

OPENBAAR

Marktpartijen

| | | | |
|-----------------------|--|-------------------|-----------------------|
| Contactpersoon | Ons kenmerk | Uw kenmerk | Doorkiesnummer |
| drs. F.W. van Berkel | OPTA/EGM/2004/202992 | | (070) 315 35 69 |
| Datum | Onderwerp | | Bijlage(n) |
| | Generieke eindgebruikersverplichtingen pakketgeschakelde diensten | | 2 |

Geachte heer/mevrouw,

Sinds de inwerkingtreding van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) op 19 mei 2004 gelden voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten (hierna: OECD) en openbare telefoondiensten diverse generieke eindgebruikersverplichtingen. Uitgangspunt van de Tw is dat diensten en niet technieken worden gereguleerd. Dit betekent dat ook pakketgeschakelde communicatie- en telefoondiensten, zoals VoIP, onder het toezicht van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college en/of OPTA) vallen, indien zij als OECD of als telefoondienst kunnen worden gekwalificeerd. Een overzicht van de wettelijke generieke eindgebruikersverplichtingen is als bijlage 1 bij deze brief gevoegd¹.

Pakketgeschakelde communicatie- en telefoondiensten

Thans onderscheidt het college 5 categorieën van pakketgeschakelde communicatie- en telefoondiensten. Deze zijn grafisch weergegeven in bijlage 2.

1 - Carrier intern gebruik: de hoofdnetten van veel telecomaandieners maken al jaren gebruik van IP om data en spraak over het netwerk te vervoeren. Vrijwel alle netwerkoperators maken hier gebruik van. Hier is geen sprake van een openbare telefoondienst of OECD, omdat geen dienst wordt aangeboden. Indien wel sprake zou zijn van het aanbieden van een dienst, is die dienst niet openbaar omdat hij niet beschikbaar is voor het publiek.

¹ Het college wijst erop dat bij de van toepassing zijnde verplichtingen wordt ingegaan op *generieke* eindgebruikersverplichtingen, niet op verplichtingen die op basis van de uitkomsten van de marktevaluatie aan partijen met een aanmerkelijke marktmacht worden opgelegd.

OPENBAAR

2 - VoIP in bedrijfsnetwerken: bedrijven gebruiken VoIP om binnen het bedrijf onderling (ook tussen verschillende vestigingen) te kunnen bellen. Het bedrijfsnetwerk kan via een zgn. "gateway" (een apparaat dat analoge telefoonsignalen om kan zetten in IP data en andersom) in verbinding staan met het openbare telefoonnetwerk om naar buiten te kunnen bellen. Ook hier is om dezelfde reden als genoemd in de vorige alinea geen sprake van een openbare telefoondienst of OECD.

3 - Internettelefonie van PC naar PC: middels software kunnen spraakverbindingen over het internet worden opgezet. De bestemmingen waarnaar gebeld kan worden, zijn beperkt (geen aankiesbaarheid van vaste of mobiele telefoonnummers). De ontvanger van het gesprek moet gebruik maken van bepaalde software, anders is communicatie niet mogelijk. Er vindt geen management van de verbinding plaats, maar er is sprake van een "best effort" dienst. Aankiesbaarheid geschiedt niet via (geografische) telefoonnummers. Het opzetten van een verbinding kost niets extra. Met een internettelefoon kan men niet zonder meer gebeld worden door gebruikers van een vaste telefoonlijn. Van een OECD noch van een openbare telefoondienst in de zin van artikel 1, onder g respectievelijk x, Tw lijkt sprake te zijn, omdat er geen dienst door een aanbieder wordt aangeboden. De transmissie van de communicatie wordt niet door een dienstenaanbieder mogelijk gemaakt, maar door middel van de door de eindgebruiker zelf gedownload "peer to peer" software. Voorbeelden van internet telefonie van PC naar PC zijn Skype² en Microsoft Messenger.

4 - IP telefonie: voor afname van dergelijke diensten is een breedband internetaansluiting nodig, vaak in combinatie met extra apparatuur (een kastje dat op de breedbandaansluiting wordt aangesloten en waarop analoge telefoontoestellen kunnen worden aangesloten), zodat niet alle telefoons direct hoeven te worden vervangen. De randapparatuur (in de grafiek uit bijlage 2 de "router" van de eindgebruiker) die nodig is om een telefoongesprek mogelijk te maken, kan op elk willekeurig punt op het internet worden aangesloten. Dit laatste is een groot voordeel van IP telefonie. Het telefoonnummer is verbonden met het apparaat, zodat de gebruiker ook op elk punt bereikt kan worden op hetzelfde telefoonnummer, mits aangesloten op een (breedbandige) internetaansluiting. In bijvoorbeeld Australië kan de gebruiker dan gebeld worden op een 070 (Den Haag) telefoonnummer, voor lokaal tarief (mits de opbeller zich in Den Haag bevindt) of interlokaal tarief (als de opbeller zich in Nederland, maar buiten de regio Den Haag, bevindt). PSTN nummers zijn aankiesbaar. Minuten worden afgerekend en bellen naar andere abonnees van dezelfde aanbieder is vaak kosteloos. Dit aanbod wordt door het college beschouwd als een openbare telefoondienst in de zin van artikel 1, onder x, Tw. Het college acht zich bevoegd op soortgelijke diensten toezicht uit te oefenen, omdat er tegen vergoeding een dienst voor het publiek beschikbaar wordt gemaakt voor inkomende en uitgaande gesprekken. Voorbeelden van aanbieders zijn Pilmo en Net2Phone.

² Skype is onlangs begonnen met de Skype-out, een dienst die mogelijk wel als OECD kan worden gedefinieerd, omdat er sprake is van een aanbod van spraakdiensten (<http://www.skype.com/skypeout.html>).

OPENBAAR

5 – VoIP bovenop (“on top of”) de breedbanddienst. Bij afname van een DSL aansluiting, wordt voor een gering bedrag extra een telefoondienst meegeleverd. Veelal is hier sprake van Voice over DSL. Technisch gezien zit deze dienst anders in elkaar dan IP telefonie (gebruik van een verschillende protocollaag), waardoor het nomadische aspect van IP telefonie niet in de VoDSL dienst is ingebouwd. Het telefoonnummer is, in tegenstelling tot IP Telefonie, verbonden aan de fysieke lijn, die niet verplaatst kan worden. KPN’s VoDSL aanbod is een voorbeeld. Ook hier is sprake van een openbare telefoondienst, omdat de dienst door eenieder kan worden afgenomen en er inkomende en uitgaande gesprekken mogelijk zijn.

VoDSL is beter dan IP telefonie te vergelijken met de klassieke telefoondienst, omdat het geen mobiliteit ondersteunt. De telefoonverbinding is aan de vaste locatie van de internetverbinding verbonden. Bij VoDSL zit het telefoonnummer in het netwerk. VoDSL diensten worden technisch dus gezien als vaste openbare telefonie, omdat het aanbod volledig gelijkwaardig is aan PSTN. OPTA behandelt VoDSL tariefvoorstellen van gereguleerde aanbieders ook als zodanig.

Verplichtingen

Twee van de door het college hierboven beschreven categorieën van pakketgeschakelde diensten kunnen naar de mening van het college worden gecategoriseerd als OECD of telefoondienst: IP Telefonie (categorie 4) en VoIP bovenop (“on top of”) de breedbanddienst (categorie 5).

De in de bijlage 1 weergegeven verplichtingen zijn dus op *alle* partijen, die pakketgeschakelde diensten als beschreven in categorie 4 of in categorie 5 aanbieden, van toepassing. Een dergelijke aanbieder dient dus te voldoen aan bijvoorbeeld eisen ten aanzien van nummerblokkering (artikel 11.9 Tw).

Het college ziet toe op de naleving van deze generieke eindgebruikersverplichtingen en zal deze uit het oogpunt van bescherming van de eindgebruiker onverkort handhaven. Daarbij is de premisse van het college dat de innovatie op de markt en de bescherming van de eindgebruiker hand in hand gaan. De Tw biedt in sommige gevallen de mogelijkheid om uitzonderingen te maken op de naleving van bepaalde generieke eindgebruikersverplichtingen, als naleving daarvan knelpunten oplevert, bijvoorbeeld op het gebied van kosten of techniek.

Middels deze brief verzoekt het college u aan te geven of door uw onderneming bij naleving van de generieke eindgebruikersverplichtingen bij het aanbieden van pakketgeschakelde openbare elektronische communicatiediensten knelpunten worden ervaren. Het college verzoekt u eventuele knelpunten onderbouwd en gemotiveerd te beschrijven. Het college wijst u er wellicht ten overvloede op dat aspecten die gerelateerd zijn aan nummeruitgifte en gebruik van nummers niet binnen de reikwijdte van deze consultatie passen. De afdeling Nummers en Registraties van OPTA publiceert dit najaar zijn voorgenomen beleid voor het gebruik en de uitgifte van nummers voor VoIP-gerelateerde diensten. Bij het ministerie van Economische Zaken (DGTP) loopt op dit moment een onderzoek naar de noodzaak het nummerplan aan te passen. Informatie over dit onderzoek is bij DGTP te krijgen.

OPENBAAR

Consultatie

U kunt tot en met acht weken na dagtekening van deze brief schriftelijk uw visie aan het college kenbaar maken. Na afloop van de consultatie zullen alle reacties - met uitzondering van bedrijfsvertrouwelijke passages - in beginsel openbaar zijn. Het college verzoekt om in de reacties op de consultatie:

- a. onderdelen die worden beschouwd als bedrijfsvertrouwelijk, duidelijk als zodanig te markeren,
- b. naam en telefoonnummer van de contactpersoon te vermelden, waaraan eventuele vragen over de reactie kunnen worden gesteld.

Indien deze consultatie daartoe aanleiding geeft, kan het college besluiten een ronde tafel bijeenkomst te organiseren over dit onderwerp. Hierover zult u nader worden geïnformeerd.

Reacties dienen bij voorkeur in elektronische vorm (e-mail) te worden gericht aan VoIP@opta.nl. Indien u schriftelijk wenst te reageren, kunt u uw reactie richten aan het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, ter attentie van dhr. F.W. van Berkel, Postbus 90420, 2509 LK Den Haag.

Indien u vragen heeft over de inhoud van deze brief kunt u contact opnemen met de heer F.W. van Berkel (070 - 315 35 69, f.vanberkel@opta.nl) of de heer B. de Nijs (070 - 315 35 82, b.denijs@opta.nl). Een elektronische versie van deze brief, inclusief bijlagen, is te vinden op de website van OPTA (www.opta.nl), ingang "aanbieders" thema "eindgebruikers".

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,

prof. dr. J.C. Arnbak
voorzitter

OPENBAAR

Bijlage 1

Geef hieronder per artikel aan of door uw onderneming bij de naleving van de in het desbetreffende artikel genoemde generieke eindgebruikersverplichtingen bij het aanbieden van pakketgeschakelde openbare elektronische communicatiediensten knelpunten worden ervaren. Indien een van de hieronder genoemde artikelen nader is uitgewerkt in lagere regelgeving, wordt u verzocht deze regelgeving in uw antwoord te betrekken. Beschrijf eventuele knelpunten onderbouwd en gemotiveerd.

Een inhoudelijk overzicht van wet- en regelgeving is te vinden op <http://www.opta.nl/asp/nieuwsenpublicaties/wetenregelgeving/telecommunicatie.asp>.

Artikel 4.10 Tw (Nummerportabiliteit). Zie ook Besluit nummerportabiliteit³.

Artikel 6.5 Tw (Internationale telefonie).

Artikel 7.1 Tw (Informatieverstrekking aan consument). Zie ook Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen⁴.

Artikel 7.2 Tw (Wijziging algemene voorwaarden en beëindiging overeenkomst).

Artikel 7.3 Tw (Leveren van aanvullende faciliteiten). Zie ook Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen⁵.

Artikel 7.4 Tw (Kwaliteitsrapportage). Zie ook Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen⁶.

Artikel 7.6 Tw (Toegang tot telefonist en abonnee-informatiedienst). Zie ook Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen⁷.

Artikel 7.7 Tw (Toegang tot alarmnummers).

Artikel 7.8 Tw (Overige kenbaarheidseisen). Zie ook Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen⁸.

³ Stb. 1998, 635, gewijzigd bij besluit van 14 september 2001, Stb. 415 en 7 mei 2004, Stb. 206.

⁴ Stcrt. 14 mei 2004, nr. 92 / pag. 11.

⁵ Idem.

⁶ Idem.

⁷ Stb. 2004, 203.

⁸ Idem.

OPENBAAR

Artikel 11.2 Tw (Bescherming persoonlijke levenssfeer).

Artikel 11.3 Tw (Beveiliging en informatieverstrekking).

Artikel 11.4 Tw (Gespecificeerde nota en doorschakeling). Zie ook Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen⁹.

Artikel 11.5 Tw (Verwerking van verkeersgegevens).

Artikel 11.5a Tw (Verwerking van locatiegegevens).

Artikel 11.9 Tw (Nummerblokkering, block blocking). Zie ook Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen¹⁰.

Artikel 11.10 Tw (Doorgifte nummer- en locatiegegevens aan alarmnummercentrale).

Artikel 11.11 Tw (Onderzoek naar telefonische "stalking").

Artikel 11.12 Tw (Ontheffingen).

Artikel 11.13 Tw (Uitzonderingen).

Artikel 12.1 Tw (Aansluiting bij geschillencommissie). Zie ook Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen¹¹.

Artikel 12.9 Tw (Geschilbeslechting).

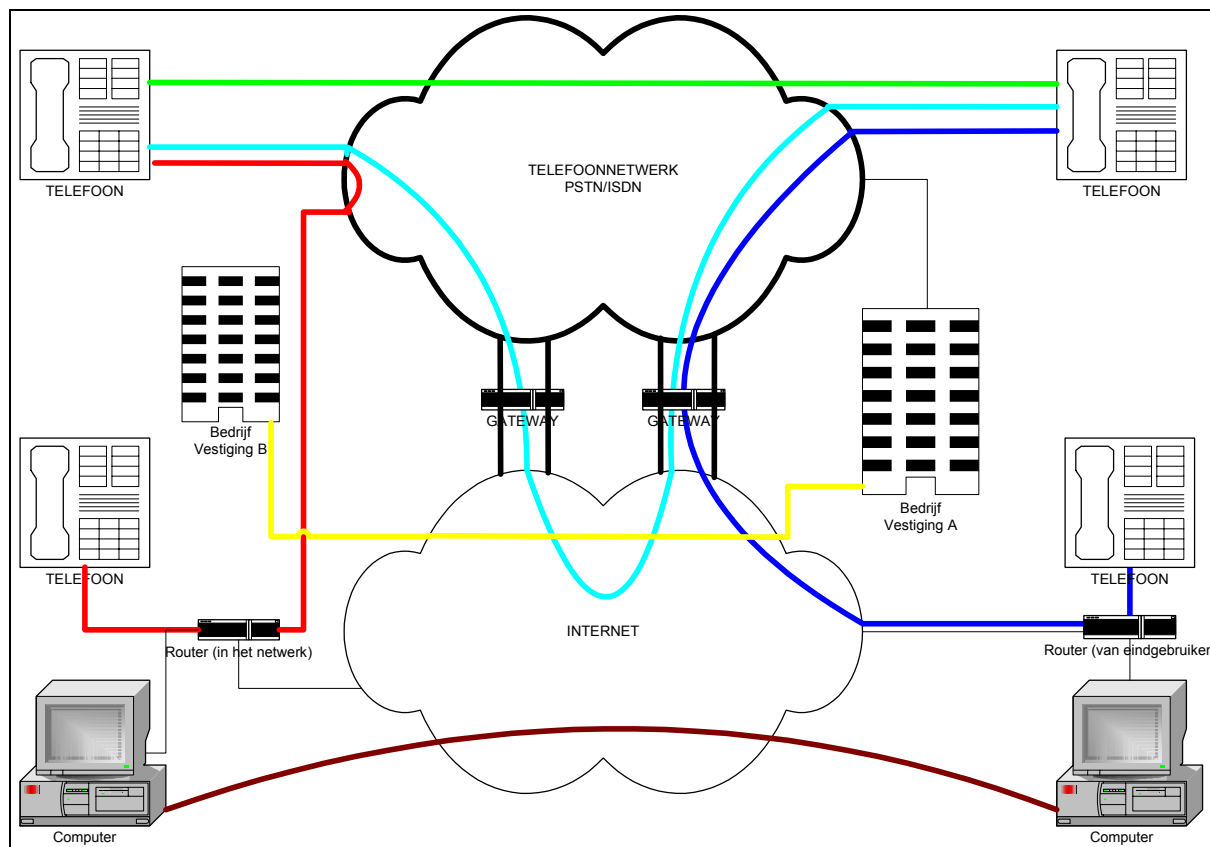
⁹ Idem.




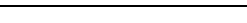
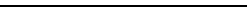

¹⁰ Stcrt. 14 mei 2004, nr. 92 / pag. 11.

¹¹ Stb. 2004, 203.

OPENBAAR

Bijlage 2: schematische weergave van (pakketgeschakelde) spraakdiensten in 5 categorieën



| | | |
|---|---|---|
| 0 |  | Plain old telephone system (POTS), de klassieke PSTN telefoon |
| 1 |  | Carrier intern gebruik |
| 2 |  | VoIP in bedrijfsnetwerken |
| 3 |  | Internet telefonie |
| 4 |  | IP telefonie |
| 5 |  | Voice over DSL |

Telefooncentrales en andere concentratiepunten zijn niet weergegeven.