



Consultatie van het ministerie van EL&I over het ontwerp tot wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen (versie 12 april 2012)

Reactie van KPN

KPN
Contactpersoon: mr. P.C. Knol
Postbus 30 000
2500 GA Den Haag
paul.knol@kpn.com

Kenmerk: R/12/U/044

3 mei 2012

KPN heeft kennis genomen van het ontwerp tot aanpassing van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna 'Rude') ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen. Het ontwerp geeft KPN aanleiding daarover de volgende opmerkingen te maken. KPN is graag bereid deze opmerkingen desgewenst nader toe te lichten.

1. REIKWIJDTE VAN DE BEPALINGEN ONDERDELEN A – F

Anders dan geldt voor de regels met betrekking tot maatregelen bij wanbetaling van bijlage A van de UD-richtlijn – die op grond van artikel 3.6 Bude ook gelden voor andere aanbieders – wordt ervoor gekozen om verplichtingen ten aanzien van de meeste faciliteiten en diensten van bijlage A uitsluitend op te leggen aan de aanbieder van de in artikel 9.1, eerste lid onder a, bedoelde aansluiting op een openbare telefoondienst op een vaste locatie. Die aanbieder is op grond van artikel 20.1 thans KPN, die daaraan invulling geeft door haar aanbiedingsvormen BelBasis en BelBudget. Sinds 1 januari 2012 mag KPN daaraan ook invulling geven door een mobiel aanbod dat aan de regels van het Bude voldoet.

KPN meent dat er geen reden is om de Richtlijn breder te implementeren dan strikt noodzakelijk is. In Nederland bestaat – volgens de analyses van OPTA – volledige concurrentie op de markt voor vaste telefonie (enkelvoudige gesprekken) en de markt zal dan ook zorgdragen voor diensten met het beschermingsniveau tegen onverwachte kosten dat door klanten gewenst wordt. Volgens KPN gaat het ontwerp verder dan nodig is, zoals hierna per onderdeel zal worden toegelicht.

2. BLOKKEREN PREMIUM SMS EN MMS (ARTIKEL 2.4 RUDE)

De wijziging van artikel 2.4 is voor wat betreft het aanbieden van een blokkering van Premium SMS een herhaling van artikel 3.9 Rude en daarom overbodig. Ook de 'UD aanbieder' is 'een aanbieder van een openbare telefoondienst' als bedoeld in dat artikel. De dubbele regeling is overbodig en leidt tot onduidelijkheden. Met het oog op de interpretatie is het verwarrend dat voor een andere formulering wordt gekozen; 'ontvangen van Premium SMS berichten', tegenover 'afnemen van Premium SMS-diensten'. Over de laatste formulering is lang gesproken en die kan het best worden aangehouden. Indien iets anders is bedoeld – namelijk dat berichten helemaal niet mogen doorkomen, ook als geen premium betaling wordt verlangd – dan levert dit implementatieproblemen op, omdat niet geregeld kan worden dat een bericht op basis van inhoud kan worden geblokkeerd. Met de blokkade kan – net als in artikel 3.9 – niet anders zijn bedoeld dan dat de abonnee kan kiezen voor een abonnement waarbij hem geen premium SMS kosten in rekening worden gebracht. En dat is al geregeld.

Ten aanzien van Premium MMS bevat de bepaling wel een nieuwe regeling. Bij BelBasis en BelBudget op het vaste netwerk van KPN bestaat geen aanbod waarbij Premium MMS in rekening kan worden gebracht. Ten aanzien van een mobiel UD aanbod is van belang dat KPN op dit moment ook geen Premium MMS diensten aanbiedt en dit dus in zoverre een dode letter zal zijn.

3. ABONNEMENTSADVIES (ARTIKEL 2.5A, ONDER A, RUDE)

De bepaling dat de aanbieder de abonnee op verzoek adviseert over de beschikbare goedkopere tarieven die hij aanbiedt levert geen probleem op. KPN gaat ervan uit dat hiermee geen verdergaande verplichting in het leven wordt geroepen dan dat abonnees van de UD telefoondienst informatie kunnen in winnen bij de beschikbare klantelingen om die informatie te verkrijgen. Alleen al door marktwerking is het noodzakelijk dat die informatie daar aan klanten wordt gegeven, zodat de opname van deze verplichting weinig toevoegt.

4. TUSSENTIJDSE REKENINGINFORMATIE (ARTIKEL 2.5A, ONDER B, RUDE)

De verplichting om een abonnee 'tussentijds' informatie te geven 'in de rekening van de kosten voor de openbare telefoondienst' is niet verder gespecificeerd. Klanten kunnen bij KPN in hun eigen digitale omgeving 'Mijn KPN' informatie vinden, waarmee deze verplichting thans al is ingevuld. De richtlijn verplicht ook niet tot verdere informatie hieromtrent, zodat de eis daarmee thans al is ingevuld.

5. KOSTELOZE WAARSCHUWING BIJ LIMIET (ARTIKEL 2.5A, ONDER C, RUDE)

Met deze bepaling wordt bedoeld invulling te geven aan het onderdeel kostenbeheersing van bijlage A van de Richtlijn, waarin wordt genoemd dat die (zoals de Richtlijn het noemt) 'inclusief kosteloze waarschuwingen voor consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen' moeten zijn. De invulling die daarvan in het ontwerp wordt gekozen gaat heel veel verder dan de richtlijnbeepaling meebrengr, doordat die veronderstelt dat kosteloze waarschuwingen bij elk door de consument aangegeven bedrag mogelijk zouden moeten zijn. Deze invulling is praktisch voor de diensten BelBasis en Belbudget niet op realistische termijn en tegen proportionele kosten te realiseren.

In de markt blijkt er aan een dergelijke mogelijkheid geen behoefte te bestaan, omdat er zowel bij KPN als bij andere aanbieders tal van aanbepingsvormen zijn waarbij de beoogde bescherming van consumenten in het aanbod is inbegrepen, door middel van bijv. belbundsels, of (bij mobiel) prepaid, waarbij de klant door de aard van het aanbod per definitie zijn limiet bepaalt. Het is daarom volgens KPN disproportioneel om een invulling te kiezen voor de UD verplichtingen die niet door de richtlijn wordt vereist en die alleen tegen hoge kosten en inspanningen gerealiseerd zou kunnen worden. Voor klanten die daaraan behoefte hebben bestaan in de markt de genoemde alternatieven.

KPN beveelt daarom aan om artikel 2.5a onder c zo te formuleren, dat geen beperkende invulling wordt gegeven aan de mogelijkheid voor klanten om te kiezen voor een aanbod waarbij excessief gebruik wordt voorkomen, zodat dit ook bijv. via een mobiel (prepaid) UD abonnement kan worden gerealiseerd als de klant daarom verzoekt.

6. LOCATIEGEGEVENS ALARMCENTRALES (ARTIKEL 4.6 RUDE)

KPN begrijpt dat voor de locatie-informatie, behorend bij oproepen naar het alarmnummer 1-1-2, aangesloten moet worden bij Europese afspraken.

Hoewel dat in de tekst van artikel 4.6 niet duidelijk naar voren komt, wordt uit de toelichting duidelijk dat dit artikel met name ziet op mobiele oproepen. Door dit niet in het artikel te noemen kan de indruk ontstaan dat deze de genoemde grens ook geldt voor vaste op-

roepende aansluitpunten. Voor oproepen die op basis van een vaste telefoondienst vanuit een vast netwerkaansluitpunt gedaan worden zal dit geen probleem zijn. Op basis van het oproepende nummer en de vertaling naar NAWP (Naam, Adres, Woonplaats) zal een grotere nauwkeurigheid bereikt worden dan in het artikel vereist wordt.

Echter, voor oproepen die op basis van een nomadische telefoondienst plaatshebben kan het voorkomen dat het nummer, waaruit normaliter de plaats van de oproep afgeleid wordt, helemaal geen relatie heeft met de feitelijke plaats waar de oproep plaatsheeft. Voor nomadische oproepen is de afwijking onvoorspelbaar. Een dergelijke oproep kan zelfs vanuit het buitenland plaatshebben, en de nauwkeurigheid kan zelfs duizenden kilometers afwijken.

KPN beveelt daarom aan om artikel 4.6 zo te formuleren, dat de inhoud ziet op mobiele spraakoproepen naar het alarmnummer 1-1-2.

De nauwkeurigheid van locatie-informatie van mobiele oproepen is onvoorspelbaar en niet te beïnvloeden. De locatiegegevens worden afgeleid van de locatie van het mobiele basisstation van de cel waar de oproeper zich bevindt. Dit is tevens de maximale nauwkeurigheid die te leveren is vanuit het netwerk. De grootte van die cel bepaalt de nauwkeurigheid van de locatiegegevens die doorgegeven wordt aan de hulpdiensten. Die grootte is onder anderen van een aantal zaken afhankelijk:

- ♦ Bevindt de oproeper zich in een stedelijk of een ruraal gebied?

Binnen een stedelijk gebied is een cel maximaal een kilometer groot (diameter), terwijl dit in een ruraal gebied kan oplopen tot vijf kilometer. Er zijn ook extreme situaties waar een cel zeer groot kan zijn. Daarbij kan worden gedacht aan sommige situaties op open water, zoals het IJsselmeer of bij basisstations op drill-sites op de Noordzee. Een cel-diameter tot zelfs boven de 30 km is daarbij niet denkbeeldig.

- ♦ Van welke frequentieband wordt gebruik gemaakt?

Een 900 MHz (GSM) cel is groter dan een 1800 MHz (GSM) cel.

- ♦ Ook de gebruikte techniek is bepalend voor de grootte van een cel.

KPN beveelt aan om geen absolute maat te noemen, doch in de formulering de nauwkeurigheid te relateren aan de cel.

Hoewel OPTA in de uitvoerbaarheidstoets een indicatie van de handhaafbaarheid zal geven, merkt KPN op dat de regel zoals die nu geformuleerd staat, niet handhaafbaar is. Handhaving vraagt van de hulpdiensten een sluitende administratie van locatiegegevens van de feitelijke plaats van de oproepen en de door de netwerkaanbieder geleverde locatiegegevens. Die administratie is alleen sluitend wanneer een oproeper de plaats van oproep niet verlaat tot het moment dat zijn locatiegegevens door de hulpdienst vastgelegd is. Bovendien kan KPN zich voorstellen dat het administreren van de feitelijke plaats van de oproep bij het verlenen van de daadwerkelijke hulp geen prioriteit heeft.

KPN beveelt aan om een regel te hanteren, die op grond van informatie vanuit het netwerk auditeerbaar is.

./.