Februari 2005 nr. 1

OPTA NOG BETER BEREIKBAAR 3 OPTA BEBOET SPAMMERS 4 OPTA LEGT KPN BOETE OP VOOR ONGEOORLOOFDE KORTING 4 MEER CONCURRENTIE IN MOBIEL INTERNATIONAAL BELLEN 7 INTERNATIONALE ONTWIKKELINGEN 8 NIEUWE ONTWIKKELINGEN OMTRENT TOEZICHT OP POST EN DE POSTMARKT 10 EEN OVERZICHT VAN MEEST GESTELDE VRAGEN EN BINNENGEKOMEN KLACHTEN IN DECEMBER 2004 12

OPTA connecties

NIEUWS- EN PUBLICATIEBLAD VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT

Proportionaliteit volgens de vernieuwde Telecommunicatiewet

Van licht naar zwaar: maatwerk op het OPTA-menu

Partijen met aanmerkelijke marktkracht moeten aan bepaalde verplichtingen voldoen. Deze verplichtingen bevorderen de concurrentie en beschermen indien noodzakelijk eindgebruikers tegen de negatieve effecten van economische machtsposities. Deze verplichtingen, bepaald in de Telecommunicatiewet en uitgevoerd door OPTA, zijn pilaren voor een gezond concurrentieklimaat in de elektronische communicatiesector. Echter markten veranderen en de voorwaarden waaronder een markt goed kan functioneren dienen mee te veranderen. De vernieuwde Telecommunicatiewet biedt de noodzakelijke flexibiliteit om passende verplichtingen aan partijen met aanmerkelijke marktmacht op te leggen. Over hoe dat te werk gaat ontwikkelde OPTA een afwegingskader.

Proportioneel, gerechtvaardigd en gebaseerd op onderliggende problemen. Dit zijn de belangrijkste steekwoorden in de Telecommunicatiewet als het gaat over het opleggen van verplichtingen. Waar voorheen een vaststaande set van verplichtingen gold voor partijen met aanmerkelijke marktmacht, wordt nu eerst goed gekeken naar een juiste afbakening van de relevante markt en wordt onderzocht hoe effectief de concurrentie op die markten is. Deze marktanalyses leggen de fundamenten voor de besluitvorming over het opleggen van verplichtingen. Welke partijen hebben binnen welke markt aanmerkelijke marktkracht en wat zijn daarvan de gevolgen voor concurrenten en eindgebruikers? De antwoorden op deze vragen vormen de basis voor het opleggen van een set verplichtingen.

NAAR PASSENDE VERPLICHTINGEN

Wanneer een probleem eenmaal is vastgesteld biedt het afwegingskader voor het opleggen van verplichtingen de werkwijze voor het oplossen van dat probleem. Aan het opleggen van verplichtingen geeft de vernieuwde Telecommunicatiewet een aantal belangrijke randvoorwaarden. Volgens de wet moeten verplichtingen passend zijn. Dat wil zeggen dat ze zijn gebaseerd op het onderliggende probleem en in het licht van de doelstellingen van de wet proportioneel en gerechtvaardigd zijn. De rechtvaardiging ligt weer in de eis dat OPTA haar acties goed moet moti-

veren. Daarbij geldt dat het opleggen van verplichtingen niet alleen kwalitatief maar ook – waar mogelijk – kwantitatief onderbouwd wordt. Het doel is de minst zware instrumenten te gebruiken om het doel te bereiken. En niet minder belangrijk: de voordelen van de opgelegde verplichting moeten opwegen tegen de te ervaren nadelen. Juist en naar proportie.

Doelstellingenhiërarchie

Het resultaat zal uiteindelijk een volledig op maat samengestelde set van verplichtingen opleveren. Toegespitst op de betreffende marktpartij, de markt en concurrentiesituatie. Voor het bepalen van de set heeft het proportionaliteitspaper een aantal uitgangspunten vastgesteld. Waar mogelijk zullen verplichtingen worden opgelegd ter bevordering van de infrastructuurconcurrentie. Indien dat (nog) niet mogelijk is worden verplichtingen ter bevordering van de dienstenconcurrentie opgelegd. Pas in laatste instantie worden verplichtingen opgelegd die direct ingrijpen ter bescherming van de consument. In het afwegingskader is ook bepaald hoe de verschillende verplichtingen zich qua zwaarte tot elkaar verhouden. Als een set verplichtingen eenmaal is vastgesteld en alle stadia van goedkeuring heeft doorlopen, zal de set maximaal drie jaar gelden. Voor het eind van die drie jaar worden de marktanalyses herhaald, zodat kan worden beoordeeld hoe de concurrentiesituatie zich heeft ontwikkeld en of de geldende verplichtingen nog steeds passend zijn.

Inbreng van de markt

OPTA vindt het belangrijk dat marktpartijen in een vroeg stadium mee kunnen praten over de voorgestane werkwijze. Zo vond midden januari 2005 een druk bezochte bijeenkomst plaats waarin marktpartijen hun visie konden geven over het afwegingskader. Een levendige en constructieve discussie vond plaats over de diverse aspecten van het afwegingskader. ■

Een verslag van de bijeenkomst is te vinden op de website van OPTA (www.opta.nl).

Verruiming mogelijkheden bellen met CPS

Het wordt binnenkort mogelijk om via Carrier PreSelectie (CPS) te bellen met bepaalde niet-geografische telefoonnummers zoals 0800-, 0900- en 06760-nummers. Op dit moment is het al mogelijk om via CPS naar lokale, nationale, internationale en mobiele telefoonnummers te bellen. Maar dat gold nog niet voor een heel aantal niet-geografische nummers. Nu dit wel mogelijk wordt, kunnen CPS-aanbieders bijna alle telefoonverkeer zelf aan hun klanten factureren. Dit naar aanleiding van een door Tele2 bij OPTA ingediend geschil tegen KPN.

Geschil tussen Tele2 en KPN

OPTA besloot eind december 2004 dat KPN binnen 5 maanden mogelijk moet maken dat CPS-aanbieder Tele2 haar klantenverkeer naar de niet-geografische nummers kan afwikkelen. Op KPN rust namelijk de verplichting om het mogelijk te maken om via CPS te bellen. Tele2 heeft KPN meerdere malen verzocht om CPS naar deze niet-geografische nummers mogelijk te maken. Tele2 en KPN konden hier echter geen overeenstemming over bereiken. Daarom heeft Tele2 bij OPTA een geschil ingediend tegen KPN.

Informeren klanten van Tele2

Voordat het zover is zullen klanten van Tele2 geïnformeerd moeten worden, zodat zij kunnen kiezen of zij deze nieuwe CPS-dienst bij Tele2 willen afnemen of niet. Het bellen naar niet-geografische nummers zal immers straks als een aparte belcategorie worden aangeboden. Het besluit van OPTA geldt niet voor bellen naar 112 en naar die bestemmingen waarvoor de klant al een rechtstreekse factuurrelatie heeft met een dienstaanbieder, zoals bijvoorbeeld voor het inbellen bij een Internet Service Provider (ISP). ■

Intrekking geschillen Canal+/UPC

In het kader van de overname van (delen van) Canal+ door UPC, zijn alle nog door Canal+ bij OPTA in het verleden aanhangig gemaakte geschil- en bezwaarprocedures ingetrokken. Daarnaast heeft ook UPC de door haar in het kader van de Canal+/UPC geschillen aanhangig gemaakte bezwaarprocedures ingetrokken. De procedures hadden betrekking op tarieven voor doorgifte van omroepprogramma's. ■

Colofon

Eindredactie:
Stefan Wijers

Redactie, onder andere:
Jasper van Delft
Hein Dries
Rob van Eijl
Cynthia Keunen
Rani Partiman
Cas van de Velde

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.

OPTA nog beter bereikbaar

De overheid heeft vaak een stoffig en traag imago als het gaat om bereikbaarheid en snel reageren op vragen van burgers. Het 'van–het-kastje-naar-de-muur' gestuurd worden is meestal het eerste wat je bij de overheid op dit gebied te binnen schiet. Het is frustrerend voor consumenten en bedrijven om met vragen te blijven zitten. OPTA wil responsief zijn en vindt het belangrijk dat zij adequaat reageert op ontwikkelingen in de markt. Het snel en goed beantwoorden van vragen is daar één onderdeel van.

Om consumenten en bedrijven beter te woord te kunnen staan is met ingang van 1 januari 2005 een nieuwe Front Office ingevoerd. Binnen OPTA behandelt de afdeling Nummers en Registraties alle, telefonisch aan OPTA gestelde, vragen. De Front Office probeert zoveel mogelijk vragen direct te beantwoorden. Het kan voorkomen dat vragen nieuw zijn en dat verder onderzoek noodzakelijk is. In dat geval zoekt OPTA de zaak uit en zal de vragensteller binnen drie werkdagen schriftelijk antwoord op zijn vraag krijgen. De Front Office van OPTA ondergaat hiermee een ingrijpende verandering!

In 2004 heeft OPTA een onderzoek laten uitvoeren naar de wijze waarop telefonisch en schriftelijk gestelde vragen werden beantwoord. Het resultaat van dit onderzoek was dat OPTA een aantal verdere verbeteringen in dit proces zou kunnen aanbrengen. Zo deden tot nu toe medewerkers uit verschillende afdelingen van OPTA in roulerende dienst de telefonische opvang, waardoor kennisopbouw moeizaam verliep. De telefonische bereikbaarheid van OPTA voor het stellen van consumentenvragen was beperkt tot 4 uur per dag. Ook werd geconstateerd dat het telefonisch beantwoorden van gestelde vragen efficiënter zou kunnen als er een systeem zou komen met standaard vragen en standaard antwoorden. Dit systeem zou gelijktijdig via de website van OPTA geraadpleegd moeten kunnen worden.

De aanbevelingen uit het onderzoek hebben ertoe geleid dat er is besloten om de medewerkers van de afdeling Nummers en Registraties (N&R) de eerste telefonische opvang uit te laten voeren. Deze collega's waren al bezig met het telefonisch beantwoorden van vragen over 0906 en 0800 nummers. De roulerende diensten verdeeld over een groot aantal medewerkers zijn hierdoor voorbij. Daarnaast gaat OPTA de openingstijden voor de telefonische bereikbaarheid verruimen van 4 uur per dag naar 8 uur per dag. Tot slot gaan de medewerkers die de vragen beantwoorden gebruik maken van een systeem gevuld met veelgestelde vragen (FAQ's) en antwoorden. Dit systeem is ook via de website van OPTA te benaderen.

Ik vind het een goede ontwikkeling dat de overheid nog meer oog krijgt voor de belangen van de consument. De consument neemt in de vernieuwde Telecommunicatiewet een prominentere plek in. Met de vernieuwing van de Front Office is een eerste stap vooruit gezet om nog beter bereikbaar te zijn en makkelijker diensten bij OPTA af te nemen. Het is nu al mogelijk om aanvraagformulieren van de website te downloaden of om aanvragen per fax in te dienen. In 2005 zullen we doorgaan met verbeteringen op dit gebied. OPTA oriënteert zich op dit moment bijvoorbeeld over de mogelijkheden van elektronisch zakendoen (E-business) bij het uitgeven van nummers en het verrichten van registraties. Op dit gebied hopen we in de toekomst ook verbeteringen voor bedrijven en consumenten te realiseren.

Koos van Brecht
Hoofd van de Afdeling Nummers en Registraties

OPTA beboet spammers

OPTA heeft in december 2004 de eerste boetes opgelegd aan verzenders van spamberichten. Het gaat om spam verzonden per email en per sms. De hoogste boete bedraagt € 42.500. Met de inwerkingtreding van de van nieuwe Telecommunicatiewet op 19 mei jongstleden heeft OPTA de taak gekregen Nederlandse verzenders van spam te bestrijden.

De beboete spammers zijn natuurlijke personen en kleine ondernemingen, waarover OPTA verder geen personalia of gegevens verstrekt. In de meeste gevallen is de totale boete van een overtreder opgebouwd uit afzonderlijke boetefeiten: overtreding van het verbod op het versturen van spam, het achterwege laten van correcte (adres)gegevens van de verzender van het bericht en het niet bieden van een afmeldmogelijkheid. OPTA is in actie gekomen op basis van klachten die zijn ingediend op de speciale website www.spamklacht.nl. Naast elektronisch en juridisch onderzoek is OPTA in een aantal gevallen op locatie geweest om gegevens en apparatuur te vorderen.

Geconstateerde overtredingen

De boete van € 42.500 is opgelegd aan een natuurlijk persoon die betrokken was bij vier spamverzendingen. Tweemaal ging het om zelfstandige spamverzendingen door deze persoon. Onder de naam 'Kolik' werd opgeroepen medicijnen te kopen en onder gebruik van de naam van de bekende spambestrijder Rejo Zenger werd het boek 'Mein Kampf' aangeprezen. De heer Zenger heeft hiervan tevens aangifte bij de politie gedaan.

In twee andere gevallen heeft dezelfde overtreder spamberichten verstuurd samen met Groenendaal Uitgeverij BV te Hilversum. Hierbij ging het om berichten uit naam van 'SNK', waarin werd opgeroepen tot de aanschaf van cd-rom's voor het maken van offertes en het regelen van financiële zaken. Daarnaast werd een bericht verzonden uit naam van 'Tekstbureau voor Marketingteksten', waarin werd opgeroepen opdrachten te verstrekken voor het

OPTA legt KPN 450.000 euro boete op

Op 7 januari 2005 beboette OPTA KPN met 450.000 euro vanwege een ongeoorloofde kortingsactie. Niet eerder deelde OPTA zo'n hoge boete uit op een overtreding. KPN hield zich in de ogen van OPTA niet aan de regels door met het afsluiten van een BelZakelijk abonnement een extra korting aan te bieden. Een initiatief waarbij een zeer belangrijke stap werd overgeslagen: toestemming vragen aan het college van OPTA.

De Telecommunicatiewet is duidelijk over het feit dat KPN OPTA toestemming moet vragen voor het introduceren van kortingen. KPN heeft aanmerkelijke marktmacht en kan met dergelijke initiatieven de concurrentiepositie van concurrenten ondermijnen. Met name wanneer concurrenten met dit soort acties alleen kunnen concurreren door onder de kostprijs te zakken. Dit was het geval toen KPN, in de zomer van 2004, nieuwe klanten wilden trekken met de aanbieding 'Eén maand gratis bellen' bij het afsluiten van een BelZakelijk abonnement. Een korting die KPN zonder toestemming van OPTA in de markt zette.

Gratis bellen

Het Belzakelijk pakket is een specifiek voor de zakelijke markt bedoeld abonnement. Klanten kunnen met een BelZakelijk abonnement een maandelijks belpakket kiezen, variërend van 5 tot 5000 euro. De kortingsactie bestond eruit dat KPN het vaste abonnementsbedrag van de eerste maand terugstortte indien een nieuw Belzakelijk abonnement werd afgesloten. In september 1998 heeft OPTA het kortingenkader vastgesteld dat KPN moet hanteren op tarieven van vaste telefonie. Dit kader geeft aan binnen welke grenzen KPN kortingen mag verlenen. Het kader geeft KPN wel degelijk ruimte voor het geven van kortingen, maar zij moet wel binnen de zogenaamde forfaitaire kortingsruimte blijven. Met deze actie heeft KPN deze ruimte overschreden door het volledig terugstorten van maandbedrag van het betreffende pakket.

Hoge boete

KPN heeft een aanmerkelijke marktmacht op de markt voor vaste telefonie en brengt met dergelijke kortingenacties de concurrentiepositie van andere partijen in de markt in gevaar. Het bewaken en stimuleren van de concurrentiepositie binnen de telecommarkt is dé basisdoelstelling van OPTA. Dat daarbij geen toestemming werd gevraagd en de forfetaire kortingsruimte werd overschreden, was reden voor OPTA om deze BelZakelijk actie als een zeer ernstige overtreding van de Telecomwet te beschouwen. Op 6 januari legde OPTA daarom de hoogste boete ooit op. KPN blijft bij haar standpunt dat ze de Telecomwet niet heeft overtreden en gaat bezwaar aantekenen. ■

schrijven van marketingteksten. OPTA heeft het betrokken bedrijf in totaal een boete van € 25.000 opgelegd.

In een derde geval is in totaal een boete van € 20.000 opgelegd aan Stichting Yellow Monday, handelend onder de naam 'Purple Friday', die spam per SMS verstuurde. Onder gebruik van de SMS-code 3545 werden ongevraagd SMS-berichten verzonden, zonder dat de ontvanger daarvoor toestemming had verleend en zonder dat de juiste adresgegevens van de verzender werden vermeld. De ontvanger werd per bericht € 1,10 in rekening gebracht. Het was bovendien moeilijk voor benadeelden om van deze SMS-berichten af te komen.

Waarschuwingen

Naast het opleggen van boetes heeft OPTA sinds 19 mei 2004 aan 14 overtreders van het spamverbod een waarschuwing gegeven. OPTA heeft deze bedrijven opgedragen hun handelwijze te staken. OPTA houdt in de gaten of ook daadwerkelijk gebeurt. Als deze bedrijven in herhaling vervallen, dan kan OPTA alsnog een boete opleggen. In genoemde gevallen is volstaan met een waarschuwing, omdat het aantal klachten over de overtredingen beperkt was. De namen van de betrokken bedrijven publiceert OPTA niet. Het gaat om bedrijven van diverse omvang.

Het klachtenloket www.spamklacht.nl

Ook in 2005 verwacht OPTA boetes op te leggen en waarschuwingen uit te delen voor overtreding van het spamverbod. Daarbij kan OPTA overgaan tot samenwerking met diverse onderzoeksinstanties, zowel binnen als buiten de Europese Unie. Om klachten te verzamelen heeft OPTA sedert mei 2004 de website www.spamklacht.nl geopend, waarop tot op heden ruim 6800 klachten zijn ontvangen. Op basis van deze klachten bepaalt OPTA de prioriteiten in de opsporing en verzamelt zij bewijs om tot handhaving over te gaan. ■

Consumenten kunnen via www.spamklacht.nl een klacht bij OPTA indienen over spam. De spam dient te zijn verzonden aan een adres of nummer dat bij een particulier in gebruik is. Daarnaast is het noodzakelijk dat het bericht een commercieel, ideëel of charitatief karakter heeft. Ten slotte is het voor de bevoegdheid van OPTA van belang, dat de verzender (degene die op de verzendknop drukt, of degene die opdracht geeft tot de verzending) zich in Nederland bevindt. Op de website www.spamklacht.nl is ook meer informatie te vinden over het wettelijk verbod op spam en de rol van OPTA. Voor internetaanbieders en e-mailmarketeers is er een speciale sectie.

Arend's oog

KPN nu geen toegang tot kabelnetwerk UPC

Op eind november 2004 maakte KPN een geschil aanhangig bij OPTA om toegang te krijgen tot het kabelnetwerk van UPC. Dit met het doel een digitaal pakket radio- en televisieprogramma's aan te bieden. wet. Op 31 december 2004 heeft OPTA het verzoek van KPN om toegang tot het kabelnetwerk van UPC afgewezen. KPN voldeed niet aan de (nog) geldende voorwaarden voor toegang. Of KPN op een later moment wél toegang zou kunnen krijgen, is in belangrijke mate afhankelijk van de uitkomst van de economische marktanalyse van de omroepmarkt die nu door OPTA wordt uitgevoerd.

Het verzoek van KPN reikt buiten de wet

OPTA is gebleken dat KPN van UPC kale netwerkcapaciteit wil, die zij geheel naar eigen inzicht wil invullen en benutten. KPN baseerde zich daarbij op een artikel (8.7) uit de oude Telecommunicatie. Zo ver reikt de strekking van wetsartikel waar KPN zich op beroept echter niet. Dit heeft OPTA al eerder uitgemaakt in een geschil tussen Canal+ en UPC in 2000. Toegang kan slechts gevraagd worden voor de doorgifte van specifieke programma's, terwijl KPN tot dusverre niet duidelijk heeft gemaakt op welke programma's haar toegangsverzoek betrekking heeft.

Geen inhoudelijke beoordeling

Bovendien is het OPTA niet duidelijk dat er daadwerkelijk sprake is van een definitief geschil tussen KPN en UPC. Beide partijen hebben daartoe niet voldoende onderhandeld: als gevolg daarvan is UPC nog niet in staat geweest een finaal oordeel te geven over het verzoek om toegang van KPN. De informatieverstrekking van KPN is onvolledig gebleken. Al met al kon OPTA daardoor nog geen bindende uitspraken doen in deze zaak. Aan een inhoudelijke toets van de redelijkheid van het verzoek kwam OPTA daarom niet toe.

Tot de zomer oude recht geldig

Op verzoeken van bedrijven om toegang tot kabelnetwerken is vooralsnog, tot ongeveer zomer 2005, het eerdergenoemde artikel 8.7 van toepassing. Op basis van dat artikel kan toegang afgedwongen worden. Of KPN op een later moment wél toegang zou kunnen krijgen, is in belangrijke mate afhankelijk van de uitkomst van de economische marktanalyse van de omroepmarkt die nu door OPTA wordt uitgevoerd. De eerste resultaten hiervan worden voorjaar 2005 gepresenteerd. Zodra er, na een periode van inspraak en instemming verleend door de Europese Commissie, definitieve marktbesluiten liggen, vervalt artikel 8.7 van de oude Telecommunicatiewet. Dan is ook duidelijk of, en zo ja welke, verplichtingen aan UPC worden opgelegd en daarmee ook of KPN of andere gegadigden ook onder het nieuwe regime toegang kunnen krijgen tot het kabelnetwerk van UPC.

Rechtbank vernietigt uitspraken OPTA over regulering interconnectie

Eind december 2004 heeft de rechtbank Rotterdam een uitspraak gedaan naar aanleiding van besluiten van OPTA over de groothandelstarieven (wholesaletarieven) van KPN. Het beroep was door verschillende marktpartijen ingesteld. De rechter besliste dat OPTA beter moet onderbouwen waarom zij het zogenoemde EDC-model is blijven hanteren bij de beoordeling van de KPN-tarieven voor bijzondere toegangsdiensten. Ook heeft de rechtbank de argumenten van OPTA om transit- en sleepdiensten niet te reguleren te licht bevonden. De uitspraak van de rechter betekent dat onderdelen van de besluit van OPTA worden vernietigd. OPTA overweegt tegen de uitspraak in beroep te gaan.

Beter motiveren waarom EDC

KPN op grond van de Telecommunicatiewet verplicht haar interconnectie en bijzondere toegangsdiensten tegen kostengeoriënteerde tarieven aan te bieden. Jaarlijks toetst OPTA of de door KPN voorgestelde tarieven voldoen aan deze wettelijke eis. Om dit te kunnen beoordelen zijn bepaalde systemen voor kostentoerekening ontwikkeld. Voor bijzondere toegangsdiensten is dat het Embedded Direct Costs systeem (EDC). De rechter vindt dat OPTA beter moet motiveren waarom zij, ondanks het feit dat OPTA zelf al eind 1999 bepaalde tekortkomingen aan het EDC-model heeft gesignaleerd, toch door is gegaan met het hanteren van dat EDC-model.

Transit en sleepdiensten toch reguleren

De rechtbank vindt dat transit en sleepdiensten in principe zijn te kwalificeren als interconnectiediensten. De zekere beoordelingsvrijheid die OPTA volgens de rechtbank heeft waar het gaat om het invulling geven aan de normstelling van het begrip kostenoriëntatie kan niet zo ver gaan dat dergelijke diensten in het geheel niet op kosten worden gereguleerd. Met het opnemen van deze norm heeft de wetgever, aldus de rechtbank, ontegenzeglijk een inhoudelijke norm beoogd, waaraan OPTA is gebonden.

Meer concurrentie in mobiel internationaal bellen

In het 'verre' verleden bood KPN als enige aanbieder in Nederland de mogelijkheid aan om te bellen naar het buitenland. Vanaf de jaren '80 kwamen er diverse concurrenten die de marges van KPN aantrekkelijk genoeg vonden om toe te treden. Deze ontwikkeling heeft via zogeheten terugbeldiensten (call back services) en belkaartdiensten uiteindelijk geleid tot een gereguleerde omgeving waarin carrier selectieaanbieders belangrijke concurrenten voor KPN zijn geworden. Internationaal bellen werd zo in de loop van de tijd langzaam goedkoper. Deze concurrentiestrijd spelt zich echter volledig af op de markt voor vaste telefonie.

Meer concurrentie via mobiel via tweetraps bellen

Ook de markt voor mobiele telefonie lijkt echter kansen te bieden voor nieuwe diensten. Althans, er is op dit moment sprake van toetreding van nieuwe partijen die bellen naar het buitenland vanaf een mobiel toestel faciliteren. Deze toetreding gaat echter niet via de route van gewone carrier selectie. Mobiele partijen staan immers geen carrier selectiediensten toe op hun netwerk. Potentiële concurrentie is hierdoor genoodzaakt om te werken met zogeheten two stage calling (tweetraps bellen). Two stage calling houdt in dat men belt naar een systeem waaraan men kan aangeven wat het gewenste nummer – in het buitenland – is, waarmee de uiteindelijke verbinding tot stand moet komen. Doorgaans worden voor het bereiken van two stage calling systemen informatienummers (0900) gebruikt.

Informatienummers kampen met twijfelachtig imago

Het mobiel bellen van informatienummers heeft echter niet bij iedereen een goed imago. Ten eerste waren er in het verleden regelmatig problemen rond de aankiesbaarheid van informatienummers vanaf mobiele toestellen. Deze lijken inmiddels voor een deel opgelost, maar de deuk in het imago lijkt nog steeds te bestaan. Ten tweede geldt voor het bellen van informatienummers vanaf een mobiel toestel vaak een toeslag op de tarieven die gelden voor het bellen naar hetzelfde nummer vanaf een vast netwerk. Door deze toeslag hebben mobiele bellers bij internationale two stage calling nauwelijks of geen voordeel ten opzichte van direct mobiel bellen naar buitenlandse nummers. Het potentiële voordeel dat alternatieve aanbieders zouden kunnen bieden door de bestaande marge op direct internationaal verkeer vanaf mobiele netwerken, gaat dan immers voor een (groot) deel verloren aan de toeslag voor het bellen naar het two stage calling systeem via een informatienummer.

Tweetraps bellen via geografische nummers ook mogelijk

Potentiële concurrentie heeft daarom gezocht naar andere mogelijkheden. Eén van de opties die nu gebruikt wordt, is het gebruik van een geografisch nummer om te bellen naar het two stage calling systeem waaraan buitenlandse nummers kunnen worden opgegeven. Hierdoor is een beller immers slechts het nationale mobiele tarief kwijt waarvoor hij normaal gesproken kan bellen, zonder de toeslag voor het bellen naar een informatienummer. De marges voor het internationale verkeer zijn hierdoor voor concurrenten groter en aantrekkelijker. Het gebruik van geografische nummers kent echter bepaalde eisen. Zo moet het

systeem om naar het buitenland te bellen ook daadwerkelijk in het netnummergebied staan waar het geografische nummer naar verwijst.

Aan eisen voor gebruik geografische nummers moet zijn voldaan

Mits een partij voldoet aan de eisen voor het gebruik van geografische nummers heeft OPTA geen bezwaar tegen gebruik van deze nummers voor diensten die bellen naar het buitenland via two stage calling mogelijk maken. Naast de eis dat het systeem in het juiste netnummergebied moet staan, speelt hierbij ook dat er niet permanent in het netwerk mag worden doorgeschakeld naar een andere aansluiting. Verder moeten de aanbieders van deze wijze van internationaal bellen een andere betaalmethode vinden. Via geografische nummers kan immers geen vergoeding worden gevraagd voor diensten achter de geografische aansluiting, iets dat bij informatienummers wel kan.

OPTA beschouwt de toename van concurrentie altijd als een positieve ontwikkeling, maar zal niettemin streng toezien op de voorwaarden die gelden voor deze nieuwe vorm van concurrentie. Uiteindelijk wordt de consument dan pas echt beter van toegenomen concurrentie. ■

Internationale ontwikkelingen

Europees onderzoek tarieven internationaal mobiel belverkeer (roaming)

In het kader van gezamenlijk onderzoek naar internationaal mobiel belverkeer hebben de Europese OPTA's die deel uitmaken van de European Regulators Group (ERG) eind vorig jaar een vragenlijst uitgestuurd naar de mobiele netwerkaanbieders in hun respectievelijke landen. Internationale roaming is het inloggen met een mobiel telefoontoestel op een mobiel netwerk in het buitenland. Bij mobiel bellen of gebeld worden in het buitenland, dan maakt men gebruik van een netwerk in het desbetreffende land. Het toestel meldt zich aan bij het gastnetwerk en is vervolgens gewoon onder het normale nummer bereikbaar.

Het onderzoeken van de markt voor internationale roaming moet, vanwege de complexiteit van deze markt op een gecoördineerde manier door alle toezichthouders in Europa gezamenlijk worden onderzocht. Daarom heeft de ERG vorig najaar besloten om samen met de Europese Commissie het onderzoek naar internationaal roaming te intensiveren. De vragenlijsten die vorige maand zijn uitgestuurd vormen daarvan het eerste resultaat. De antwoorden op deze vragenlijsten geeft de toezichthouders vergelijkbare informatie over de tarieven die gehanteerd worden, kortingen, verkeersstromen etc. Deze informatie is nodig om de ERG leden in staat te stellen om een geharmoniseerde marktanalyse in alle Europese landen te starten. Deze analyse zal leiden tot een antwoord op de vraag of regulering van de groothandelsstarieven voor internationaal roaming gereguleerd dienen te worden. De eerste resultaten van de consultatie worden in mei van dit jaar verwacht.

ERG-IRG Werkprogramma 2005

Begin 2005 heeft de European Regulators Group (ERG) een openbare hoorzitting gehouden over haar werkprogramma voor het jaar 2005. Het werkprogramma is samengesteld naar aanleiding van interne consultaties van de leden van de ERG. Zodoende is een aantal kernonderwerpen geselecteerd die voor het komende jaar de hoogste prioriteit heeft bij de Europese telecommunicatietoezichthouders. Het werkprogramma is opgebouwd uit drie categorieën activiteiten.

Het werkprogramma bevat ten eerste een aantal inhoudelijke onderwerpen waarover de meeste Europese OPTA's hebben aangegeven te willen komen tot één gezamenlijk standpunt. Zogenaamde 'common positions'. Het gaat hier bijvoorbeeld over VOIP en international roaming.

Tevens bevat het werkprogramma onderwerpen die de missie van de ERG ondersteunen en bijdragen aan een succesvolle uitvoering van toezichtbeleid. Denk hierbij aan acties die ondernomen zullen worden voor versterking en verbetering van de samenwerking tussen Europese toezichthouders en de Europese Commissie. Concreet gaat het om vormen van praktische samenwerking, data verzameling en uitwisseling, delen van ervaringen, discussies tussen specialisten en ook coördinatie van administratieve activiteiten. Dit werk zal moeten leiden tot rapporten en Principles of Implementation and Best Practices (PIBs) welke gebruikt kunnen worden in het dagelijkse werk van de toezichthouders.

Tenslotte bevat het werkprogramma onderwerpen die gerelateerd zijn aan ondersteuning van wettelijke taken van de Europese Commissie. In deze gevallen wordt aan de ERG gevraagd om de Commissie te adviseren. Zo adviseerde de ERG bijvoorbeeld eerder de Commissie over Accounting separation and Regulatory accounting.

Ierland

Vodafone en O2 dominant in Ierse mobiele markt

De Ierse toezichthouder COMREG, heeft eind vorig jaar haar notificatie aangaande de marktanalyse mobiele gespreksopbouw en toegang bij de Commissie ingeleverd. Deze marktanalyse van de mobiele markt in Ierland komt tot de conclusie dat er sprake is van zogenaamd collectieve dominantie ten aanzien van de twee grootste mobiele partijen in Ierland: Vodafone en O2. Deze partijen hebben een gezamenlijk marktaandeel van 94%. De Europese Commissie heeft in antwoord op de notificatie aangegeven dat zij geen zwaarwegende bezwaren heeft tegen de analyse zoals uitgevoerd door de Ierse toezichthouder voor telecommunicatie. COMREG stelt als passende maatregel ofwel remedie onder andere voor dat beide mobiele aanbieders toegang tot hun netwerk moeten bieden aan mobile virtual network operators (MVNO). Dat zijn mobiele dienstenaanbieders zonder eigen netwerk die gebruik maken van het netwerk van een andere mobiele aanbieder om zijn klanten te bereiken.

Verenigde Staten

Amerikanen willen hoge mobiele afwikkeltarieven in Europa omlaag

De Amerikaanse telecommunicatietoezichthouder FCC is gestart met een 'notice of inquiry' ten aanzien van de hoogte van de mobiele afwikkeltarieven van de mobiele aanbieders in Europa. De FCC maakt zich zorgen over het feit dat Amerikaanse consumenten teveel moeten betalen om naar een Europees mobiel nummer te bellen. De FCC heeft de Europese telecommunicatie toezichthouders om informatie gevraagd over de hoogte van de tarieven in Europa en hoe deze tarieven zich onder het nieuwe regelgevend kader gaan ontwikkelen. De Amerikanen vragen tevens advies aan de toezichthouders over hoe het probleem van het te duur bellen van de VS naar mobiele nummers in Europa op te lossen. ■

OPTA trekt consultatiedocument interoperabiliteit in

Op 5 oktober 2004 stelde OPTA marktpartijen in de gelegenheid om te reageren op een consultatiedocument over interoperabiliteit. In dat document heeft het college een aantal vragen gesteld over de manier waarop hoofdstuk 6 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) moet worden uitgelegd. Inmiddels heeft het college besloten het consultatiedocument in te trekken omdat het College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb) de zienswijze van OPTA bij de toepassing van het consultatiedocument op geschil tussen T-Mobile en Yarosa niet deelt. Tevens is uit reacties van marktpartijen en uit overleg met de Europese Commissie naar voren gekomen dat getwijfeld wordt aan de juistheid van hoofdstuk 6 Tw als implementatie van de artikelen 4 en 5 van de Europese Toegangsrichtlijn (hierna: TR).

Verplichtingen rond interoperabiliteit niet gerechtvaardigd

Het CBb heeft eind november 2004 uitspraak gedaan in een door T-Mobile en Yarosa ingediend beroep tegen de uitspraak van OPTA in een geschil tussen deze beide partijen. De rechter heeft zich uitgesproken over de vraag of de door OPTA op basis van artikel 6.1 Tw opgelegde verplichting aan T-Mobile om met Yarosa over interoperabiliteit te onderhandelen gerechtvaardigd is. Het CBb heeft artikel 6.1 Tw uitgelegd met inachtneming van artikel 4 en 5 TR en is van mening dat het voor beide artikelen niet mogelijk is om de door het college opgelegde verplichting te rechtvaardigen. Hiervoor heeft het CBb twee overwegingen aangegeven. Naar het oordeel van het CBb strekt het verzoek van Yarosa niet tot verbetering van de communicatie- of bereikbaarheidsmogelijkheden van haar eigen klanten. Daarnaast heeft Yarosa volgens het CBb geen recht op onderhandelingen omdat zij geen openbaar elektronisch communicatienetwerk exploiteert. Op T-Mobile rust dus niet de plicht te onderhandelen over het verzoek van Yarosa.

Geschillen afdoen conform uitspraak CBb

Bij geschillen over interoperabiliteit zal het college toetsen aan de geschetste voorwaarden genoemd in de uitspraak van het CBb. Dit houdt in dat een verzoekende partij in elk geval moet voldoen aan de volgende criteria. Zij dient een openbaar netwerk te exploiteren. Tevens moet het verzoek strekken tot verbetering van de communicatie- of bereikbaarheidsmogelijkheden van haar eigen klanten. ■

Niet gebruikte nummers voor carrierselectie straks opnieuw uitgeven

In 2004 is OPTA gestart met het project 'Toezicht op carrierselectienummers'. Op grond van het nummerplan van de Minister van Economische Zaken zijn nummers uit de reeksen 16xx en 10xxx beschikbaar voor uitgifte voor het aanbieden van carrier(pre)selectie. Met een carrierselectienummer kan via een vast toestel, met gebruikmaking van het telefoonnetwerk van KPN, gebeld worden via een ander belbedrijf. OPTA geeft deze carrierselectienummers uit.
In de nummerreeks 16xx is inmiddels enige schaarste opgetreden. Er zijn in deze reeks immers maar 100 nummers beschikbaar. Om toch ook nieuwe aanbieders zo goed mogelijk te kunnen faciliteren, houdt OPTA periodiek toezicht op de uitgegeven carrierselectienummers. Nummers die niet meer gebruikt worden, moeten weer terugkomen in de nummervoorraad.

OPTA heeft voor de toezichtactie op carrierselectienummers in totaal 66 nummerhouders aangeschreven. Nummerhouders die een nummer hebben uit de reeks 16xx zijn verplicht binnen een halfjaar het nummer te activeren. Houders van nummers uit de reeks 10xxx hebben een jaar de tijd om het nummer te activeren. Niet alle nummerhouders zijn aangeschreven. Houders die pas sinds kort een nummers bezitten, zijn uiteraard niet aangeschreven. De aangeschreven nummerhouders moeten OPTA aangeven of het nummer nog steeds in gebruik is. Mocht een nummer niet in gebruik zijn, wordt het ingetrokken. Deze toezichtactie heeft geleid tot het beschikbaar komen van 17 carrierselectienummers. Na een afkoelingsperiode van een jaar kunnen deze nummers weer worden uitgegeven.

Toezicht korte informatienummers

Voor korte informatienummers zijn de regels voor gebruik anders dan voor lange informatienummers. Zogenaamd korte informatienummers zijn 8-cijferige nummers die beginnen met 0800, 0900, 0906 en 0909. Lange informatienummers bestaan uit 11 cijfers en beginnen eveneens met 0800, 0900, 0906 en 0909. Korte informatienummers worden behalve voor onbepaalde tijd ook voor bepaalde tijd toegekend. Dit is vanwege de kwalitatieve schaarste. Eén kort informatienummers neemt even veel ruimte in als 1000 lange informatienummers. Om schaarste te voorkomen houdt OPTA periodiek toezicht op de uitgegeven korte informatienummers. Eind 2004 heeft OPTA toezicht gehouden op korte informatienummers die voor bepaalde tijd zijn toegekend. Vanaf 1999 tot 2005 heeft OPTA 4000 korte informatienummers voor bepaalde tijd toegekend. OPTA heeft de nummers nagebeld. 221 nummers zijn nog steeds in gebruik. Gebruik van nummers zonder toekenning door OPTA is verboden. OPTA heeft deze partijen aangeschreven en verzocht om ofwel een nieuwe aanvraag te doen ofwel de nummers buiten gebruik stellen, zodat andere partijen in aanmerking kunnen komen voor deze nummers. 191 nummers zijn opnieuw aangevraagd en de overige nummers worden buiten gebruik gesteld. ■

Nieuwe ontwikkelingen omtrent

Overkomstduur post ruim binnen de norm

Op grond van het Besluit algemene richtlijnen post (Barp) dient TPG jaarlijks gemiddeld genomen tenminste 95% van de brieven de eerstvolgende werkdag te bezorgen. OPTA controleert ieder jaar de door TPG gemeten kwaliteit van de overkomstduur post en bovendien de systematiek die TPG voor deze meting hanteert. OPTA oordeelt dat TPG over 2003 met haar gerapporteerde kwaliteitscijfer van 96,1% voldoet aan de gestelde kwaliteitsnorm voor overkomstduur post en dat de gehanteerde meetsystematiek deugdelijk is.

Europese meetnorm – de CEN norm

In Europees verband zijn afspraken gemaakt over de te hanteren meetsystematiek voor de kwaliteit van postbezorging. In het kader van harmonisatie binnen de lidstaten van de Europese Unie is een Europese EN 13850 norm vastgesteld en goedgekeurd door het Europees comité voor normalisatie (CEN) voor het meten van de overkomstduur van losse brieven. De implementatiedatum van deze Europese norm is formeel nog niet door de Europese Commissie bekrachtigd, maar deze kan al wel binnen de verschillende lidstaten worden ingevoerd.

Tijdens de laatste CEN vergadering, die in december 2004 in Amsterdam plaatsvond, hebben vertegenwoordigers uit alle Europese lidstaten gesproken over de implementatie van deze norm en de aanpassingen die op dit moment uitgewerkt worden in de verschillende werkgroepen van het CEN. Hoewel de norm nog niet officieel verplicht is, wordt hij wel reeds in veel Europese landen op vrijwillige basis gehanteerd. OPTA en TPG zullen binnenkort overleg voeren over de implementatie van deze kwaliteitsnorm in Nederland. Het lijkt er echter op dat TPG reeds voor het over-

Hoe komt de hoogte van de toezichtvergoeding tot stand?

Wettelijk is bepaald dat een belangrijk deel van het geld dat gemoeid is met de werkzaamheden van OPTA door de markt wordt opgebracht. Ieder jaar berekent OPTA het bedrag dat marktpartijen moeten betalen voor het toezicht op de naleving van de Telecommunicatiewet en de Postwet. De hoogte van deze vergoeding wordt uiteindelijk door de Minister van Economische Zaken vastgesteld. Jaarlijks stuurt OPTA de factuur uit voor deze toezichtvergoeding. De manier waarop de tarieven worden vastgesteld en berekend ligt vast in het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet.

Van jaar tot jaar kan de hoogte van de vergoeding per marktpartij enigermate verschillen. De oorzaak hiervan ligt met name in het feit dat aantallen marktpartijen binnen een marktcategorie van jaar tot jaar verschuiven. Per marktcategorie worden de toezichtkosten immers hoofdelijk, volgens een bepaalde sleutel, omgeslagen over alle marktpartijen. Ook kunnen verschillen worden verklaard uit het inhoudelijk werkpakket dat OPTA in een bepaald jaar in de begroting voorstelt. Zodoende kunnen – zelfs bij gelijkblijvende kosten – vergoedingen in de ene marktcategorie dalen en in de andere marktcategorie stijgen.

Verdeelsleutel

OPTA is verplicht kostendekkend te werken en de begroting van OPTA moet door de Minister van EZ worden goedgekeurd. Daaraan gekoppeld moet de minister ook de hoogte van de toezichtvergoedingen goedkeuren. Bij de vaststelling van de toezichtvergoeding wordt steeds per marktcategorie gezocht naar een verdeelsleutel die recht doet aan de het profijt dat partijen binnen een marktcategorie van het toezicht van OPTA naar verwachting zullen hebben. Waar dat mogelijk is wordt de hoofdelijke verdeling verbijzonderd door daarin nog het aantal afgegeven certificaten, abonnees, decoders of nummers te betrekken. Bovendien geldt dat marktpartijen die in een bepaalde marktcategorie beschikken over aanmerkelijke marktmacht, zij 80% van de kosten van die marktcategorie dragen.

Betekenis tarievenbestemmingsreserve

Om afwijkingen tussen de jaarlijkse begroting van OPTA en de daadwerkelijke realisatie ervan te vereffenen is een zogenaamde tarievenbestemmingsreserve in het leven geroepen. Dit betekent dat afwijkingen tussen de begrote en daadwerkelijk gerealiseerde opbrengsten en kosten kunnen worden opgevangen. Jaarlijks wordt in de jaarrekening van OPTA in een tarievenbestemmingsreseve per marktcategorie gereserveerd. Afwijkingen naar boven of naar beneden worden in de hoogte van de vergoeding van het opvolgende jaar doorberekend. Hierdoor kan de toezichtvergoeding in een bepaald jaar lager of hoger uitvallen.

Rekening Rijk

Enkele activiteiten drukken níet rechtstreeks op marktpartijen, maar worden betaald uit de begroting van het Ministerie van Economische Zaken als onderdeel van de algemene Rijksbegroting. Het betreft onder meer kosten die worden gemaakt bij de behandeling van bezwaar- en beroepschriften. Ook kosten die gemoeid zijn met het aan de Ministerie van EZ uitbrengen van advies worden niet aan de markt doorberekend, maar worden betaald door EZ.

grote deel aan deze Europese norm voldoet.

Concessierapportage door OPTA akkoord bevonden

TPG is verplicht jaarlijks een rapportage op te leveren over de uitvoering van de opgedragen postdiensten. In deze concessierapportage wordt onder andere gerapporteerd over het aantal postvestigingen, het aantal brievenbussen en de overkomstduur van brieven. Daarnaast bestaat de concessierapportage uit een financiële rapportage, waarin door TPG verantwoording wordt afgelegd over de kosten en opbrengsten van de voorbehouden (het monopolie op brieven tot en met 100 gram) en de overig opgedragen postdiensten.

In 2002 en 2003 is het rendement van TPG Post op de opgedragen diensten gedaald. Dit bleek grotendeels te worden veroorzaakt door een stijging van de pensioenlasten als gevolg van een, van eerdere jaren, afwijkende bepaling en toerekening van deze pensioenlasten (gewijzigde grondslagen). OPTA heeft geoordeeld dat TPG over de jaren 2002 en 2003 voldoet aan de wettelijke verplichtingen op grond van het Barp. Wel heeft OPTA aangegeven dat zij verwacht dat TPG in de toekomstige concessierapportages vanaf 2004 de effecten van de gewijzigde grondslagen voor pensioenlasten op de resultaten en het rendement van de postdiensten in de financiële rapportage transparanter weergeeft.

Brievenmonopolie omlaag – van 100 naar 50 gram

Op 9 december 2004 heeft OPTA een voorgenomen wijziging van het Postbesluit getoetst op uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid. Deze wijziging van het Postbesluit implementeert de Europese richtlijn 2002/39/EG. In deze richtlijn is opgenomen dat lidstaten verplicht zijn om met ingang van 1 januari 2006 de monopoliegrens van brieven te verlagen, van brieven tot en met 100 gram naar brieven tot en met 50 gram. Dit monopolie op brieven tot en met 50 gram geldt voorzover het tarief lager is dan tweeënhalf maal het basistarief. Dit is het tarief voor frankering van brieven tot en met 20 gram. In de wijziging van het Postbesluit wordt met ingang van 1 januari 2006 deze verlaging van de tariefgrens voor het monopolie van brieven tot en met 50 gram geïmplementeerd. Deze wijziging van het Postbesluit sluit aan bij de eerder in 2004 door de minister voorgestelde wijziging van de Postwet, waarin de gewichtsgrens per 1 januari 2006 van het monopolie van brieven verlaagd wordt van 100 gram naar 50 gram.

In haar uitvoeringstoets constateert OPTA dat de ontwerpwijziging Postbesluit in overeenstemming is met de Richtlijn 2002/39/EG en dat deze ontwerpwijziging Postbesluit in lijn is met de voorgestelde wijziging van de Postwet. Het college is het eens met de Minister dat de ontwerpwijziging Postbesluit geen verandering in de administratieve lastendruk tot gevolg heeft. Buiten dat verwacht het college dat de ontwerpwijziging Postbesluit geen gevolgen heeft voor de uitvoerbaarheid of handhaafbaarheid van het Postbesluit of consequenties voor OPTA in termen van personeel, organisatie of financiën.

Volledige liberalisering postmarkt gestart

Verder zijn de voorbereidingen door de minister van Economische Zaken voor een nieuwe Postwet waarin wordt voorzien in een volledige liberalisering van de postmarkt in 2007 gestart. Op 16 december 2004 heeft de Tweede Kamer groen licht gegeven aan de minister van EZ. Dit betekent dat in Nederland in 2007 de postmarkt volledig geliberaliseerd zal worden door het vrijgeven van het monopolie op brieven. Dit echter wel onder de voorwaarde dat de postmarkten in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland dan ook volledig geliberaliseerd zullen worden. In de nieuwe Postwet zal een 'noodremprocedure' opgenomen worden waarmee het proces van liberalisering afgeremd kan worden als blijkt dat in het VK of Duitsland belemmeringen zijn voor een vrije postmarkt. Tevens is in de Tweede Kamer een wijziging van het Besluit algemene richtlijnen post (Barp) behandeld. Hierin staan gewijzigde regels opgenomen over onder meer: het aantal postvestigingen en de assortimentseisen van deze vestigingen, de overkomstduur van brieven en het uitvoeren van vakgenootschappelijke toetsing (peer review) van de aangewezen accountant die de controles uitvoert bij TPG.

Nozema moet Broadcast Partners informatie leveren over antenne-opstelpunten

OPTA verplicht Nozema om de door Broadcast Partners verzochte gegevens over antenne-opstelpunten en antenne-systemen van Nozema aan Broadcast te geven. Nozema mag de kosten die gemoeid zijn met het verwerken van die gegevens in een database niet bij Broadcast in rekening brengen. Nozema heeft inmiddels gegevens aan Broadcast verstrekt die door Broadcast worden bestudeerd.

Broadcast Partners heeft Nozema op grond van het Besluit medegebruik omroepzendernetwerken (Bmo) verzocht om verstrekking van gegevens met betrekking tot 14 door Broadcast aangeduide antenne-opstelpunten. Het verzoek hiertoe hing samen met de verwachte aanbesteding door de NOS van de publieke radiozenders (Radio 1, Radio 2, Radio 3 en Radio 4). Nozema heeft geen gevolg gegeven aan het verzoek van Broadcast. In reactie hierop heeft Broadcast OPTA verzocht om Nozema te verplichten de verlangde gegevens alsnog te verstrekken. OPTA heeft in haar besluit de stelling van Nozema dat OPTA niet bevoegd zou zijn, verworpen.

Een vraag die speelde was in welke vorm de verstrekking van de gegevens plaats diende te vinden en welke vergoeding Nozema aan Broadcast mocht vragen. Nozema had namelijk aangegeven de door Broadcast verzochte informatie, in verband met de verwachte aanbesteding door de NOS van de publieke radiozenders, in een database te zullen verwerken. OPTA heeft geoordeeld dat Nozema de kosten van het opzetten van een database niet bij Broadcast in rekening kan brengen. Deze kosten vallen niet onder de werkelijk gemaakte kosten als bedoeld in het Bmo, omdat het Bmo Nozema niet verplicht de verzochte informatie te verwerken in een database en in de vorm van een database aan Broadcast ter beschikking te stellen.

Database

Het staat Nozema vrij om de gegevens in een database of in andere vorm aan te leveren. Gelet op het feit dat Nozema heeft aangegeven midden januari 2005 een database gereed te kunnen hebben met daarin alle door Broadcast verzochte informatie, heeft OPTA geoordeeld dat Nozema in staat moet worden geacht om per 15 januari 2005 de informatie in onbewerkte vorm beschikbaar te kunnen stellen aan Broadcast. ■

Een overzicht van meest gestelde vragen en binnengekomen klachten in december 2004

■ ***(Auto)dialers***

Op één in het klachtenoverzicht staan de vragen en klachten over (auto)dialers. Dit betreffen klachten over hoge kosten voor ongewild bellen naar zowel Nederlandse als buitenlandse nummers. Steeds meer klachten lijken betrekking te hebben op buitenlandse nummers. OPTA is bezig met onderzoek naar dit probleem. Hierbij wordt gebruik gemaakt van door klagers ingevulde vragenlijsten en informatie die wordt verkregen door onderzoek naar 'besmette' pc's.

Naast het opsporen van overtreders richt het onderzoek van OPTA zich ook op toekomstig te nemen maatregelen. Deze maatregelen beogen een bijdrage te leveren aan de vermindering van de hoeveelheid klachten over dialers. Hierbij kan gedacht worden aan praktische voorlichting – bijvoorbeeld via de website van OPTA. Ook mogelijk is aanpassing van de regelgeving ter voorkoming van toekomstige problemen die consumenten met autodialers kunnen hebben.

■ ***Nummerportabiliteit***

Velen reageerden naar aanleiding van de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven over nummerportabiliteit. De rechter sprak zich uit over de vraag of een consument zijn mobiele telefoonnummer tijdens de looptijd van een belcontract mee mag nemen naar een andere aanbieder. De hoogste rechter gaf OPTA geen gelijk. Pas ná beëindiging van een overeenkomst kan met behoud van telefoonnummer worden overgestapt naar een andere aanbieder. Pas dan is de oude aanbieder verplicht mee te werken aan nummerportabiliteit. Wel bekijkt de minister hoe praktische problemen kunnen worden verholpen.

Verder zijn er reacties binnengekomen naar aanleiding van de boetes die OPTA heeft opgelegd aan overtreders van het spamverbod. ■

Klachten en vragen per e-mail, telefoon, brief en fax – december 2004	%
Autodialers	29
Mobiele telefonie (algemene voorwaarden; nummerportabiliteit)	21
Vaste telefonie / C(P)S (algemene voorwaarden; CPS niet bij belbudgetabonnement, etc)	19
Internet / ADSL (levertijd; voorwaarden; overstappen tussen aanbieders)	11
Spam (klachten via www.spamklacht.nl zijn niet in dit overzicht meegenomen)	4
Kabelmaatschappij (tv / radio)	4
Privacy	2
Tarieven (transparantie / kenbaarheid / roaming)	1
Post	1
Overig	8
Totaal	**100**