



## Transposition of the Telecoms Package into Dutch Law

### *Comments by The Number*

This document sets out the **provisions relevant to directory services** that were changed by the EU review of the Electronic communications package, both in terms of the **changes to the Articles of the Universal Service Directive (“USD”), and the associated explanatory Recitals** adopted by Commission, Council and the European Parliament, as published in the Official Journal of 18 December 2009<sup>1</sup>.

**The Number considers that the proposal set out under this consultation does not properly reflect the changes included into the Telecoms package in relation to Directory Services, and believes additional amendments should be included to this effect for these changes to be implemented into primary legislation.**

We thank you in advance for taking consideration of these views. Feel free to contact Nik Hole, Executive Director, Government and Business Affairs – Europe for The Number, by phone (+44 7973 748952) or email ([nik.hole@118118.com](mailto:nik.hole@118118.com)) should you need further information.

#### I. ACCESS OPERATORS’ CHARGES TO DIRECTORY SERVICES MUST BE REASONABLE & OBJECTIVE

##### **Rationale of the legislative changes:**

- Calling directory services from a mobile phone generally costs substantially more to an end-user than calling from a fixed line.
- Directory service providers do not necessarily set the price users have to pay: the access operator often does, and then pays a portion to the directory provider.
- Origination prices charged by operators to DQ providers can result in excessive consumer prices.
- More and more people only have a mobile phone and calls to DQ services tend to be done mostly « on the move », not when people sit by a PC or a fixed phone. “Bill shock” from unexpectedly very high prices can make consumers never call again!

---

<sup>1</sup> Directive 2009/136/EC of the European Parliament and of the Council of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users’ rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws.

See <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:En:PDF>



### Implications of implementing [art 25 par 3 and Recital 38](#)

Operators providing access to users to directory services must only charge **reasonable and objective origination charges** to directory service providers under the USD. Cost-orientation of these charges would give the fairest outcome.

Operators should sell wholesale origination access to **directory service providers**, who should be able to **set the retail price charged to end-users** for the access to directories. Only then can the decrease in wholesale price be passed on to consumers.

## II. PRIVACY-ENHANCING SOLUTIONS MUST BE ENCOURAGED AND CONSUMERS MUST BE INFORMED WHAT ALL THEIR OPTIONS ARE

### **Rationale of the legislative changes:**

- The previous text of the Universal Service Directive does not provide for any alternative options between being in a directory (= visible to all) or being ex-directory (= not accessible to anyone).
- In the revised version of the telecoms package, specific recognition is given to an intermediate solution, whereby subscribers are offered the possibility to be included in directory databases but not visible to the general public. (e.g. so callers could contact a directory service and could either be connected to that subscriber without knowing his/her number or directory services could send that mobile subscriber an SMS saying that “MR X tried to call you. Please call back N°...”).

### Implications of Implementing [art 20 par 1 \(c\), art 21 par 3 \(e\) and Recital 33](#):

When signing up to a phone service (fixed or mobile) and at regular intervals, users must be informed of **all the existing options** relating to their right to be included in a directory, including any intermediary options to full inclusion with publication of directory data and full exclusion.

## III. DIRECTORY SERVICES MUST BE ACCESSIBLE BY VOICE AND SMS, NATIONALLY AND ACROSS BORDERS

### **Rationale of the legislative changes:**

#### **Ensuring equivalent access to directory services by disabled users (e.g. customers with hearing impairments):**

- Directory services are not always allowed equally via voice and SMS. They need to be allowed to offer services in a technological neutral manner (eg via voice / SMS).



### Promoting cross-border access to directories, especially on mobile phones:

- In some Member States mobile operators give access to their subscribers to their own directory services' numbers when roaming across Europe, they do not allow competitors' directory services to do so, thereby not giving choice to their users.
- This blocking has NO technical justification and can easily be removed as Mobile operators manage their numbering plans as "private plans". A mobile phone can identify a subscriber's home country to enable directory services to be enabled when roaming.

#### Implications of Implementing [art 25 par 4](#), [art. 28](#) and [Recital 12](#):

Directory service providers must be allowed to provide services using **voice and/or SMS** so that disabled users can benefit from them, both at national and cross-border levels.

Access operators (fixed and mobile, on copper or IP networks) should permit **all their users to access all directory services** both at national level and, in the case of mobile operators, when roaming in other countries.

## IV. MEMBER STATES MUST ENSURE DIRECTORY DATABASES CAN BE RUN IN THE MOST EFFICIENT MANNER, INCL. THROUGH A CENTRALISED DATABASE

### Rationale of the legislative changes:

- Such efficiency requires that directory-relevant data be supplied under **cost-oriented terms** and that Member states have a clear right to put in place **centralisation mechanisms**.
- In practice, the principles included in Recital 38 have already been implemented in several Member States. This practice would however benefit from a direct clarification and insertion into primary (or secondary) law.

#### Implications of Implementing [Recital 38](#):

The legislator and/or regulator have all the necessary powers to impose wholesale obligations on access operators and / or to put in place **systems whereby all directory-relevant information is centralised and aggregated in one single database**, which is accessible to DQ providers that pay for it.

The data included in these databases must be supplied to directory service providers under **cost oriented** conditions.



## ANNEX: TEXT OF RECITALS AND ARTICLES (Dutch version)

### ACCESS OPERATORS' CHARGES TO DIRECTORY SERVICES TO BE REASONABLE & OBJECTIVE (Recital 38 and Art 25 par. 3)

ARTICLE(S)	CORRESPONDING RECITAL(S)
<p>16) Artikel 25 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>a) de titel wordt vervangen door:</p> <p>"Telefooninlichtingendiensten";</p> <p>(...)</p> <p>"3. De lidstaten zorgen ervoor dat alle eindgebruikers die over een openbare telefoondienst beschikken, toegang hebben tot telefooninlichtingendiensten. De nationale regelgevende instanties moeten verplichtingen en voorwaarden kunnen opleggen aan ondernemingen die de toegang tot eindgebruikers controleren voor het verstrekken van telefooninlichtingendiensten, overeenkomstig artikel 5 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn). Die verplichtingen en voorwaarden zijn <b>objectief, billijk, niet-discriminerend en transparant.</b></p>	<p>(38) Telefooninlichtingendiensten moeten onder concurrerende marktvoorwaarden worden aangeboden, en worden dat ook vaak, op grond van artikel 5 van Richtlijn 2002/77/EG van de Commissie van 16 september 2002 betreffende de mededinging op de markten voor elektronischecomunicatienetwerken en -diensten [12]. Wholesalemaatregelen om te zorgen voor opname van de gegevens van eindgebruikers (zowel vast als mobiel) in gegevensbanken moeten voldoen aan de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens, inclusief artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie). Er moet een kostengebaseerde levering van die gegevens aan aanbieders van diensten aanwezig zijn met de mogelijkheid dat de lidstaten een gecentraliseerd mechanisme opzetten voor de verstrekking van volledige gebundelde gegevens aan aanbieders van telefoonboeken, en de verlening van toegang tot het net op redelijke en transparante voorwaarden, om te waarborgen dat de eindgebruikers ten volle kunnen profiteren van de mededinging, met als uiteindelijk doel de volledige afschaffing van regulering van deze dienst op retailniveau mogelijk te maken en op redelijke en transparante voorwaarden gidsdiensten aan te bieden.</p>



## PRIVACY-ENHANCING SOLUTIONS (Recital 33, Art 20 par. 1 (c) and Art 21 par. 3 (e))

ARTICLE(S)	CORRESPONDING RECITAL(S)
<p>14) De artikelen 20 tot en met 23 worden vervangen door:</p> <p>"Artikel 20 - Contracten</p> <p>1. De lidstaten zorgen ervoor dat de consumenten en andere hierom verzoekende eindgebruikers die zich abonneren op diensten waarbij een aansluiting tot het openbare communicatienetwerk en/of openbare elektronischecommunicatiediensten worden aangeboden, recht hebben op een contract met een onderneming of ondernemingen die dergelijke aansluiting en/of diensten aanbieden. In het contract worden ten minste de volgende elementen in een heldere, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm gespecificeerd:</p> <p>(...)</p> <p>c) in geval van een verplichting in de zin van artikel 25, de keuzemogelijkheden van de abonnee met betrekking tot de vraag of zijn persoonsgegevens in een gids al dan niet zullen worden opgenomen, en de gegevens in kwestie;</p> <p>(...)</p> <p>Artikel 21 - Transparantie en bekendmaking van informatie</p> <p>(...)</p> <p>3. De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties de aanbieders van openbare elektronischecommunicatienetwerken en/of openbare elektronischecommunicatiediensten kunnen verplichten om, onder andere:</p> <p>(...)</p> <p>e) abonnees te informeren over hun recht om te bepalen of, en zo ja welke, persoonsgegevens in een abonneelijst worden opgenomen, overeenkomstig artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), en (...)</p>	<p>(33) De klanten moeten op de hoogte worden gebracht van hun rechten met betrekking tot het gebruik van hun persoonlijke informatie in abonneegidsen, met name van het doel of de doelen van deze gidsen, alsmede van hun recht om kosteloos niet in een openbare abonneegids te worden opgenomen, overeenkomstig Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie). Waar systemen bestaan waarbij informatie in de gegevensbank van de abonneegids mag worden opgenomen maar niet toegankelijk voor de gebruikers van de gidsdiensten mag worden gemaakt, moeten de klanten ook over deze systemen worden geïnformeerd.</p>



## DIRECTORY SERVICES MUST BE ACCESSIBLE BY VOICE AND SMS, NATIONALLY AND ACROSS BORDERS (Recital 12, Art 25 par. 4 and Art. 28)

ARTICLE(S)	CORRESPONDING RECITAL(S)
<p>16) Artikel 25 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>a) de titel wordt vervangen door: "Telefooninlichtingendiensten"; (...)</p> <p>4. De lidstaten handhaven in de regelgeving geen restricties die beletten dat eindgebruikers in een bepaalde lidstaat via spraaktelefonie of SMS rechtstreeks toegang hebben tot de telefooninlichtingdienst in een andere lidstaat en nemen maatregelen om deze toegang overeenkomstig artikel 28 te garanderen.</p> <p>19) Artikel 28 wordt vervangen door:</p> <p>"Artikel 28 - Toegang tot nummers en diensten</p> <p>1. De lidstaten zorgen ervoor dat, voor zover technisch en economisch gezien haalbaar en tenzij een opgeroepen abonnee om commerciële redenen heeft besloten de toegang van oproepende gebruikers die zich in specifieke geografische gebieden bevinden, te beperken, de bevoegde nationale instanties alle nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de eindgebruikers:</p> <p>a) toegang hebben tot en gebruik kunnen maken van diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers binnen de Gemeenschap, en (...)</p>	<p>(12) De toegang van gehandicapte eindgebruikers tot diensten moet gelijkwaardig zijn aan de toegang die voor andere eindgebruikers beschikbaar is. Te dien einde moet de toegang functioneel gelijkwaardig zijn zodat gehandicapte eindgebruikers, weliswaar met andere middelen, kunnen genieten van dezelfde bruikbaarheid van diensten als andere eindgebruikers.</p>



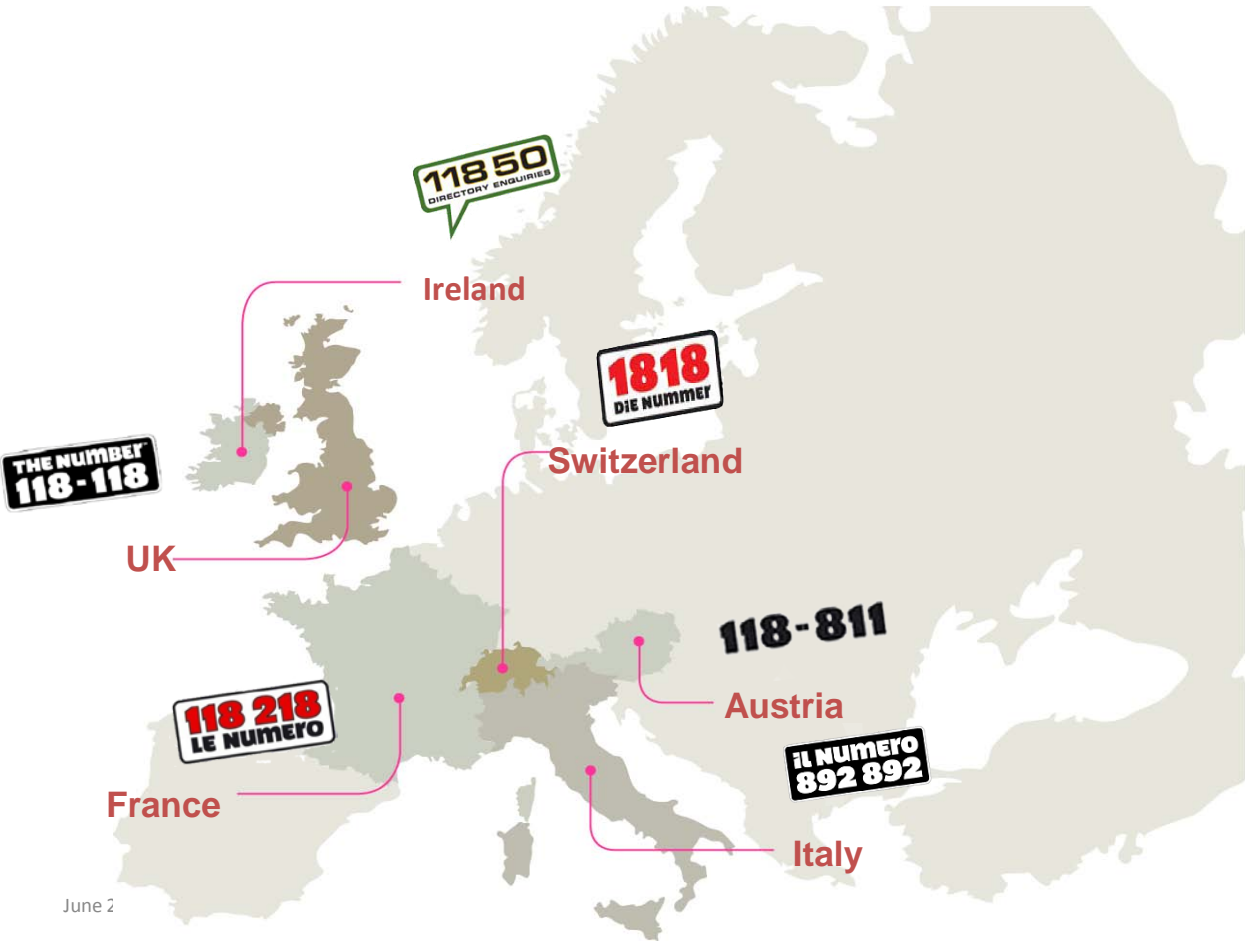
## DATABASES RUN IN THE MOST EFFICIENT MANNER (Recital 38)

### RECITAL

(38) Telefooninlichtingendiensten moeten onder concurrerende marktvoorwaarden worden aangeboden, en worden dat ook vaak, op grond van artikel 5 van Richtlijn 2002/77/EG van de Commissie van 16 september 2002 betreffende de mededinging op de markten voor elektronischecomunicatienetwerken en -diensten [12]. Wholesalemaatregelen om te zorgen voor opneming van de gegevens van eindgebruikers (zowel vast als mobiel) in gegevensbanken moeten voldoen aan de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens, inclusief artikel 12 van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie). Er moet een kostengebaseerde levering van die gegevens aan aanbieders van diensten aanwezig zijn met de mogelijkheid dat de lidstaten een gecentraliseerd mechanisme opzetten voor de verstrekking van volledige gebundelde gegevens aan aanbieders van telefoonboeken, en de verlening van toegang tot het net op redelijke en transparante voorwaarden, om te waarborgen dat de eindgebruikers ten volle kunnen profiteren van de mededinging, met als uiteindelijk doel de volledige afschaffing van regulering van deze dienst op retailniveau mogelijk te maken en op redelijke en transparante voorwaarden gidsdiensten aan te bieden.



## About The Number



The Number and its group companies are the largest independent providers of directory enquiry (DQ) services in the world. In Europe, the group has entered six markets (UK, France, Italy, Austria, Switzerland and Ireland) offering new, competitive and high quality services to end users. We use live operators to handle enquiries and today employ more than 6,000 in our European operations. The companies have invested heavily in the development of enhanced databases and innovative new services (such as two-way SMS services).