

Vergaderjaar 1996–1997

**24 095**

**Frequentiebeleid**

**Nr. 9**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 19 december 1996

In het overleg met de vaste commissie van Verkeer en Waterstaat van 14 mei 1996 (24 095, nr. 8) heb ik toegezegd aan de Tweede Kamer te rapporteren omtrent de mate waarin de twee in Nederland operationele vergunninghouders voor GSM-telefonie voldoen aan de in hun vergunningen opgenomen kwaliteits- en dekkingseisen. Bij deze voldoe ik aan deze toezegging.

### **De in de vergunningen opgenomen normen**

In de vergunningen van KPN en Libertel zijn naast eisen met betrekking tot het landelijk dekkingpercentage een tweetal kwaliteitseisen gesteld, namelijk eisen met betrekking tot «blocking» (blokkeer kans) en «drop-out» (uitvalkans). Met blocking wordt aangegeven in hoeverre het netwerk onbereikbaar is. Met drop-out wordt aangegeven in hoeverre het netwerk niet in staat is een verbinding in stand te houden.

De in de vergunningen opgenomen normen zijn ontleend aan de door de vergunninghouders zelf opgestelde en ingediende aanvraagdocumenten voor de tenderprocedure die aan de vergunningverlening ten grondslag ligt. Daarom kunnen de normen voor de ene vergunninghouder afwijken van die voor de andere, evenals het moment waarop een norm door een vergunninghouder moet zijn gerealiseerd. De te realiseren normen zijn vertrouwelijk tot het moment waarop zij van kracht worden; stelselmatig worden nieuw van kracht geworden normen door mij gepubliceerd.

De voor Libertel thans geldende kwaliteits- en dekkingnormen zijn de definitieve normen; in de vergunning van KPN loopt de fasering nog door. Per 1 januari 1997 zal volgens schema publicatie plaatsvinden van de vergunningvoorwaarden die per die datum bereikt moeten zijn, waaronder voor KPN dus ook nieuwe kwaliteits- en dekkingnormen.

Voor Libertel geldt een blocking norm van 6.1%; dat betekent dat een verbinding om deze reden niet vaker dan in 6.1% van de gesprekken niet tot stand mag komen. Voor KPN geldt thans een blocking norm van 8%.

Wat betreft drop-out geldt voor Libertel dat het in niet meer dan 2% van de gesprekken mag voorkomen dat een verbinding langer dan 10 seconden wegvalt, terwijl voor KPN thans een norm geldt van 8%.

Met betrekking tot de dekkingsgraad van de GSM-netwerken bepaalt de vergunning van Libertel dat per 1 oktober 1996 een landelijke dekking moest zijn bereikt, gedefinieerd als 98% van het grondgebied. In de GSM-vergunning van PTT Telecom is daarover bepaald dat per 1 juli 1996 85 % van het grondgebied gedekt moest zijn. In beide gevallen gaat het om dekkingsgraad voor 2 Watt randapparatuur buiten gebouwen of voertuigen.

Zoals eerder opgemerkt zullen de voor KPN geldende normen verder stijgen, om te beginnen per 1 januari 1997.

Ik wijs er op dat de in de vergunning opgenomen kwaliteitsnormen het karakter hebben van minimumnormen. Deze normen staan niet garant voor een in alle gevallen en door een ieder als goed of voldoende ervaren blocking of drop-out prestatie. Bovendien wordt de beleving van kwaliteit van de dienstverlening door meer factoren bepaald dan de twee in de vergunning opgenomen kengetallen, bijvoorbeeld ruis, echo en het korter dan 10 seconden wegvallen van een verbinding. Het bereiken van aanvaardbare en zelfs goede kwaliteit is, voorzover die uitstijgt boven de in de vergunning opgenomen minimumnormen, echter een zaak van marktwerking.

### **Resultaten kwaliteitsmetingen**

De afgelopen zomer werden in mijn opdracht metingen verricht naar de kwaliteit van de beide GSM netwerken op een aantal lokaties. Over de meetresultaten heeft overleg plaatsgevonden met de beide GSM-operators teneinde uit te sluiten dat de meetresultaten beïnvloed zijn door toevalsfactoren. Binnen de beperkingen van dit type steekproefonderzoek kan worden geconcludeerd dat beide operators vrijwel volledig aan de thans geldende vergunningeisen voldoen.

Zo bleek dat drop-out, het langer dan 10 seconden wegvallen van de verbinding, nauwelijks voorkomt. Bij de steekproefmetingen is uitgegaan van een gespreksduur van 90 seconden, hetgeen ongeveer overeenkomt met de tijdsduur van een gemiddeld gesprek.

De uitkomsten van de metingen met betrekking tot blocking gaven aan dat er zich slechts op een beperkt aantal plaatsen en tijdstippen problemen voordoen, hetgeen – naar ook blijkt uit het overleg met de operators – aangeeft dat de capaciteit van het netwerk op die plaatsen te wensen overlaat. Deze problemen deden zich bij beide operators in ongeveer gelijke mate voor. De problemen kwamen met name voor op drukke punten als stations, winkelcentra en sommige snelwegen. Ook de dekking in tunnels bleek problemen op te leveren. Tevens zijn er vooral in de grensstreken capaciteitsproblemen door het beschikbare aantal frequenties. Met name in Limburg is dit een knelpunt.

In gesprekken met de operators is mij gebleken dat de geconstateerde probleempunten bij hen bekend zijn. Beide operators geven aan te werken aan de oplossing van de knelpunten. Daarbij wordt gedacht aan een meer efficiënt gebruik van frequenties, verdichting van het netwerk en

coördinatie-afspraken met de in de buurlanden opererende GSM operators. Verder wordt er tevens gewerkt aan het bieden van dekking in tunnels.

### **Dekkingspercentages**

Beide aanbieders hebben gegevens verstrekt over de thans geboden landelijke dekking. Libertel geeft aan thans een dekkingpercentage van 98% te hebben bereikt. KPN geeft aan een dekkingpercentage van 92% te hebben bereikt.

Het begrip «landelijke dekking» sluit niet uit dat er gebieden zijn in Nederland waarin geen dekking wordt geboden, omdat de dekking op een klein deel van het Nederlands grondgebied ontbreekt en volgens de vergunningen ook mag ontbreken. Het betreft daarbij met name natuurgebieden. Overigens werken de beide aanbieders aan de verdere verdichting en uitbreiding van hun netwerk.

Zonder aanzienlijke kosten is het voor mij niet mogelijk na te gaan of de opgegeven dekkinggegevens tot in de details kloppen. Dat is mijns inziens echter ook niet nodig, omdat de beide operators gegevens over de dekking publiceren. Indien deze publicaties ernstig zouden afwijken van de werkelijke dekking zou dit al snel uit klachten blijken. Consumenten kunnen de vergunninghouders daarop aanspreken. Zou er sprake zijn van structurele problemen, dan kan ik vanuit het toezicht optreden. Ik heb thans geen reden om aan te nemen dat de verstrekte en gepubliceerde gegevens substantieel van de werkelijk geboden dekking afwijken.

### **Conclusie en vervolgaanpak**

Mijn conclusie is dat de operators in voldoende mate voldoen aan de thans geldende minimum kwaliteits- en dekkingnormen.

Of de aangeboden kwaliteitsniveaus ook uit een oogpunt van de consument, en uit een oogpunt van andere dan de in de vergunning opgenomen eisen, «aan de maat» is, staat niet te mijner beoordeling. De met de liberalisering van de mobiele telecommunicatie beoogde marktwerking dient zorg te dragen voor de nodige kwaliteitsverbetering.

Behalve een zaak van marktwerking kan dit een zaak zijn van overleg tussen aanbieders en consumentenorganisaties.

Hoewel het nu afgeronde onderzoek indiceert dat aan de thans geldende minimumnormen wordt voldaan zal ik ook de komende jaren ten aanzien daarvan de vinger aan de pols houden. Ik streef er daarbij naar, met de operators zodanige afspraken te maken dat daarbij gebruik kan worden gemaakt van de metingen die zij zelf verrichten. De GSM operators meten namelijk ook zelf de kwaliteit van hun netwerken, omdat zij deze informatie nodig hebben voor hun eigen bedrijfsvoering. Vooropgesteld dat overeenstemming bereikt kan worden over de methode van onderzoek en er voldoende waarborgen geschapen kunnen worden om te verzekeren dat de door de operators aangeboden informatie in voldoende mate betrouwbaar geacht kan worden, is het dan doelmatig van deze meetgegevens uit te gaan. In verdere besprekingen met de GSM operators zal ik trachten over de wijze van beoordeling van de kwaliteit overeenstemming te bereiken. In eerste aanleg hebben beide operators hun bereidheid om hieraan mee te werken reeds uitgesproken.

De Minister van Verkeer en Waterstaat,  
A. Jorritsma-Lebbink