTA aanbieders aanwijst die beschikken over aanmerkelijke marktmacht op een van de volgende markten: de markt voor mobiele telefonie, de markt voor vaste telefonie, de markt voor huurlijnen en ten slotte de markt voor vaste en mobiele telefoondiensten tezamen. Om tot de aanwijzing van partijen met aanmerkelijke marktmacht te komen, voert OPTA een marktonderzoek uit.

AANWIJZING

OPTA wijst een aanbieder als AMM-partij aan als deze beschikt over een marktaandeel van meer dan 25 procent op de desbetreffende markt. Op basis van bepaalde uitzonderingsgronden in de Tw kan OPTA echter ook een aanbieder met een marktaandeel van minder dan 25 procent aanwijzen of een aanbieder die meer dan dit percentage marktaandeel heeft niet aanwijzen.

Vaste telefonie

OPTA heeft 6 december 2001 beslist dat de AMM-aanwijzing van KPN op de markt voor vaste telefonie wordt gecontinueerd. Een jaar eerder wees OPTA KPN aan als aanbieder met aanmerkelijke marktmacht op de markt voor vaste telefonie. Het college heeft geoordeeld dat er geen redenen zijn om de aanwijzing van KPN op deze markt niet te continueren. De AMM-aanwijzing voor vaste telefonie werd genomen op basis van artikel 6.4 van de Telecommunicatiewet.

zen. De uitzonderingen zijn onder meer: de mogelijkheid om de markt te beïnvloeden, de beheersing van de middelen van toegang tot eindgebruikers of de ervaring met het verstrekken van producten en diensten op de markt. Ook de omzet van een aanbieder in verhouding tot de markt, de toegang tot financiële middelen en de ervaring van een bedrijf kan invloed hebben op de AMM-aanwijzing. Bij de beslissing over het al dan niet aanwijzen, wordt ook gekeken of de beoogde effecten, bijvoorbeeld het creëren van een *levelplayingfield*, met de aanwijzing bereikt worden.

GEVOLGEN

De AMM-aanwijzing leidt tot verplichtingen voor de aanbieder met aanmerkelijke marktmacht. Deze verplichtingen worden opgelegd om effectieve concurrentie tot stand te brengen op de telecommunicatiemarkt, waardoor de eindgebruikers meer keuze tegen redelijke prijzen kunnen krijgen. Aangewezen aanbieders zijn bijvoorbeeld verplicht andere aanbieders bijzondere toegang te bieden tot hun netwerk of kostengeoriënteerde tarieven te hanteren. Hierdoor ontstaat meer concurrentie. ■

Huurlijnen

OPTA heeft 6 december 2001 beslist dat de AMM-aanwijzing van KPN op de markt voor huurlijnen wordt gecontinueerd. Een jaar eerder wees OPTA KPN aan als aanbieder met aanmerkelijke marktmacht op de markt voor huurlijnen. Het college heeft geoordeeld dat er geen redenen zijn om de aanwijzing van KPN op deze markt niet te continueren.

De AMM-aanwijzing voor huurlijnen werd genomen op basis van artikel 6.4 van de Telecommunicatiewet. Over de aanwijzing van KPN als aanbieder met aanmerkelijke macht op de huurlijnenmarkt op basis van artikel 7.2 van de Tw beraadt OPTA zich nog.

Mobiele telefonie

OPTA besluit deze maand of de aanwijzingen van KPN Mobile en Libertel Vodafone als partijen met aanmerkelijke macht op de mobiele markt in stand blijven.

Vaste en mobiele telefonie

OPTA onderzocht dit jaar voor de eerste keer of er mobiele aanbieders zijn met aanmerkelijke macht op de markt voor 'vaste en mobiele openbare telefoondienst tezamen' als bedoeld in artikel 6.4 lid 2 van de Telecommunicatiewet. Een beslissing om een of meerdere mobiele aanbieders als zodanig aan te wijzen zal deze maand worden genomen.

Redelijkheid terminatingtarieven

Een aantal marktpartijen heeft dit jaar bij OPTA geklaagd over de hoogte van de terminatingtarieven. KPN Mobile diende een geschil in met Telfort en verzocht OPTA om de redelijkheid van de tarieven van Telfort te beoordelen.

OPTA is van plan deze maand te beslissen over de bevoegdheid om in dit geschil te oordelen. Daarnaast is het college voornemens om in het voorjaar van 2002 beleidsregels op te stellen over de wijze waarop de redelijkheid van mobiele terminating tarieven in mogelijke geschillen tussen marktpartijen wordt beoordeeld. Voor het opstellen van deze regels zal OPTA de markt consulteren. Een consultatiedocument zal naar verwachting deze maand worden gepubliceerd. Het is de bedoeling de hoorzitting hierover in januari 2002 te houden.

'Toezichthouders moeten sneller en strenger kunnen optreden'



Europees Commissaris Informatiemaatschappij en Ondernemingen Erkki Liikanen, presenteerde woensdag 28 november 2001 het zevende implementatierapport. In dit jaarlijkse rapport wordt verslag gedaan van de ontwikkelingen in de telecommunicatiesector in de EU-lidstaten.

Hoewel de ontwikkeling van de telecommunicatiemarkten in Nederland niet veel afwijkt van de overige lidstaten, lijkt deze in Nederland wel iets beter. De belangrijkste onderwerpen die de Europese Commissie in haar zevende implementatierapport onderscheidt, staan ook hoog op de agenda van OPTA.

KRITISCHE BLIK

In het kader van het zevende implementatierapport keek de Europese Commissie met een kritische blik naar de ontwikkelingen in de telecommunicatiemarkt en de verichtingen van de toezichthouders, ministeries en voormalig monopolisten daarin. Het rapport biedt een goed overzicht van de belangrijkste gebieden waar concurrentie nog tekort schiet en waardoor consu-

menten (nog) niet kunnen profiteren van voldoende keuzemogelijkheden en redelijke prijzen. Onderwerpen die nadere aandacht behoeven de komende jaren zijn de hoge tarieven voor het afleveren van mobiel telefoonverkeer, de ontbundeling van de aansluitlijn en een efficiëntere geschillenbeslechting. De Commissie uit in het rapport ook haar zorgen over de financiële en personele middelen die de Nationale toezichthouders ter beschikking staan.

WINSTGROEI

De Commissie stelt vast dat de winstgroei in de telecommunicatiesector aanhoudt. Opvallend is daarbij de groei van de mobiele diensten en de daling van de prijzen van de mobiele dienstverlening. Het begint er op te lijken dat de prijzen van de

dienstverlening en de kosten die daaraan verbonden zijn meer in verhouding tot elkaar komen te staan, aldus de Commissie.

Het marktaandeel van de voormalige monopolisten, de zogeheten incumbents, daalt. Daarbij maakt de Commissie de aantekening dat de incumbents nog wel een hoog marktaandeel hebben in de markt voor vaste lokale telefonie. In tien lidstaten is dit marktaandeel tussen de 90 en 100 procent.

Hoewel het op macroniveau minder goed gaat met de economie, blijkt uit het zevende implementatierapport dat de telecommunicatiesector opvallend veerkrachtig is. De nationale toezichthouders gaan onverminderd voort met de handhaving van de telecommunicatieregelgeving. Zorgwekkend vindt de Commissie dat er tussen de lidstaten verschillen bestaan in de telecomregelgeving. De Commissie acht het noodzakelijk dat in alle lidstaten op uniforme wijze opgetreden wordt.

NIET SNEL GENOEG

Volgens de Europese Commissie gaat de ontbundeling van de aansluitlijn in de lidstaten van de EU niet snel genoeg. De toezichthouders mogen volgens de Commissie harder optreden om ervoor te zorgen dat nieuwe toetreders de mogelijkheid krijgen om breedbanddiensten aan te bieden. Ook meent de Commissie dat de kosten die de aanbieders van mobiele netwerken in rekening brengen voor het afleveren van verkeer bij hun abonnees, niet in verhouding staan tot de kosten die daarmee zijn gemoeid. Zeker niet als dat wordt vergeleken met de kosten voor het bellen op het vaste telefoonnet.

Tussen de lidstaten bestaan grote verschillen in de kosten en de levertijden van huurlijnen. Deze verschillen worden volgens de Commissie niet gerechtvaardigd

door 'gebruikelijke' verschillen in voorwaarden en kosten. Voor de toekomst spreekt de Commissie haar zorgen uit over het feit dat vele toezichthouders met onderbezetting van het personeel kampen, terwijl het nieuwe richtlijnenpakket hen juist meer verantwoordelijkheden toedicht. De Commissie pleit ervoor om hier een oplossing voor te zoeken.

De zorgen die de Commissie heeft geuit over de situatie in de lidstaten van Europa, gaan grotendeels op voor de situatie in Nederland. Ook in Nederland betalen vooral de eindgebruikers die van een vaste aansluiting naar een mobiel nummer bellen een te hoog tarief.

KRIEKE VAN NIEUWE TOETREDERS

Nieuwe toetreders op de Nederlandse telecommunicatiemarkt hebben vaak kritiek op KPN. Zo ontbreekt nog steeds een referentie aanbieding voor huurlijnen op groot-handelsniveau en betwijfelen toetreders of KPN voldoet aan de verplichting om hier kostengeoriënteerde prijzen te hanteren. De Commissie pleit voor aanhoudende aandacht van OPTA voor de levertijden van de huurlijnen, omdat de termijn van 25 dagen – de volgens de beleidsregels geldende termijn - nog steeds substantieel wordt overschreden. Toegang tot het aansluitnet blijft ook een probleem voor nieuwe toetreders. Zij wijzen er daarbij op dat KPN de

ontbundeling van de toegang stelselmatig vertraagt en dat OPTA sneller zou moeten optreden. De Commissie stelt in dit verband vast dat de personele bezetting van OPTA een probleem zal blijven. In het rapport is ook aandacht voor kritiek op de Nederlandse wetgever. De toetreders betogen dat er onzekerheid in de markt wordt gecreëerd door de voortdurende discussie over de positie van en een gebrek aan bevoegdheden voor OPTA.

De Commissie constateert ook dat de incumbents de strategie lijken te hebben om tegen iedere beslissing van de toezichthouders langdurige juridische procedures te voeren. De Commissie roept de toezichthouders op om, zonder afbreuk te doen aan beginselen van rechtsbescherming, dergelijke vertragingstactieken te ontmoedigen. ■

OPTA heeft in het begrotingsvoorstel voor het volgend jaar forse extra middelen opgenomen. Deze middelen zijn nodig om de snelheid en kwaliteit van het optreden van OPTA op te kunnen voeren. Het begrotingsvoorstel wordt bij het ter perse gaan van deze Connecties door staatssecretaris De Vries van Verkeer en Waterstaat beoordeeld.

Onduidelijkheid over collocatieprijzen van KPN

KPN moet bankgarantie aan Inovara verlagen

De bankgarantie die KPN eist van Inovara, een aanbieder van DSL-diensten, moet aanzienlijk omlaag. Dit heeft Opta op 15 oktober 2001 in een voorlopig besluit gesteld. Zolang KPN geen redelijke bankgarantie heeft gesteld, mag zij niet stoppen met het leveren van ruimte in haar nummercentrales. Inovara heeft deze collocatieruimte nodig om DSL-diensten aan te kunnen bieden.

Inovara weigert KPN's tarieven voor de collocatie volledig te betalen omdat deze volgens het bedrijf niet zijn gebaseerd op de werkelijke kosten die KPN hiervoor maakt. KPN is verplicht om collocatieruimte tegen een kostengeoriënteerd tarief aan te bieden. KPN weigert Inovara inzicht te geven in de opbouw van de onderliggende kosten. Omdat Inovara niet betaalt, eist KPN een bankgarantie ter hoogte van het bedrag dat nog open staat. Inovara is hier niet op in gegaan, waarna KPN de verdere uitrol voor Inovara dreigde stop te zetten. [lees verder op pag. 8]

Carrier-preselectie op lokaal verkeer

KPN biedt per 1 augustus 2002 Carrier-preselectie (CPS) ook op lokaal verkeer aan. Vanaf deze datum hoeft er geen regiocode meer gebruikt te worden om een lokaal gesprek via een Carrier-preselectieaanbieder te laten afwikkelen. Het lokale verkeer zal worden toegevoegd aan het huidige CPS-verkeer in een model waarbij het pakket nationaal is opgesplitst, zodat er in totaal vijf pakketten met verkeerssoorten voor de eindgebruiker ontstaan: binnenbasis, buitenbasis, vast-mobiel, internationaal en alles. Het lokale verkeer is in dit model bij het pakket binnenbasis (biba) gevoegd. Biba is het verkeer binnen een netnummergebied en naar aangrenzende nummergebieden, het zogeheten binnenbasisgebied. Lokaal verkeer via CPS vergroot de concurrentie op het telefoonverkeer in de lokale markt. ■

VOORLOPIG BESLUIT

Bij wijze van voorlopig besluit, in afwachting van de definitieve vaststelling van de collocatietarieven, ontwikkelde Opta grondslagen om de maximale zekerheid te bepalen die KPN mag vragen. Die zekerheid bestaat uit een voorschot en eventueel daarbovenop een bankgarantie. Het bedrag dat KPN per collocatieruimte aan Inovara mag vragen als zekerheid, bepaalde Opta ruwweg door het gemiddelde te nemen van de tarieven die KPN vroeg en die adviesbureau Grontmij voor Inovara berekende. Opta heeft hiertoe besloten omdat ze zelf onvoldoende informatie had om de tarieven vast te stellen en geen reden zag om aan te nemen dat de tarieven van KPN juist zouden zijn dan de tarieven die Inovara heeft laten bepalen. Grontmij kwam in opdracht van Inovara tot aanzienlijk lagere collocatietarieven dan KPN. KPN voert aan dat haar tarieven wel degelijk gebaseerd zijn op gemaakte kosten, maar dat deze niet meer volledig te herleiden zijn op basis van facturen. KPN koos er naar eigen zeggen vorig jaar bewust voor om de gemaakte kosten minder nauwgezet bij te houden, omdat het snel opzetten van de collocatieruimte prioriteit had.

COMPLICERENDE FACTOR

Naar aanleiding van eenzelfde soort geschil tussen BaByXL en KPN is Opta al enige tijd bezig om definitief kostengeoriënteerde collocatietarieven vast te stellen voor alle marktpartijen. Complicerende factor hierbij is dat de kosten niet eenduidig uit de administratie van KPN zijn te herleiden. Op korte termijn verwacht Opta een besluit te nemen over de kostengeoriënteerde tarieven van KPN. ■

Besluit over toegang tot het aansluitnet **KPN moet BaByXL gedeelde**

KPN moet ADSL-aanbieder BaByXL twee vormen van gedeelde toegang tot haar aansluitnet bieden tegen een kostengeoriënteerd tarief. BaByXL hoeft hierdoor niet langer een duurdere volledig ontbundelde aansluitlijn, inclusief de telefoondienst, af te nemen voor haar DSL-dienstverlening. Daarnaast mag KPN BaByXL geen telefoonabonnement in rekening brengen bij het overnemen van een aansluitlijn. Opta verwacht met deze uitspraak van 12 november 2001 een belangrijke stap gezet te hebben bij de bevordering van concurrentie bij het aanbieden van snelle internettoegang.

DSL-aanbieders zijn door het ontbreken van de mogelijkheid van gedeelde toegang tot september 2001 gediscrimineerd ten opzichte van KPN's eigen Mxstream-dienstverlening: KPN bood zichzelf via Mxstream wel gedeelde toegang, terwijl andere aanbieders die niet kregen. Als BaByXL hierdoor schade heeft geleden kan zij hiervoor naar de civiele rechter stappen.

ONTBUNDELING

Als DSL-aanbieders gebruik wilden maken van het netwerk van KPN, bood KPN hen tot september 2001 alleen de mogelijkheid om een volledige aansluitlijn over te nemen,

zogenaamde volledige ontbundeling. Aansluitlijnen kunnen gelijktijdig gebruikt worden voor zowel de hoogfrequente, breedbandige DSL-dienstverlening als de traditionele spraaktelefonie. Spraaktelefonie vormt het laagfrequente deel van de lijn. Door de introductie van gedeelde toegang ('linesharing') tot het aansluitnet hoeven DSL-aanbieders uitsluitend nog maar het hoogfrequente deel van de lijn voor hun DSL-dienstverlening af te nemen. KPN kan het laagfrequente deel voor telefonie zelf blijven exploiteren.

Een eindgebruiker kan door deze linesharing zijn telefoondienst van KPN behouden en

Ontbundelde toegang tot het aansluitnet **Opta wil beoordeling refereren**

Opta beoordeelt momenteel het referentieaanbod voor ontbundelde toegang tot het aansluitnet (RA ULL) dat KPN op 17 september 2001 voorstelde. Het referentieaanbod dat KPN in mei dit jaar publiceerde werd door Opta niet voldoende bevonden en behoefde aanpassingen. Een afronding van de beoordeling van het RA ULL wordt verwacht in maart 2002, waarna geschillen over ontbundelde toegang naar verwachting zullen afnemen.

Het referentieaanbod voor de ontbundelde toegang tot het aansluitnetwerk en bijbehorende faciliteiten, ook wel RA ULL genoemd, is een soort catalogus van alle producten en diensten die KPN op het gebied van ontbundelde toegang aanbiedt. Telecomaanbieders krijgen door RA ULL een goed overzicht van de mogelijkheden die er zijn om toegang te krijgen tot de koperen aansluitlijn, de zogenaamde 'last mile' van de centrale van KPN

naar de eindgebruiker. Hiermee kunnen zij bijvoorbeeld breedband internettoegang op basis van ADSL aanbieden. Een degelijke catalogus met de mogelijkheden hiertoe is van belang om concurrentie te ontwikkelen op deze markt.

AANPASSING

KPN is sinds 2 januari 2001 verplicht om een compleet RA ULL op te stellen. Tot 5

toegang bieden

daarbovenop breedband internettoegang van een andere DSL-aanbieder afnemen. Gedeelde toegang tot het aansluitnetwerk is aanzienlijk goedkoper voor DSL-aanbieders dan volledig ontbundelde toegang. Hierdoor kunnen de aanbieders veel effectiever concurreren met KPN, die met Mxstream prominent op de DSL-markt aanwezig is.

PLAATSEN VAN SPLITTERS

Om een gedeelde toegang mogelijk te maken, moet het signaal dat over de aansluitlijn gaat in de centrale van KPN en waar ook de DSL-aanbieders hun apparatuur hebben staan, in twee delen gesplitst worden. Het signaal voor spraaktelefonie moet verder door het netwerk van KPN geleid worden, het signaal ten behoeve van de DSL-dienstverlening gaat naar de apparatuur van de DSL-aanbieders. Er zijn in ieder geval twee manieren waarop de splitsing van het signaal kan worden

gerealiseerd. De ene mogelijkheid is dat de 'splitters' door KPN geleverd en beheerd worden. KPN levert dan vervolgens het breedbandige signaal af bij de DSL-aanbieders. De andere mogelijkheid is dat de DSL-aanbieders de splitters in hun eigen ruimte op de centrale plaatsen en deze beheren. De aanbieders leiden dan het laagfrequente deel voor telefonie weer terug naar KPN.

KPN heeft, tegen de wensen van marktpartijen in, alléén de tweede optie ontwikkeld en biedt deze sinds september aan. BaByXL en andere DSL-aanbieders geven echter de voorkeur aan de eerste optie, waarbij KPN de splitter-apparatuur plaatst en beheert. Hierdoor hoeven de aanbieders niet de kostbare en schaarse ruimte die zij van KPN huren, te gebruiken voor de splitter-apparatuur. Bovendien hebben zij in dit geval geen gedeelde verantwoordelijkheid voor het telefoonsignaal van KPN. KPN eist bijvoorbeeld dat de DSL-aanbie-

ders storingen, als deze zich voordoen in het laagfrequente deel als gevolg van de splitter, binnen acht uur verholpen hebben. Dit is een grote belasting voor de bedrijfsvoering van de nieuwe marktpartijen. KPN moet BaByXL daarom ook de variant bieden die BaByXL's voorkeur heeft.

De moeilijkheden voor alternatieve DSL-aanbieders zijn met deze uitspraak niet verdwenen. Opta zal de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten houden, en waar mogelijk een actieve rol spelen. Zo beoordeelt OPTA op dit moment het referentieaanbod voor de ontbundelde toegang tot het aansluitnet.

De volledige tekst van dit besluit is te vinden op www.opta.nl. ■

tieaanbod in voorjaar 2002 afronden

oktober van dit jaar was OPTA niet bevoegd om noodzakelijke wijzigingen in het RA ULL af te dwingen. Hiertoe was een aanpassing van de Telecommunicatiewet noodzakelijk. Nu deze is doorgevoerd wil OPTA zo snel mogelijk een goed RA ULL. Essentieel bij de beoordeling is de mening van de telecomaanbieders.

Om zo snel mogelijk tot concrete resultaten te komen heeft OPTA er voor gekozen om binnen het RA ULL drie onderdelen te onderscheiden: de collocatietarieven, de overige tarieven en de overige voorwaarden. In een vergadering op 8 november jl. is aanbieders gevraagd welke onderdelen uit het RA ULL prioriteit hebben. Aan de

hand van deze inventarisatie concludeerde OPTA dat dit de collocatietarieven en het vaststellen van de serviceniveaus zijn. OPTA beoordeelt de collocatietarieven onder meer in het kader van een geschil tussen BaByXL en KPN. Daarna zullen de overige tarieven worden beoordeeld.

HANDHAVENDE MAATREGELEN

Voor de beoordeling van de overige voorwaarden heeft OPTA ervoor gekozen om in samenwerking en overleg met KPN en andere telecomaanbieders te komen tot een aanbod dat in lijn is met de Europese Verordening. Wanneer dit niet wordt bereikt, moet OPTA alsnog handhavende

maatregelen nemen. Op dit moment overlegt OPTA met KPN en telecomaanbieders over serviceniveaus voor ordering en levering van aansluitlijnen. Dit overleg zal naar verwachting nog in december 2001 leiden tot een aanpassing van het RA ULL. Daarna zullen onderwerpen als gedeelde toegang tot het aansluitnet, de informatievoorziening door KPN aan marktpartijen en de levering van ongebruikte aansluitlijnen op de agenda staan. Een belangrijk gegeven is dat eventuele wijzigingen in het referentieaanbod, indien gewenst, meteen kunnen worden doorgevoerd in reeds door partijen ondertekende overeenkomsten. ■

Nu ook inbellen met 06760-nummers op het intranet

06760-nummers worden niet alleen gebruikt voor het inbellen op internet. OPTA geeft deze nummers ook uit aan eindgebruikers die er toegang tot intranet mee willen bieden. Bedrijven blijken hierin geïnteresseerd.

06760-nummers werden geïntroduceerd om het dataverkeer uit het vaste openbare telefoonnet te koppelen, zodat het vaste net minder belast wordt. OPTA gaf deze nummers in eerste instantie uit aan partijen die toegang tot het internet bieden aan hun klanten. Met 06760-nummers mag nu ook toegang tot intranet geboden worden, mits de gebruikers ervan ook verbinding kunnen maken met internet en met externen kunnen emailen.

AANVRAGEN VAN BEDRIJVEN

Er kwamen aanvragen van bedrijven om hun medewerkers de mogelijkheid te geven via 06760-nummers in te laten bellen op het intranet van het bedrijf. In eerste instantie lijkt deze toepassing in strijd met het nummerplan. De toegang tot

internet wordt in dit plan omschreven als 'de toegang tot het openbaar toegankelijk geheel van op het internet protocol (IP) gebaseerde netwerken'. Een intranet is te beschouwen als een gesloten, niet openbaar, netwerk en dus zou het gebruik van 06760-nummers voor het inbellen op dit gesloten systeem in strijd zijn met het nummerplan.

Een intranet is in veel gevallen echter niet gesloten. Gebruikers ervan kunnen immers veelal ook emailen met personen buiten dit systeem en surfen op het world wide web. Zowel het inbellen op intranet als het inbellen op internet met behulp van 06760-nummers valt hierdoor onder de bestemming van het nummerplan. De aanvragers van de 06760-nummers moeten natuurlijk wel zelf zorgen dat de nummers aan kiesbaar worden gemaakt. ■

Beleidsregels mobiele nummers en voice mail

Onderzoek gebruik mobiele nummers

OPTA gaat in januari en februari 2002 het gebruik van mobiele nummers voor netwerkgebonden voice mail-diensten onderzoeken. Aanleiding voor het onderzoek zijn de reacties op de consultatie die deze zomer is gehouden over het gebruik van mobiele nummers. Het college heeft op basis van deze reacties besloten de maatregelen die hij had voorgesteld ten aanzien van gebruik van mobiele nummers voor voice mail-diensten nader in te vullen.

Behalve voor het adresseren van mobiele toestellen gebruiken netwerkaanbieders mobiele nummers ook voor andere doeleinden. Eén van die toepassingen is het gebruik van deze nummers als hulpmiddel voor voice mail-diensten. OPTA betwijfelt of dit gebruik wel in overeenstemming is met de bestemming in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten. Bovendien zet OPTA in een aantal gevallen vraagtekens bij de efficiëntie van de inzet van mobiele nummers voor voice mail-diensten. De

resultaten van het onderzoek zullen mogelijk worden verwerkt in beleidsregels over de wijze waarop OPTA aanvragen voor mobiele nummers in de toekomst zal beoordelen.

ANALYSE

De eerste fase van het onderzoek zal bestaan uit het analyseren van diverse oplossingen voor het aanbieden van bepaalde voice mail-diensten. In de tweede fase van het onderzoek wordt onder

andere aan de diverse mobiele netwerkaanbieders gevraagd hoe zij aankijken tegen het gebruik van mobiele nummers voor voice mail-diensten.

In de richtsnoeren die eventueel uit het onderzoek zullen voortvloeien, wordt onder meer gestreefd naar gelijke uitgangspunten voor alle mobiele partijen met betrekking tot het gebruik van mobiele nummers en naar een wijze van gebruik die voor eindgebruikers transparant en gebruiksvriendelijk is. Sommige partijen kunnen in deze nieuwe richtsnoeren beperkingen ondervinden ten opzichte van het huidige gebruik, andere partijen krijgen wellicht zelfs ruimere mogelijkheden om mobiele nummers in te zetten voor hun voice mail-dienstverlening. Een belangrijk uitgangspunt blijft dat eventuele maatregelen niet disproportioneel mogen zijn ten opzichte van de verschillende belangen, zoals het streven naar gelijke uitgangspunten. ■

Internationale ontwikkelingen

Verenigd Koninkrijk

De Britse toezichthouder Oftel heeft op 15 november jl. het serviceniveau vastgesteld dat British Telecom (BT) moet bieden aan aanbieders die interesse hebben in een ontbundelde aansluitlijn. Als BT, de voormalige monopolist in het Verenigd Koninkrijk, de door Oftel vastgestelde niveaus niet haalt, is het verplicht om een schadevergoeding te betalen. De schadevergoeding bedraagt omgerekend ongeveer zestien euro voor elke dag dat de aanbieder niet kan beschikken over een ontbundelde aansluitlijn, en ongeveer 125 euro voor elke werkdag dat BT te laat is met het ter beschikking stellen van collocatiefaciliteiten. Oftel maakte bekend dat BT in ieder geval wel tijdig heeft voldaan aan de verplichting operators de gelegenheid te bieden om via een geautomatiseerd systeem aansluitlijnen bij BT te bestellen. ■

Ierland

De Ierse toezichthouder ODTR gaat de service-overeenkomsten evalueren die voormalig monopolist Eircom afsluit met de overige telecomaandieners. Het gaat daarbij om de overeenkomsten die betrekking hebben op huurlijnen. In deze zogeheten *service level agreements* garandeert Eircom het niveau van haar serviceverlening op het gebied van huurlijnen, bijvoorbeeld levertijd en duur en kosten van een reparatie. Vooralsnog voorziet ODTR dat Eircom zich aan de afspraak houdt dat aan het eind van dit jaar 80 procent van de huurlijnen op de afgesproken datum zullen worden geleverd. ODTR beschouwt dat echter als een begin en wil dat dit percentage verhoogd wordt. Gedurende de evaluatie zullen in een consultatieronde, die tot 16 januari 2002 duurt, van Eircom en de andere aanbieders commentaar en voorstellen voor verbetering worden gevraagd. ■

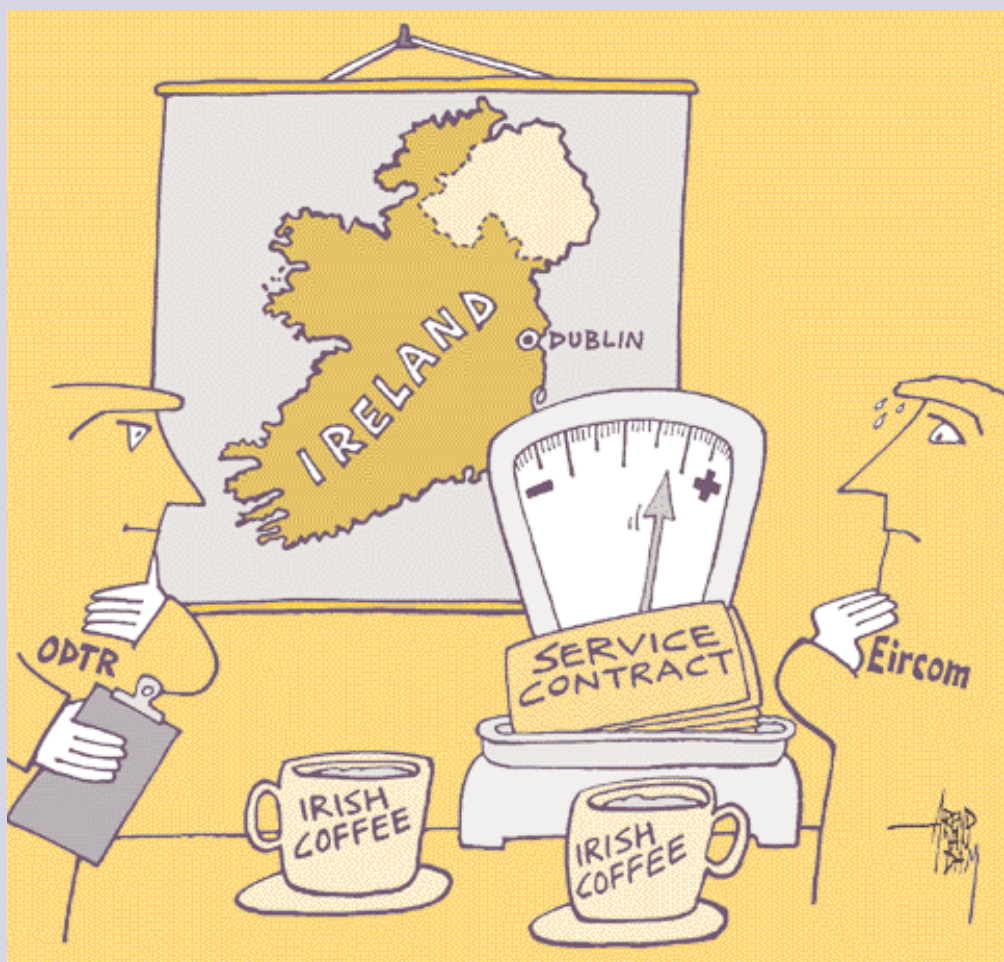
Frankrijk

De Europese Commissie heeft in het onlangs gepubliceerde zevende implementatierapport (waarover een artikel op pagina 6 en 7 in deze Connecties) zijn bezorgdheid uitgesproken over het niveau van de prijzen voor het bellen van vaste naar mobiele telefoons. ART-Télécom, de Franse toezichthouder, heeft in een besluit van 19 november 2001 aangekondigd hier tegen op te

treden. ART gaat de twee aanbieders met aanmerkelijke macht op de markt voor mobiele telefonie een prijsklem (pricecap) op te leggen. Als gevolg hiervan dalen de prijzen voor het bellen van een vast naar een mobiel toestel van Orange of SFR met 15 procent in 2002, 15 procent in 2003 en 12,5 procent in 2004. Hierdoor zal in 2004 een prijsverlaging van ongeveer 40 procent zijn gerealiseerd, aldus ART. ■

Zwitserland

In Zwitserland zal in de loop van volgend jaar de vergunning om de universele dienst te verlenen opnieuw worden uitgegeven. De termijn van de huidige vergunning, die aan de voormalige monopolist Swisscom is verleend, loopt namelijk op 1 januari 2003 af. De nieuwe vergunning zal een looptijd hebben van vijf jaar, met ingang van 1 januari 2003. De Zwitserse toezichthouder Bakom is gevraagd de veiling te organiseren en de aanmeldingen te evalueren. In principe wordt de vergunning toebedeeld aan de aanbieder die de gestelde criteria het best weet te benaderen en geen investeringsbijdrage vraagt. ■



De Ierse toezichthouder ODTR gaat de service-overeenkomsten evalueren tussen voormalig monopolist Eircom en overige telecomaandieners.

Klachten top 10

Mobiele telefonie blijft koploper

Mobiele telefonie blijft een bron van klachten. Reeds vier maanden staat dit deel van de telecommarkt op de eerste plaats van OPTA's klachten top 10. Stonden de klachten over mobiele telefonie in augustus en september nog in het teken van het opwaarderen van het beltegoed voor de prepaidabonnees, vanaf oktober werden de klachten overheerst door storingen en de klantenservice.

Telfort Mobiel voldoet aan de wettelijke dekkingsverplichting. Toch zijn hiaten in de dekking onderwerp van klachten sinds Telfort geen gebruik meer maakt van het Libertel-netwerk. Klachten over de klantenservice betroffen met name de dienstverlening van Ben. Vergeleken met eerdere maanden staan ook de algemene voorwaarden hoog in de ranglijsten. Deze bellers werden door OPTA doorverwezen naar de geschillencommissie Telecommunicatie. Wijzigingen in de algemene voorwaarden dienen 'op genoegzame wijze' worden bekendgemaakt. Hetzelfde geldt voor wijziging van tarieven. OPTA houdt hier toe-

zicht op. Klachten kunnen per post of per email (Frontoffice@opta.nl) doorgegeven worden.

Internet

Het internet leidt nog steeds tot vragen en klachten van de gebruikers. Het komt voor dat internetters geconfronteerd worden met torenhoge telefoonrekeningen. Bij het openen van bepaalde sites wordt de bestaande verbinding verbroken en gevraagd opnieuw in te loggen via een 0906-nummer, zonder dat er een tariefmelding verschijnt. Tijdens

het inloggen op het internet blijkt de instelling ongevraagd en ongemerkt gewijzigd te zijn, waardoor het inloggen ook in de toekomst automatisch tot stand komt via het 0906-nummer. De instelling voor het verbreken van de verbinding kan ook gewijzigd zijn. Deze wijzigingen vragen grote oplettendheid van de internetgebruiker om extreem hoge rekeningen te voorkomen. Klachten van deze aard kunnen gemeld worden aan de Stichting Informatiedienstencode (STIC), Pelmolenlaan 2d, 3447 GW Woerden, tel. (0348) 49 50 45. ■

Top 10 klachten oktober/november 2001

Positie	Positie in aug.	Onderwerp klacht	Percentage
1	1	Mobiel (storing/simlock/klantenservice)	21
2	7	Internet (leveringstijd/inbellen)	17
3	2	Onjuiste rekening	16
4	3	Algemene voorwaarden (overeenkomst)	15
5	9	Nummerportabiliteit	9
6	10	Kabel	7
7	-	Post	6
8	6	Carrier-preselectie (slamming)	5
9	5	Tarief (hoogte/kenbaarheid)	3
10	-	0906-nummer (inbelnummer internet)	1

OPTA vacaturebank



OPTA is op zoek naar geïnteresseerden voor de functies van:

► Adviseur Interconnectie en Bijzondere Toegang

TU, Algemeen Econoom of Bedrijfseconoom (max. f 105.000,- bruto per jaar)

► Juridisch adviseur

Jurist, Nederlands Recht (max. f 105.000,- bruto per jaar)

► Technisch adviseur Nummers en Registraties

TU- of HTS-opleiding, bij voorkeur telecommunicatie, 2 jaar werkervaring (max. f 105.000,- bruto per jaar)

► Economisch specialist

Bedrijfseconoom of econometrist (max. f 119.000,- bruto per jaar)

► Adviseur Eindgebruikersmarkt

TU, Algemeen Econoom of Bedrijfseconoom (max. f 105.000,- bruto per jaar)

► Personeelsadviseur

HBO, 4 jaar werkervaring (max. f 92.000,- bruto per jaar)

Zie de website www.opta.nl voor de uitgebreide functieomschrijvingen.

Informatie en sollicitatie

Vacatures zijn voltijdfuncties, tenzij anders aangegeven. Een vierdaagse werkweek is bespreekbaar. Vervulling deeltijd kan in sommige gevallen in overweging worden genomen. Documentatie en informatie over de vacatures zijn verkrijgbaar bij Lard de Vries (P&O), telefoon (070) 315 92 75. Voor nadere informatie over OPTA kunt u ook de website raadplegen: www.opta.nl. Reacties kunt u, onder vermelding van het vacaturenummer, richten aan: OPTA, P&O Postbus 90420, 2509 LK Den Haag. Solliciteren kan ook per email: P&O@opta.nl.