

Consultatiedocument mogelijke nieuwe 09-reeks voor klantenservice (0902)

Ministerie van Economische Zaken, 4 februari 2013

Aanleiding

Een aantal marktpartijen heeft, naar aanleiding van de voorgenomen wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen ten behoeve van de invoering van maximum-tarieven voor klantenservice, voorgesteld om een nieuwe 09-subreeks open te stellen in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, gekoppeld aan de reeds toegekende 0900-nummers. Vooralsnog wordt gedacht aan de reeks 0902. Deze eventuele nieuwe reeks biedt de mogelijkheid voor nummergebruikers om naast hun huidige 0900-nummer het equivalente 0902-nummer uitsluitend voor klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst in te zetten (0900-abcd[efg] en 0902-abcd[efg]) en te communiceren naar hun klanten. Op deze wijze kunnen verkoop en klantenservice via respectievelijk het 0900- en het 0902-nummer worden geboden, met verschillende tarieven.

Opzet mogelijke nieuwe reeks 0902

- De bestemming van de reeks zou vooralsnog zijn klantenservicediensten in het kader van een gesloten overeenkomst.
- In de reeks 0902 zou, gelet op de bestemming, alleen het rekenen van een verkeerstarief worden toegestaan. Er mag dus, in tegenstelling tot de andere 090x-reeksen, geen informatietarief worden gerekend, ook niet een vast tarief per gesprek. Het verkeerstarief is het tarief dat de originerende telefonieaanbieder in rekening brengt bij de beller en is op grond van artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit vergelijkbaar met het tarief van de desbetreffende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer.
- Het in gebruik nemen van een nummer uit de reeks 0902 zou in beginsel alleen mogelijk zijn indien de nummerhouder/nummergebruiker tevens over het equivalente 0900-nummer beschikt. Met andere woorden het zou in beginsel niet mogelijk zijn alleen een 0902-nummer aan te vragen en in gebruik te nemen.
- Overwogen zou kunnen worden dat het in gebruik nemen van een nummer uit de reeks 0902 ook mogelijk is indien het equivalente 0900-nummer nog niet is toegekend. Het equivalente 0900-nummer zou dan geblokkeerd kunnen worden, indien de aanvrager alleen het 0902-nummer in gebruik wenst te nemen.
- Het gebruik van de reeks 0902 zou strikt vrijwillig zijn. Er zijn geen voornemens klantenservicediensten die nu in 0900 worden aangeboden verplicht te laten omnummeren naar 0902.

Onderzoek Stratix

Stratix Consulting heeft onderzoek gedaan naar de effecten van de regeling maximum-tarieven klantenservice en daarbij tevens onderzoek gedaan naar de eventuele nieuwe reeks 0902. Stratix concludeert dat over dit idee zeer verschillend wordt gedacht. De betrokkenen vinden het in de basis wel een prima idee, maar er zijn wel vraagtekens bij het effect van een dergelijke nummerreeks. Het kan jaren duren voordat de nieuwe reeks door consumenten wordt geassocieerd met 'goedkoop', en het zal lang duren voordat klantenservices massaal daarop over zullen gaan (als ze dat al doen). Het voordeel van een "gespiegelde" reeks, namelijk dat een bedrijf twee nummers kan hanteren met dezelfde eindcijfers, kan er echter voor zorgen dat een aantal bedrijven de overstap wel zal maken, met name onder de bedrijven die niet onder de huidige maatregel vallen. Stratix schat de doelgroep waarvoor deze optie zinvol zou kunnen zijn in op ongeveer 1500 bedrijven, en ook daarvan zullen niet alle nummergebruikers deze stap willen zetten. Stratix wijst er op dat het ook binnen de reeks 0900 mogelijk is twee nummers naast elkaar te gebruiken voor verkoop en klantenservice en noemt voorbeelden van bedrijven die dit nu reeds doen. De meerwaarde zit dus met name in het naar klanten kunnen communiceren van twee gespiegelde nummers.

Beleidslijn

Gelet op de conclusies van Stratix en vanuit overwegingen van efficiënt nummerbeheer is het Ministerie van Economische Zaken vooralsnog niet voornemens de reeks 0902 open te stellen voor klantenservicediensten in het kader van een gesloten overeenkomst.

Vragen consultatie

EZ verneemt graag de mening van belanghebbenden over dit onderwerp. Hoe staat u tegenover het eventueel openstellen van de reeks 0902 voor klantenservicediensten in het kader van een gesloten overeenkomst tegen verkeerstarief, gekoppeld aan de uitgegeven 0900-nummers? Ziet u toegevoegde waarde in een dergelijke reeks of volstaat de huidige reeks 0900? Zou u naast uw 0900-nummer het gespiegelde nummer in de eventuele nieuwe 0902-reeks in gebruik gaan nemen? Is het wenselijk mogelijk te maken de 0902-nummers eventueel ook separaat toe te kennen, mits het equivalente 0900-nummer nog niet is toegekend?