

UPC Nederland
Kabelweg 51, Postbus 80900, 1005 DA Amsterdam
T 020 775 5000 F 020 775 6700
Postbank 845745 BTW nr. 8070.48.525.B.01
www.upc.nl



**INGEDIEND VIA WWW.INTERNETCONSULTATIE.NL EN PER E-MAIL E.BEERS@MINELENI.NL;
A.M.SIKKEMA@MINELENI.NL**

Betreft: consultatie Regeling maximum-tarieven 090x-klantenservicenummers
en wijziging Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten

Geachte mevrouw Sikkema, heer Beers,

Op 6 februari 2013 is op de site van overheid.nl de consultatie gestart
van de voorgenomen Regeling voor maximumtarieven voor 090x- klantenservicenummers en de
bijbehorende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten.

In de bijlage bij dezes vindt u de zienswijze van UPC Nederland B.V. en UPC Nederland Business
B.V. (hierna gezamenlijk UPC) over de voorgenomen regeling en de wijziging van het nummerplan.

Met vriendelijke groet,
UPC Nederland

Roel van Kessel
Senior Regulatory Affairs Manager

Vraag 1 van 3: Zijn de voorgestelde regeling maximum-tarieven klantenservice en wijziging van het Nummerplan naar uw mening uitvoerbaar? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet en op welke punten aanpassingen in de regeling en/of Nummerplan-wijziging wenselijk zijn?

UPC acht de genoemde richtlijnen op zich uitvoerbaar. UPC zet echter wel haar vraagtekens bij de vraag of EZ wel voldoende onderkent welke impact de regeling maximum-tarieven klantenservice zal hebben op zowel de nummerhouder als de platform aanbieder. Bij vraag 2 zal UPC hier nader op ingaan.

Vraag 2 van 3: Is de voorgestelde invoeringstermijn van drie maanden voor de aangepaste tariefmelding en zes maanden voor het maximumtarief voor 090x-klantenservicenummers naar uw mening voldoende? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet en welke invoeringstermijn volgens u zou moeten worden gehanteerd?

Enkel het aanpassen van de tariefmelding en het invoeren van het maximumtarief voor 090x-klantenservicenummers acht UPC mogelijk binnen de gestelde termijn.

Er zijn echter ook andere zaken waarvan het op voorhand zeer onwaarschijnlijk is dat deze ook binnen de gestelde termijn zullen kunnen worden aangepast. Daarbij moet gedacht worden aan het aanpassen, dan wel opzeggen, van bestaande contracten tussen nummerhouder en platformhouder. Dit type contract betreft vrijwel altijd een jaarcontract dat niet te allen tijde opgezegd kan worden. Daarbij acht UPC het zeer aannemelijk dat met name in het MKB segment veel bedrijven omwille van de kosten zullen willen switchen naar goedkopere oplossingen met minder vergaande functionaliteiten. UPC verwacht dat dit een nadelige impact zal hebben op de bereikbaarheid van deze bedrijven, waarmee EZ wellicht het omgekeerde effect zal sorteren van hetgeen de Tweede Kamer oorspronkelijk beoogd heeft met de discussie over wachttijden bij de klantenservice.

Daarnaast is het zo dat veel bedrijven in hun uitingen (folders, reclame materiaal, advertenties etc) de klantenservice nummers met daarbij behorende tarieven hebben gecommuniceerd. Indien de termijn te kort is, zal dat bij eindgebruikers tot onduidelijkheid kunnen leiden, hetgeen de aankiesbaarheid van deze nummers zeker niet ten goede zal komen.

Vraag 3 van 3: Hoe staat u tegenover het eventuele openstellen van een nieuwe, vrijwillige 09-subreeks (bijvoorbeeld 0902) voor klantenservice 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 reeks in gebruik gaan nemen? (0900-abcd[efg] voor verkoop, 0902-abc[defg] voor klantenservice) Een nadere toelichting is opgenomen in het consultatiedocument.

UPC kan zich voorstellen dat een goed door de overheid gepromote 0902 reeks de transparantie omtrent de kosten van de klantenservice voor consumenten zou kunnen vergroten. Echter de voorwaarden die EZ stelt aan het gebruik van 0902 gaan nog verder dan voor klantenservicenummers in de 0900 reeks: voor 0902 geldt immers dat hiervoor ook geen vergoeding per gesprek gevraagd mag worden. Hoewel het ogenschijnlijk sympathiek is om het informatietarief te maximeren op 0 euro leidt een dergelijk tarief onherroepelijk tot overmatig gebruik van de dienstverlening. Immers, een 0-tarief zal drempelverlagend werken en leiden tot meer gesprekken.

Naar de mening van EZ dienen de kosten voor de klantenservice opgenomen te worden in het verkochte retailproduct. Nu deze kosten naar verwachting door het toegenomen gebruik van de klantenservice als gevolg van het 0-tarief zullen stijgen zullen partijen meer kosten op retailniveau moeten goedmaken dan de kosten die nu in het retailtarief zijn verdisconteerd. Enerzijds zou dit ertoe kunnen leiden dat partijen alternatieve manieren zoeken om klanten te voorzien van informatie (vraag en antwoorden op hun website) om de kosten te beperken. De vraag is echter of klantvragen hiermee even goed beantwoord worden. Anderzijds zou dit ertoe kunnen leiden dat de prijzen op retailniveau moeten stijgen.

Overige aandachtspunten: afdwingbaarheid C+S model en eenduidigheid meldtekst

Naast de eerder genoemde punten naar aanleiding van de drie vragen wenst UPC aandacht te vragen voor het feit dat er in de regeling geen nadere voorschriften zijn opgenomen over de wijze waarop de splitsing van verkeer en informatiedienst dient te geschieden.

In de toelichting wordt verwezen naar de Beleidsregels artikel 5 Besluit Interoperabiliteit¹ (BI), waarin OPTA de stelling heeft opgenomen dat wanneer een aanbieder het C+S model hanteert deze naar mening van het college voldoet aan de verplichtingen uit artikel 5 BI. Echter noch in de beleidsregels, noch in artikel 5 BI wordt de C+S methodiek hard voorgeschreven. Hiermee bestaat het gevaar dat een enkele aanbieder ervoor zal kiezen zich niet aan dit model te houden, wat de implementatie hiervan bemoeilijkt. Een dergelijke systematiek dient namelijk door alle aanbieders tegelijkertijd ingevoerd te worden, anders zal het niet kunnen werken. Voor partijen die van mening zijn dat ze een ander model dan C+S kunnen hanteren zullen namelijk apart afspraken op wholesaleniveau gemaakt moeten worden. Ook de meldtekst voorafgaand aan de oproep met daarin de tariefinformatie zal waarschijnlijk voor deze aanbieders afwijkend ingeregeld moeten worden.

UPC kan zich vinden in het feit dat er altijd een tariefmelding dient plaats te vinden bij 090x-nummers, ook als de informatiedienst gratis is. De consument is dit immers gewend bij dit type nummers en het ontbreken van een melding kan tot verwarring leiden. Over de tariefmelding wordt gesteld dat hierin het gebruik van de term "lokaal tarief" niet voldoet aan het vereiste dat de tariefmelding ondubbelzinnig dient te zijn. Indien EZ daarmee aangeeft dat voor elk gesprek het individuele tarief moet worden genoemd zal daarmee het gebruik van een eenvoudige tariefmelding onnodig worden bemoeilijkt. Het tarief voor de verkeersdienst zal immers verschillen per aanbieder, maar ook per abonnement van de individuele aanbieder. UPC acht een tariefmelding met de strekking: "*Het door u gekozen nummer kost x per minuut plus maximaal uw standaard beltarief voor het gebruik van uw telefoonaansluiting*" wenselijk. Het is echter onduidelijk of dit mogelijk is, gezien hetgeen in de toelichting wordt gesteld over het gebruik van "lokaal tarief", omdat ook hiervoor zal gelden dat deze formulering wellicht niet ondubbelzinnig is.

¹ OPTA/AM/2013/200251, 7 februari 2013