

<b>Contactpersoon</b>	<b>Ons kenmerk</b>	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Doorkiesnummer</b>
drs. S.P.M. de Vries ba.	OPTA/TN/2006/202778		(070) 315 92 26
<b>Datum</b>	<b>Onderwerp</b>		<b>Bijlage(n)</b>
	Handhaven 118		

Geachte ,

Met deze brief informeert het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) u dat hij actief gaat toezien op het correct gebruik van het telefoonnummer 118 en zonodig handhavende maatregelen gaat treffen bij verkeerd gebruik van dit nummer.

### **Inleiding**

Op 17 mei 2006 is een nummerplanwijziging<sup>1</sup> van kracht geworden die de nieuwe 18-serie voor abonnee-informatiediensten heeft bestemd en de uitfasering van 118 per 17 januari 2007 voorziet. In de aanloop naar deze nummerplanwijziging heeft het college samen met het Ministerie van Economische Zaken op 9 maart 2006 een rondetafelbijeenkomst georganiseerd. Uit deze bijeenkomst is gebleken dat het juiste gebruik van 118 gedurende de implementatieperiode van de 18xy-nummers en de uitfasering van 118 van essentieel belang is voor nieuwe toetreders met nummers uit de 18-serie. Het college gaat daarom het juiste gebruik van 118 actief handhaven.

Op 24 juli 2006 heeft een veiling plaatsgevonden voor de verdeling van nummers uit de 18-serie. In totaal 10 deelnemers hebben hierdoor een nummer uit de 18-serie toegekend gekregen. Ook zijn nummers toegekend aan andere partijen die na de veiling een nummer hebben aangevraagd. Tot op heden zijn circa 25 nummers voor abonnee-informatiediensten toegekend.

In deze brief zal het college uiteenzetten op welke wijze hij handhaving van 118 zal invullen.

### **Nummerplan**

In het nummerplan is de bestemming van 118 gewijzigd. Voor de duidelijkheid zal het college onderstaand de relevante passages uit het nummerplan en de belangrijkste passages uit de toelichting op het nummerplan herhalen.

---

<sup>1</sup> Staatscourant nr. 96, woensdag 17 mei 2006

### Periode tot 17 januari 2007

De bestemming van 118 in de periode tot 17 januari 2007 is omschreven als:

*Algemene abonnee-informatiedienst die voldoet aan het bepaalde bij of krachtens het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en voorts wat betreft de aard en de inhoud van de verstrekte informatie aan degene die gebruik maakt van de dienst uitsluitend de bij de abonnees in gebruik zijnde nummers uit dit nummerplan biedt.*

Verder is van belang dat in de toelichting bij de nummerplanwijziging van 17 mei 2006 is vermeld dat reclameboodschappen op 118 momenteel niet zijn toegestaan omdat dit buiten de reikwijdte van de universele dienst valt.

Samenvattend dient 118 tot 17 januari 2007 alleen voor de abonnee-informatiedienst gebruikt te worden en is reclame op 118 voor een 18xy-nummer niet toegestaan.

### Periode met ingang van 17 januari 2007

De bestemming van 118 in de periode met ingang van 17 januari 2007 is omschreven als:

*Automatische boodschap die de beller op commercieel neutrale en non-discriminatoire wijze informeert over de vervanging van 118 door 18xy nummers.*

Verder is van belang dat in de toelichting in de nummerplanwijziging van 17 mei 2006 is vermeld dat “de automatische boodschap een gesproken tekst bevat waarmee de consument op commercieel neutrale en non-discriminatoire wijze wordt geïnformeerd over de vervanging van 118 door de nieuwe nummers. Het spreekt voor zich dat het automatisch doorschakelen van 118 naar een ander nummer voor abonnee-informatie diensten (bijvoorbeeld in de 0900-reeks) niet is toegestaan.”

Belangrijke ingrediënten van de bestemming met ingang van 17 januari 2007 zijn 1) een boodschap, die 2) automatisch moet zijn en 3) een gesproken tekst moet bevatten en verder 4) voor de beller commercieel neutraal en 5) niet-discriminerend is en 6) als doel heeft de beller over de vervanging van 118 door de nieuwe nummers te informeren.

### **Handhaving**

Door de markt is onderkend dat de huidige netwerkaanbieders met een 118-nummer een voordeel kunnen behalen door op dit nummer reclame te maken voor hun nieuwe 18xy-nummer. Dit is, zoals uit het nummerplan blijkt, tot 17 januari 2007 niet toegestaan op basis van de bestemming van het nummerplan en ook met ingang van 17 januari 2007 zijn er strikte regels.

In de bovengenoemde rondetafelbijeenkomst heeft het college aangekondigd actief de bestemming van 118, zowel in de periode tot 17 januari 2007 als erna, te zullen handhaven. Hij is hiertoe bevoegd op grond van hoofdstuk 15 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) in combinatie met hoofdstuk 4 van de Tw.

Het college zal op een drietal wijzen het gebruik van 118 controleren. Ten eerste zullen medewerkers van OPTA regelmatig, zowel voor als na 17 januari 2007, op de verschillende netwerken het nummer 118 bellen en registreren op welke wijze invulling wordt gegeven aan de bestemming. Daarnaast zal

voor de periode met ingang van 17 januari 2007 aan alle nummerhouders van 118 per brief worden gevraagd op welke wijze de automatische boodschap wordt ingevuld. Ten slotte zal het college op basis van klachten over verkeerd gebruik van 118 een onderzoek instellen.

Het college kan, gelet op hoofdstuk 4 en 15 van de Tw, bij een constatering van verkeerd gebruik van een nummer overgaan tot het opleggen van een boete, het opleggen van een last onder dwangsom en/of het intrekken van het betreffende nummer. Het college ziet het boete-instrument als een relatief zware maatregel die echter, gelet op de situatie rond 118, proportioneel kan zijn bij het verkeerd gebruik van 118. Belangrijk bij 118 is dat een verkeerd gebruik van het nummer snel tot onomkeerbare gevolgen kan leiden voor de overige aanbieders met nummers uit de 18-serie. Hierdoor ligt het voor de hand dat het college zal kiezen voor snel optreden en/of optreden met relatief zware maatregelen.

Indien het college kiest voor een handhavingstraject, zal het college korte termijnen voor hoor en wederhoor toepassen omdat snelheid van belang is. Het college zal bij een geconstateerde overtreding de betreffende partij per fax en per brief op de hoogte stellen. Relatief korte tijd na het versturen van deze fax zal een hoorzitting plaatsvinden waarin de partij, indien zij dit wenst, gehoord wordt. Hierna zal het college het besluit nemen.

### **Invulling bestemming**

De bestemming van het nummer 118 volgt, zoals bovenstaand beschreven, eenduidig uit het nummerplan. Nummerhouders hebben volgens de bestemming met ingang van 17 januari 2007 enige vrijheid gekregen over de invulling van de automatische boodschap. In onder andere de eerdergenoemde rondetafelbijeenkomst is besproken dat bijvoorbeeld een carousel, waarbij automatisch één of meerdere willekeurig nummers worden genoemd, een mogelijk invulling is. Ook de boodschap "*Het 118-nummer is opgeheven. Kies een nummer uit de 18-serie*" is een mogelijke invulling.

Het college moedigt aanbieders aan om de gekozen invulling van de automatische boodschap aan hem ter toetsing voor te leggen om daarmee eventuele juridische procedures te voorkomen. Partijen die hier gebruik van willen maken worden verzocht uiterlijk 1 december 2006 de gegevens aan te leveren. Het college zal dan uiterlijk 15 december 2006 een reactie geven.

Om expliciet te benadrukken welke invulling van de bestemming het college als niet toelaatbaar beschouwt, zal onderstaand een niet-limitatieve opsomming van voorbeelden worden gegeven.

Periode tot 17 januari 2007

- Het noemen van een 18xy-nummer, voor, tijdens, na of in de plaats van de abonnee-informatiedienst is niet toegestaan.

Periode met ingang van 17 januari 2007

- Het is niet toegestaan alleen het eigen 18xy-nummer aan te prijzen of dit nummer (in bijvoorbeeld een carrousel) vaker te noemen dan de overige nummers.
- Het is niet toegestaan alleen het eigen 18xy-nummer te noemen, ook al is dat het enige 18xy-nummer dat op het betreffende netwerk aankiesbaar is.
- Het eigen nummer beter aanprijzen dan andere nummers is niet toegestaan. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld de gekozen volgorde waarin de nummers worden vermeld, de toon waarmee nummers worden vermeld of door selectief aanvullende informatie over de nummers toe te voegen.
- Het is niet toegestaan om gebruikers verschillende automatische boodschappen te laten horen. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan om gebruikers die eerder hebben gebeld een andere boodschap te laten horen dan andere gebruikers.

**Overig**

Indien u over deze brief vragen heeft, kunt u contact opnemen met in de briefhoofd vermelde contactpersoon.

Deze brief wordt aan alle huidige 118- en 18xy nummerhouders verzonden. Tevens wordt deze brief op de website van OPTA geplaatst.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,  
namens het college,  
Sectorleider Nummers & Registraties

mr. F.J.G. van der Plas