

Contactpersoon	Ons kenmerk OPTA/ACNB/2009/201512	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
Datum	Onderwerp Aansluitplicht nummergebruikers		Bijlage(n)

Geachte heer/mevrouw,

De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: OPTA) houdt toezicht op de naleving van wet- en regelgeving op het gebied van elektronische communicatiediensten. Zoals aangegeven in de brief van 14 juli 2008 (zie onze website, kenmerk OPTA/ACNB/2008/201431), waarin u op de hoogte bent gesteld over de belangrijkste wijzigingen van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw), de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) en het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Bude), informeert OPTA u als nummerhouder middels deze brief over de nieuwe wettelijke verplichting voor bepaalde nummergebruikers om zich aan te sluiten bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders. OPTA informeert de nummergebruiker via u als de nummerhouder omdat u de wettelijke plicht heeft om de nummergebruiker te kennen en ervoor te zorgen dat de nummergebruiker de wet naleeft.

Wat houdt de aansluitplicht van de nummergebruiker in?

De nieuwe regeling treedt per 1 juli 2009 in werking en houdt het volgende in. Op basis van artikel 12.1, tweede lid, van de Tw dienen nummergebruikers van de volgende nummers zich per bovengenoemde datum aan te sluiten bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders:

1. 0900 nummers, voor zover daarvoor een bijkomend tarief wordt gerekend boven het tarief voor het overbrengen van elektronische signalen. *OPTA heeft het tarief voor het overbrengen van elektronische signalen bepaald op 2,5 eurocent per minuut/per gesprek. Dit betekent dat de aansluitplicht voor gebruikers van deze categorie nummers geldt indien de consument een tarief betaalt dat hoger is dan 2,5 eurocent per minuut/per gesprek. OPTA heeft de hoogte van het tarief voor het overbrengen van elektronische signalen afgeleid van de reguliere tarieven voor het interlokaal bellen vanaf een vast netwerk. De nummergebruikers waarvan de kosten van een 0900 nummer 2,5 eurocent of minder per minuut/per gesprek zijn, kunnen zich vrijwillig bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders aansluiten;*
2. 0906 nummers;
3. 0909 nummers;
4. 18 nummers.

De nummergebruiker kan zich bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders aansluiten door een digitale registratie via de website van de Stichting Geschillencommissie (hierna: SGC): www.degeschillencommissie.nl > informatiedienstaanbieders > inloggen > ondernemer die zich wil registreren.

Voor de aansluiting bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders is de nummergebruiker een per kalenderjaar vast te stellen bedrag verschuldigd. Voor het jaar 2009 is dit vastgesteld op € 75,- exclusief BTW. Aan het einde van de digitale registratie wordt aangegeven op welke wijze de nummergebruiker voor betaling van voornoemd bedrag zorg kan dragen.

Consumenten kunnen via de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders op laagdrempelige wijze hun recht halen als ze een klacht hebben over de dienstverlening van de nummergebruiker en er met de nummergebruiker niet uitkomen.

Wanneer een consument een klacht heeft over de hoogte van de telefoonrekening in verband met onduidelijke of onjuiste tarieven of bij een klacht over de levering van de informatiedienst kan de consument gebruik maken van zijn recht om het betwiste gedeelte van de rekening op te schorten bij zijn telefonieaanbieder. Dit betekent dat de consument dit gedeelte van zijn rekening niet hoeft te betalen. De consument kan vervolgens een klacht indienen bij de nummergebruiker en eventueel daarna een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders. De Geschillencommissie Informatiedienstaanbieders doet dan een bindende uitspraak. Totdat de klacht/het geschil is opgelost, blijft de betalingsopschorting van kracht.

Doel van de nieuwe regelgeving is om de consument beter te beschermen tegen mogelijk misbruik van betaalde informatienummers door nummergebruikers.

Toezicht door OPTA op de aansluitplicht

OPTA ziet toe op de aansluitverplichting van nummergebruikers. Dat betekent in ieder geval dat OPTA op grond van klachten zo nodig handhavend zal optreden. Deze klachten ontvangt OPTA veelal via ConsuWijzer, het consumentenloket van OPTA. Niet is uitgesloten echter dat telefonieaanbieders die geconfronteerd worden met het invoeren van het opschortingsrecht ook klachten indienen bij OPTA met het verzoek handhavend op te treden tegen de nummergebruiker.

OPTA zal de komende maanden monitoren in hoeverre deze nieuwe wettelijke verplichting wordt nageleefd. Indien de verplichting onvoldoende wordt nageleefd kan OPTA actiever gaan toezien op de naleving van deze verplichting.

Wat betekent het bovenstaande voor u als nummerhouder?

Op grond van artikel 4.9, derde lid, onder a van de Tw mag u de aan u toegekende nummers één maal in gebruik geven aan een nummergebruiker. Op grond van artikel 4.9, tweede lid, van de Tw dient u als nummerhouder er zorg voor te dragen dat het gebruik van de aan u toegekende nummers in overeenstemming is met het bij of krachtens deze wet bepaalde. Dit betekent dat wanneer u als nummerhouder nummers in gebruik geeft aan nummergebruikers u ervoor dient te zorgen dat de

nummergebruiker zich houdt aan de wet. Indien u deze wettelijke verplichting niet naleeft kan OPTA hiertegen handhavend optreden.

OPTA wijst u er ten slotte op dat de consument vaak niet weet wie de nummergebruiker is. De ConsuWijzer zal de consument om te kunnen klagen over een bepaald 090x nummer voor de (adres)gegevens van de betreffende nummergebruiker verwijzen naar het register van de SGC. Indien hij de nummergebruiker daar niet kan vinden, zal de consument via ConsuWijzer in tweede instantie worden gewezen op de mogelijkheid om de nummergebruiker te achterhalen via het openbaar nummerregister van OPTA. Hoewel hierin nummerhouders staan vermeld, is het enerzijds mogelijk dat u als de nummerhouder ook de gebruiker van het nummer bent waarover geklaagd wordt. Anderzijds is het mogelijk dat u als nummerhouder niet de gebruiker van het betreffende 090x nummer bent omdat u als nummerhouder een aan u toegekend 090x nummer één maal in gebruik mag geven aan een ander. In dit laatste geval bent u op grond van artikel 4.9, derde lid, sub b, Tw verplicht om de gegevens van uw nummergebruiker(s) bij te houden. OPTA stelt zich in dat geval op het standpunt dat, ten behoeve van een goede werking van de aansluitplicht van nummergebruikers, u als nummerhouder op verzoek van de consument gegevens dient te verstrekken over de gebruiker van het aan u toegekende 090x nummer waarover wordt geklaagd.

Heeft u vragen?

Voor informatie kunt u onze website, www.opta.nl, raadplegen. Hier vindt u ook een brief over de aansluitplicht van nummergebruikers, die aan telefonieaanbieders is gestuurd. Voorts informeert OPTA de consument over deze aansluitplicht via ConsuWijzer. Hier kunt u lezen op welke wijze de consument zijn recht kan halen indien hij een klacht heeft over de dienstverlening van een nummergebruiker. Als u vragen heeft, kunt u ook een e-mail sturen naar aansluitplichtnummergebruikers@opta.nl. U kunt vanaf 7 juli 2009 tot en met 6 augustus 2009 voor vragen ook contact opnemen met het team misbruik nummers (070-3159187), tijdens ons telefonisch spreekuur op dinsdag van 15.00 tot 16.00 en op donderdag van 10.00 tot 11.00.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Plv. hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

mw. mr. I.M.A. van der Hart