

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Postbus 20401
2500 EK DEN HAAG

Onderwerp

reactie op openbare consultatie telecomcode

Datum

06-09-2019

Referentie

19-0499/WB

Inlichtingen bij

Wouter Bolier, w.bolier@iederin.nl

Geachte meneer/mevrouw,

Ieder(in) vertegenwoordigt mensen met een beperking en chronische ziekte in Nederland. Vanuit die rol hebben we met veel belangstelling kennisgenomen van de internetconsultatie voor de nieuwe Telecomcode. Wij hebben met name gekeken naar de onderdelen over de Universele Dienstenrichtlijn en de voor onze achterbannen relevante overeenkomsten en verschillen met de [Europese Elektronische Communicatie Code](#) (EECC).

Ieder(in) vindt dat het wetsvoorstel een goede basis biedt om de toegankelijkheid te verbeteren. Toch zien wij de ambitie en normering van de EECC onvoldoende terug in de consultatieversie van de Telecomcode. Tegen deze achtergrond vragen wij u de Telecomcode op een aantal punten aan te scherpen en in lijn te brengen met het VN-verdrag handicap. Voor mensen met een beperking zijn deze punten van essentieel belang.

De vier voornaamste knelpunten zijn wat ons betreft:

- 1 De rechten van mensen met een beperking zijn onvoldoende gewaarborgd in dit voorstel voor een nieuwe Telecomcode. Deze rechten komen in de EECC veel sterker naar voren. Wat ons betreft dient de Nederlandse Telecomcode minstens net zo goed de rechten van mensen met een beperking te waarborgen als de EECC.
- 2 Gebruikers met een communicatieve beperking kunnen in noodsituaties (bijv. via een beeldbemiddelingsdienst in Nederlandse gebarentaal) nooddiensten bellen zoals 112 of een huisartsenpost. Deze beeldbemiddelingsdienst kent momenteel echter beperkte openingstijden. Wij bepleiten nadrukkelijk dat in de nieuwe Telecomcode de beeldbemiddelingsdienst 24/7 beschikbaar komt.

- 3 In hele document komt het begrip '*fysieke beperking*' herhaaldelijk voor. Fysieke beperking dekt onvoldoende de doelgroepen van mensen met een beperking, bijvoorbeeld ook zintuiglijke zoals visuele of auditieve beperking of een cognitieve of verstandelijke beperking. Ons voorstel is om de terminologie van het [VN-verdrag Handicap](#) in de gehele Telecomcode consequent toe te passen en volgens de benadering van Design for All. Wij willen daarom spreken over 'eindgebruikers met een beperking' of 'mensen met een beperking.' Dit begrip is dan van toepassing op alle eindgebruikers of mensen met een beperking en niet gericht op specifieke beperkingen.
- 4 Op bepaalde punten is de Telecomcode niet scherp en duidelijk genoeg. Hoe wordt bijvoorbeeld de nieuwe rol van ACM gespecificeerd? Daarnaast moet explicieter en vaker genoemd worden dat diensten, contracten en informatie toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking. Bovendien moet dan ook worden gespecificeerd wat 'toegankelijke wijze' in de Telecomcode betekent. Dit lijken wellicht kleine details, maar voor onze achterbannen zijn deze punten van essentieel belang.

In de bijlage bij deze brief gaan we specifieker in op een aantal onderdelen van de Telecomcode met vragen en commentaren.

Indien gewenst geven wij gaarne een nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,

Wouter Bolier
beleidsmedewerker toegankelijkheid

BIJLAGE Vragen en opmerkingen over internetconsultatiedocumenten

Over de documenten hebben wij de volgende vragen en opmerkingen.

Integraal Afwegingskader voor beleid en regelgeving (IAK) Toelichting op IAK:

- In algemene zin is het IAK duidelijk en ook verhelderend, met name voor de buitenstaander.
- In het antwoord op vraag 6 wordt in de laatste zin gesproken over 'videobellen.' Waar komt deze definitie van videobellen vandaan? En waarom wordt teksttelefoneren (Real Time Text) hier niet genoemd? Op de eerste plaats heb je toegankelijke mainstream telecommunicatie zoals spraaktelefonie, beeldtelefonie (met een minimum van 20 fps voor gebarentaal) en teksttelefonie (Real Time Text). Deze drie tegelijkertijd tezamen noemen we Total Conversation. Daarnaast heb je ook gespecialiseerde diensten voor gelijkwaardige toegang tot telecommunicatie voor eindgebruikers met een beperking: tekstbemiddeling en beeldbemiddeling (met een gebarentolk). In Nederland is dit beeld- en tekstbemiddelingsdienst KPN Teletolk. In de EEC staat in overweging 14 op pagina 4 immers: "*Spraakcommunicatiediensten omvatten tevens specifieke communicatiemiddelen voor eindgebruikers met een handicap, die gebruikmaken van diensten die spraak omzetten in tekst („text relay”) of van diensten voor totale conversatie.*" Totale conversatie is de vertaling van Total Conversation. Onze voorkeur heeft om dit ook zo te benoemen: spraaktelefonie, beeldtelefonie en teksttelefonie en Total Conversation.
- Ook bij vraag 6, over "*Specifieke gevolgen voor bedrijven met aanmerkelijke marktmacht (AMM).*" Hier is niet helemaal duidelijk wat er precies wordt bedoeld. Bedoelen jullie robuustheid en/of comptabiliteit met andere technische platforms/besturingssystemen? En welke relatie heeft dit met interoperabiliteit van Total Conversation?

Wijziging Telecommunicatiewet Wetsvoorstel (Implementatie Telecomcode) consultatieversie:

- In het hele document komt het begrip 'fysieke beperking' herhaaldelijk voor. Vanwaar deze term? Fysieke beperking dekt onvoldoende de doelgroepen van mensen met een zintuiglijke beperking, bijvoorbeeld visuele of auditieve beperking, of bijvoorbeeld een cognitieve beperking. Deze laatste doelgroepen hebben bij uitstek baat bij de klassieke Universele Dienstenrichtlijn. Ons voorstel is om de terminologie van het [VN-verdrag Handicap](#) in de gehele Telecomcode consequent toe te passen en volgens de benadering van Design for All. Onze voorkeur heeft daarom om te spreken over 'eindgebruikers met een beperking' of 'mensen met een beperking.' Overweging 288 van de EEC beschrijft verder toegankelijkheid van '*het uniforme Europese alarmnummer 112, gelijklijk toegankelijk zijn voor eindgebruikers met een handicap, met name eindgebruikers die doof of slechthorend zijn, spraakmoelijkheden hebben of doofblind zijn, in overeenstemming met het Unierecht tot harmonisering van de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten.*'

- Bij tekst over Artikel 7.2a, lid 5 over tarieven en gespreksduur. Hoe verhoudt zich dat tot het starttarief van 9 cent per gesprek en een minuutprijs van 9 cent bij de beeld- en tekstbemiddelingsdienst KPN Teletolk?
- Bij tekst over artikel 7.3 lezen we over *'volledige en machineleesbare wijze.'* Wat verstaan jullie onder machineleesbare wijze? Deze definitie staat overigens ook in de EECC in artikel 103.
- Bij tekst over artikel 7.3.2: *"Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld over de informatie, bedoeld in het eerste lid, en de vorm waarin en de wijze waarop die informatie bekend wordt gemaakt."* Betreft dit ook eventuele maatregelen met betrekking tot de toegankelijkheid van deze informatie? In bijlage IX van richtlijn (EU) 2018/1972 lezen we bij artikel 2.6 dat: *"Nadere informatie over producten en diensten, met inbegrip van functies, praktijken, beleid en procedures, en wijzigingen van de werking van de dienstverlening, die specifiek zijn afgestemd op eindgebruikers met een handicap, in overeenstemming met Unierecht ter harmonisatie van toegankelijkheidsvereisten voor producten en diensten."* Ook artikel 103 benoemt dat *'de informatie bedoeld in bijlage IX op duidelijke, volledige, machineleesbare manier en in een voor eindgebruikers met een handicap toegankelijke vorm wordt gepubliceerd overeenkomstig het Unierecht tot harmonisering van de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten.'* Hoe is dit in de nieuwe Telecomcode geregeld en gewaarborgd? Verder wijzen we in deze context op de [Europese Toegankelijkheidswet](#), waarnaar de EECC indirect verwijst. De Europese Toegankelijkheidswet is aangenomen na de EECC. Wat ons betreft worden de toegankelijkheidseisen voor elektronische (tele)communicatiediensten, die in de Europese Toegankelijkheidswet zijn opgenomen, nu al zoveel mogelijk worden opgenomen in de nieuwe Telecomcode. Zo moet bijvoorbeeld informatie van en over diensten toegankelijk zijn volgens de toegankelijkheidseisen van de Europese Toegankelijkheidswet.
- Bij tekst over artikel 7.4.3 gaat het over bekendmaking van *'volledige, vergelijkbare, betrouwbare, gebruiksvriendelijke en actuele informatie.'* In de EECC staat dit ook zo geformuleerd. Kan hier ook aan worden toegevoegd: *'toegankelijke en begrijpelijke informatie'*? Begrijpelijk taalgebruik is bijvoorbeeld van belang voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking. Artikel 7.4.3.b noemt maatregelen voor gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een beperking. De desbetreffende informatie moet voor deze eindgebruikers naast volledig, vergelijkbaar, betrouwbaar, gebruiksvriendelijk en actueel juist ook toegankelijk en begrijpelijk zijn. Hier gelden overigens ook verplichtingen vanuit de Europese Toegankelijkheidswet en de Europese technische toegankelijkheidseisen voor ICT: [EN 301 549](#). [EN 301 549](#) bevat een [hoofdstuk over tweerichtingscommunicatie](#) waarin bijvoorbeeld de technische vereisten voor RTT worden genoemd. Daarnaast moet de informatie ook makkelijk vindbaar zijn. Is er bijvoorbeeld een gespecificeerd contactpunt of loket voor toegankelijke informatie?
- Bij tekst over artikel 9.2 lezen we dat *"b. In het tweede lid wordt "hoofdstuk II van richtlijn nr. 2002/22/EG" vervangen door "deel III van richtlijn (EU) 2018/1972."* Dit betreft een volzin over locatiegegevens. Geldt dit ook voor Total Conversation-gebruikers in een openbaar mobiel netwerk?

*Wijziging Telecommunicatiewet Memorie van Toelichting (Implementatie Telecomcode)
consultatieversie:*

- Artikel 2.2 gaat over institutionele wijzigingen vanwege de nieuwe Telecomcode. Waaronder specifiek: *"Dit is onder andere het geval bij de regeling van de universele dienst. Was het tot nu toe een taak van de minister om bij het opleggen van een verplichting tot het verzorgen van een universele dienst te beoordelen of deze verplichting een 'onredelijke last' vormde, wordt op grond van de Telecomcode deze taak opgedragen aan de Autoriteit Consument en Markt. Ook het berekenen van de netto-kosten van een opdracht tot verzorging van een universele dienst is om deze reden niet langer een taak van de minister maar van de Autoriteit Consument en Markt."* Hoe is gewaarborgd dat voor dit specifieke domein – de klassieke universele dienst – de expertise behouden blijft? Heeft ACM hiervoor voldoende kennis, menskracht en middelen beschikbaar? We wijzen hierbij ook op Hoofdstuk 1 van de EEC over *Nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties*. Wellicht kan aan de Telecomcode een bijlage worden toegevoegd met daarin specifieke minimumnormen voor de toezichthoudende instantie, ACM? In deze context bestaan er op Europees niveau al voorbeelden van standaarden voor [gelijkheidsinstanties](#) – de *equality bodies*. Een toezichthouder is natuurlijk anders van aard, maar wij vinden het desalniettemin een goed voorbeeld ter inspiratie.
- Artikel 2.7 over universele dienst: *"Tot slot blijft het nieuwe kader lidstaten de ruimte bieden om de kosten van de universele dienst om te slaan over de telecombedrijven."* Wij willen hier graag benoemen dat we blij zijn dat deze ruimte blijft bestaan.
- Artikel 2.8 over bescherming van eindgebruikers lezen we op p. 17: *"Ten tweede moet een beknopte en gemakkelijk leesbare samenvatting van het contract worden verstrekt om zo de keuze voor de consument te vereenvoudigen."* Dit onderschrijven wij en is eveneens geformuleerd in artikel 102 van de EEC. Maar voor eindgebruikers met een beperking is naast beknopt en gemakkelijk leesbaar vooral ook toegankelijkheid van belang. Wij zijn van mening dat de samenvatting van het contract ook toegankelijk moet zijn, naast beknopt en gemakkelijk leesbaar.
- Ook op p.17 bij 2.8 lezen we: *"Ten slotte geldt dat de informatie ook voor eindgebruikers met een fysieke beperking in een toegankelijke vorm moet worden gepubliceerd."* Op p.19 wordt gesproken over: *"Ook moeten eindgebruikers met een fysieke beperking de informatie in een voor hen toegankelijk format krijgen als zij de aanbieder hierom verzoeken."* Waar is uitgewerkt wat 'een toegankelijke vorm of format' in deze context betekent? Voldoet deze 'toegankelijke vorm of format' bijvoorbeeld aan artikel 102 van de EEC, het '[besluit digitale toegankelijkheid](#)' en/of de nu geldende toegankelijkheidsrichtlijnen voor websites? In deze context verwijzen wij graag naar de concept *'template for the contract summary to be used by providers of publicly available electronic communications services pursuant to Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council.'*

- Artikel 3.6.1.1. en 3.6.1.2. Gaat de hier genoemde interoperabiliteit ook gelden voor Total Conversation?
- Artikel 3.7, p. 35 over Universele dienst: *“Ook blijft KPN aangewezen voor het verzorgen van de bemiddelingsdienst voor doven en slechthorenden.”* Dit vinden wij een goede zaak en is ook goed voor de continuïteit. Overigens is deze bemiddelingsdienst ook voor mensen met een spraakbeperking bedoeld.
- Op p. 36 wordt uitgelegd over redigeren van *Hoofdstuk 7 van de Telecommunicatiewet en het opnemen van nieuwe verplichtingen op grond van de Telecomcode*. Dit vinden wij een goede aanpak.
- Op p.37 bij 3.8.1. over *Gelijkwaardige toegang en keuzemogelijkheden voor eindgebruikers met een fysieke beperking* lezen we: *“Het nieuwe artikel 7.3ab, dat dus het huidige artikel 7.8, derde lid, van de Telecommunicatiewet vervangt, regelt dat de toegang en keuze tot elektronische communicatiediensten van aanbieders van voor het publiek beschikbare openbare elektronische communicatiediensten gelijkwaardig is aan die van de meerderheid van de eindgebruikers. Uit de overwegingen op dit artikel blijkt dat bevoegde instanties eerst moeten nagaan of de doelstellingen van gelijkwaardige toegang en keuze kunnen worden bereikt onder dergelijke maatregelen.”* Wat betekent gelijkwaardig aan de meerderheid van de eindgebruikers? Graag een toelichting.
- Eveneens op p. 37: *“Mocht blijken dat er andere diensten zijn die veel worden gebruikt maar slecht toegankelijk zijn voor eindgebruikers met een fysieke beperking dan kunnen op basis van artikel 7.3aa van de Telecommunicatiewet regels worden gesteld om zo evenredig te kunnen profiteren van keuze tussen ondernemingen.”* Hoe en bij wie kunnen (vertegenwoordigers van) eindgebruikers met een beperking een verzoek doen voor het stellen van regels? Bij ACM? Komt hiervoor een loket of meldpunt beschikbaar? Hoe is in deze context artikel 24.1 in de EECC, over een *'raadplegingsmechanisme dat toegankelijk is voor eindgebruikers met een handicap,'* ook verwerkt in de Telecomcode?
- Op p. 38 bij 3.8.3. over alarmnummer 1-1-2 wordt alleen Signcall genoemd. In Nederland is ook nog een andere aanbieder actief, namelijk Djanah. De derde gecertificeerde aanbieder, Omnitor, is voornamelijk niet beschikbaar op de Nederlandse markt.
- Verder wordt op p.38 overweging 284 genoemd over de *uitzonderlijke omstandigheden en dat bij gebrek aan technische haalbaarheid noodhulpdiensten niet toegankelijk kunnen zijn*. Wij begrijpen deze overweging uit de EECC goed. We benadrukken hier het belang van dat eindgebruikers (met en zonder beperking) hierover goed worden geïnformeerd.
- Bijlagen, p. 54, zesde lid: *“In het bijzonder voor de oplegging van interoperabiliteitsverplichtingen kan er reden zijn nadere regels te stellen aan de wijze waarop de ACM haar bevoegdheden uitoefent.”* In hoeverre gelden deze verplichtingen ook voor Total Conversation?
- P. 64, Hoofdstuk 7, artikel 7.1, eerste t/m derde lid: *“Om de eindgebruiker in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken is het van essentieel belang dat de vereiste relevante informatie wordt verstrekt voor het afsluiten van het contract in duidelijke en begrijpelijke taal op een duurzame gegevensdrager. Indien dit niet haalbaar is, is de aanbieder verplicht om aan de consument een document toe te zenden dat gemakkelijk*

gedownload kan worden op alle apparaten.” Wij zijn blij met de opmerking over duidelijke en begrijpelijke taal, maar wat zijn de specificaties en richtlijnen hiervoor? Daarnaast wordt hier voor het eerst echt ‘begrijpelijke taal’ genoemd, maar wat ons betreft zou dat overal genoemd moeten worden rondom toegankelijkheid voor eindgebruikers met een beperking. Begrijpelijke taal is ook nodig voor andere zaken dan contracten, eigenlijk voor alle telecomdiensten. Rijksoverheid adviseert bijvoorbeeld [B1 als begrijpelijk taalniveau](#). Daarnaast kun je voor mensen met een cognitieve beperking een extra uitleg beschikbaar stellen (met verduidelijkende plaatjes of animaties zoals bij [Steffie](#)).

- P. 69, Artikel 7.4: *“Dit stelt eindgebruikers in staat om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen vergelijken. Ook kan de ACM van deze aanbieders verlangen om maatregelen te nemen teneinde gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een fysieke beperking te waarborgen.”* Dit punt is goed in lijn met overweging 271 in de EECC. Hoe controleert de ACM de kwaliteit van de bemiddelingsdienst? Welke maatregelen kan ACM nemen teneinde gelijkwaardige toegang te waarborgen? Heeft ACM hiervoor wel voldoende expertise, menskracht en middelen?
- P. 71, artikel 9.1 over *betaalbaarheid en beschikbaarheid en gelijkwaardige toegang*. Dit sluit goed aan op artikelen 1.2.b, 3.2.d en 85.4 in de EECC. Hier zijn wij vanzelfsprekend verheugd over, maar wat betekent ‘gelijkwaardige toegang’ hier concreet? Hoe wordt dit ingevuld en verder uitgewerkt? Samen met (vertegenwoordigers van) eindgebruikers met een beperking, zoals in lijn met overweging 66 van de EECC? In artikel 24.1 van de EECC staat zelfs specifiek dat *‘bevoegde instanties in passende mate rekening houden met de standpunten van eindgebruikers, in het bijzonder consumenten en eindgebruikers met een handicap.’* Tevens benoemt dit artikel: *“De lidstaten zorgen ervoor dat de bevoegde instanties, in voorkomend geval in coördinatie met de nationale regelgevende instanties, een raadplegingsmechanisme opzetten dat toegankelijk is voor eindgebruikers met een handicap en dat waarborgt dat bij hun besluitvorming inzake vraagstukken die verband houden met alle rechten van eindgebruikers en consumenten wat voor het publiek beschikbare elektronischecomunicatiediensten betreft op passende wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument op het gebied van elektronische communicatie.”*

Vragen en opmerkingen over transpositie EECC in nieuwe Telecomcode

Daarnaast hebben wij nog een aantal vragen en opmerkingen over hoe zaken uit de EECC naar onze mening niet of onvoldoende in de Telecomcode terug lijken te komen:

- P.2, overweging 9: *“Het is belangrijk dat netwerkexploitanten en fabrikanten van apparatuur door nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties worden aangemoedigd om door samenwerking de toegang tot elektronischecomunicatiediensten voor eindgebruikers met een handicap te vergemakkelijken.”* In de consultatieversie van de Telecomcode worden hiervoor wat aanknopingspunten genoemd, maar wij denken dat het

- bevorderen van de toegang voor eindgebruikers met een beperking sterker in de Telecomcode terug kan komen. Bijvoorbeeld staat begrijpelijk taalgebruik voorsnog alleen in Hoofdstuk 7, maar niet in andere artikelen over eindgebruikers met een beperking. Ook wordt slechts sporadisch 'toegankelijke wijze' of 'een toegankelijk format' genoemd en is niet gespecificeerd wat 'toegankelijke wijze' dan precies inhoudt.
- P. 10, overweging 47: *"Bij de voorwaarden voor algemene machtigingen moet rekening worden gehouden met specifieke omstandigheden die betrekking hebben op de toegankelijkheid voor eindgebruikers met een handicap en de noodzaak voor overheden en hulpdiensten om onderling en met het publiek te communiceren voor, tijdens of na grote rampen."* Mogelijk hebben wij dit gemist, maar waar is toegankelijke en begrijpelijke crisiscommunicatie dan verwerkt in de Telecomcode?
 - P. 13, overweging 66: *Hoe regelt en waarborgt deze nieuwe Telecomcode dat 'de nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties alle betrokken partijen raadplegen over voorgestelde besluiten, hen — gezien de complexiteit van de materie — voldoende tijd geven om opmerkingen te formuleren en rekening houden met hun opmerkingen voordat zij een definitief besluit nemen.'* En dan met name voor het raadplegen van eindgebruikers met een beperking?
 - Op p. 31 staat in overweging 159: *'Mededingingsregels alleen volstaan niet altijd om in het tijdperk van digitale televisie culturele diversiteit en pluraliteit in de media te garanderen. De technologische en marktontwikkelingen maken het noodzakelijk dat verplichtingen om voorwaardelijke toegang op billijke, redelijke en niet-discriminerende voorwaarden aan te bieden, regelmatig door een lidstaat worden herzien voor zijn nationale markt, met name om na te gaan of het gerechtvaardigd is die verplichtingen uit te breiden tot EPG's en API's, in zoverre dit nodig is om ervoor te zorgen dat eindgebruikers toegang hebben tot specifieke digitale omroepdiensten. De lidstaten moeten met alle wetgevende, regelgevende of administratieve middelen die zij noodzakelijk achten, de digitale omroepdiensten kunnen specificeren waarvoor de toegang van eindgebruikers moet worden gewaarborgd.'* Kan hier in de laatste zin achter eindgebruikers worden toegevoegd: 'met een beperking?' Dit is juist relevant in de context van culturele diversiteit en het toegang kunnen hebben tot digitale omroepdiensten. Verder betekent deze overweging naar onze mening dat als KPN Teletolk een API zou ontwikkelen en documenteren, dat dan een certificeringsprocedure helemaal niet nodig is.
 - Kan volgens overweging 164 Signcall / Tolkcontact app als Total Conversation leverancier in Nederland vanwege het grote marktaandeel worden aangemerkt als een onderneming met aanmerkelijke marktmacht op een specifieke markt?
 - P. 35, overweging 182: *Is de huidige certificeringsprocedure van KPN Teletolk in strijd met deze overweging? Moet ACM een actievere rol gaan innemen? Overigens worden de spelregels omtrent de certificeringsprocedure momenteel aangepast. EZK en KPN Teletolk zijn hierover nog in gesprek.*
 - P. 56, en 57, overwegingen 285 tot en met 288 over bereikbaarheid noodhulpdiensten, en dan met name die laatste: *"De lidstaten moeten specifieke maatregelen treffen om te waarborgen dat de noodhulpdiensten, inclusief het uniforme Europese alarmnummer 112,*

gelijkelijk toegankelijk zijn voor eindgebruikers met een handicap, met name eindgebruikers die doof of slechthorend zijn, spraakmoeilijkheden hebben of doofblind zijn, in overeenstemming met het Unierecht tot harmonisering van de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten. Dit kan inhouden dat speciale eindapparatuur aan eindgebruikers met een handicap wordt verstrekt indien andere communicatiemethoden voor hen niet geschikt zijn." Hoe waarborgt deze nieuwe Telecomcode de gelijkelijke toegankelijkheid van 1-1-2 voor eindgebruikers met een beperking? In het algemeen moeten Europese lidstaten zorgen voor de beschikbaarheid en betaalbaarheid van speciale apparatuur en diensten voor alle gekozen (tele)communicatiediensten, niet alleen voor 112. Toegang tot en adequate voorlichting over noodhulpdiensten voor eindgebruikers met een beperking worden in de EECC ook genoemd in artikel 109. Wij benadrukken dat 1-1-2-communicatie voor eindgebruikers met een beperking via Real Time Text en Total Conversation toegankelijk moet zijn. Gebruikers met een beperking moeten ook 1-1-2 kunnen bellen via een bemiddelingsdienst. De beeldbemiddelingsdienst kent momenteel beperkte openingstijden. In de Telecomcode staat niet dat de beeldbemiddelingsdienst 24 uur per dag beschikbaar moet zijn. Hoe regelt dit voorstel voor een nieuwe Telecomcode dan dat mensen met een beperking 1-1-2 24/7 in gebarentaal kunnen bellen via de beeldbemiddelingsdienst?

- Overwegingen 293 en 294 en artikel 110 over het waarschuwen van mensen. Hoe zijn deze overwegingen en dit artikel in de nieuwe Telecomcode uitgewerkt voor mensen met een beperking? In de concept Telecomcode staat dat artikel 7.7, lid b.3 van de Telecommunicatiewet wordt gewijzigd naar: *"Aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken die worden gebruikt om spraakcommunicatiediensten aan te bieden, en spraakcommunicatiediensten treffen de voorzieningen die noodzakelijk zijn om de ononderbroken toegang tot de noodhulpdiensten en een ononderbroken transmissie van waarschuwingen aan het publiek te waarborgen."* Hoe regelt deze formulering dat publieke waarschuwingen ook voor mensen met een beperking voldoende gewaarborgd zijn? In overweging 294 van de EECC staat ook expliciet dat een *'lidstaat ervoor moet zorgen dat die eindgebruikers automatisch via sms, zonder onnodige vertraging en kosteloos, eenvoudig te begrijpen informatie ontvangen over hoe zij publieke waarschuwingen kunnen ontvangen.'* Hoe rijmt deze overweging met het wijzigingsvoorstel van de Telecommunicatiewet zoals voorgesteld in de consultatieversie van de Telecomcode?
- P.58, overweging 296: Kunnen jullie toelichten hoe deze nieuwe Telecomcode er volgens jullie voldoende voor zorgt dat *'alle eindgebruikers, met inbegrip van eindgebruikers met een handicap, ouderen en gebruikers met bijzondere sociale behoeften, op eenvoudige wijze gelijkwaardig toegang hebben tot betaalbare kwalitatief goede diensten, ongeacht hun verblijfplaats in de Unie.'*?
- P.58, overweging 297: In de nieuwe Telecomcode hebben wij niet concreet kunnen vinden hoe en wanneer eindgebruikers met een beperking worden geraadpleegd in het kader van de voorschriften voor consumentenbescherming voor eindgebruikers met een beperking. Met het oog op overweging 66 en artikel 24.1 in de EECC ziet Ieder(in) graag een concreet

voorstel om een raadplegingsmechanisme met (vertegenwoordigers van) eindgebruikers met een beperking te waarborgen.

- Overweging 310 in de EECC is duidelijk over doorgifteverplichtingen. Hoe regelt de Telecomcode dat elektronische communicatienetwerken en diensten voor eindgebruikers toegankelijke opties zoals audiodescriptie of ondertiteling niet belemmeren?
- P. 164, bijlage VII, Deel A: *'De berekening wordt gebaseerd op de kosten die toe te schrijven zijn aan: i) elementen van de diensten die slechts met verlies of op voorwaarden welke buiten de normale commerciële normen vallen, kunnen worden geleverd. Deze categorie kan elementen van de dienst omvatten zoals toegang tot alarmtelefoondiensten, aanbidding van bepaalde openbare betaaltelefoons, verstrekking van bepaalde diensten of apparaten voor eindgebruikers met een handicap, enzovoort.'* Wordt dit een taak van ACM en hoe wordt dit vormgegeven?