

Vergaderjaar 2011–2012

24 095

Frequentiebeleid

Nr. 312

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN,
LANDBOUW EN INNOVATIE**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 april 2012

Hierbij informeer ik u, mede namens de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, over de storing die vanochtend is ontstaan in het netwerk van Vodafone, de gevolgen ervan en de mogelijke oplossingen. Uiteraard betreur ik de ontstane situatie en in het bijzonder de gevolgen voor de getroffen klanten. Het is ons aller belang dat wij kunnen beschikken over een betrouwbaar netwerk voor consumenten en bedrijfsleven.

Wat is er gebeurd?

Vanochtend rond 5 uur is nabij een netwerkcentrale van Vodafone op een industriegebied in Rotterdam een grote brand uitgebroken, die deels is overgeslagen naar de locatie van Vodafone. Het is niet duidelijk hoe de brand in het naastgelegen pand is ontstaan. De brandweer heeft de brand inmiddels onder controle. De apparatuur in de netwerkcentrale van Vodafone is naar verwachting onherstelbaar beschadigd door de hitte en de wateroverlast als gevolg van het blussen.

Omdat uit veiligheidsoverwegingen Vodafone op last van de brandweer de elektriciteit (inclusief noodstroomvoorziening) in haar pand heeft moeten uitschakelen, kan alle apparatuur op de locatie niet gebruikt worden.

Dit heeft tot gevolg dat zowel het 2G-netwerk (bellen, SMS en machine to machine communicatie) als het 3G-netwerk (mobiel internet) in de Randstad-regio grotendeels is uitgevallen. In de regio is geen sms, spraak en dataverkeer mogelijk. Aanvankelijk werd circa een kwart van de ruim 5 miljoen klanten (particulier, klein zakelijk, groot zakelijk) van Vodafone door deze storing getroffen. Op het moment van schrijven is dit geslonken naar 10–15%. Voor ongeveer een derde van de landelijke klanten is ook de voicemail niet beschikbaar. De hulpdiensten ondervinden geen hinder en Vodafonegebruikers kunnen alarmnummers zoals 112 wel bereiken. Wel heeft tussen zeven en tien uur vanochtend een aantal calls niet door

kunnen komen. Daarnaast zijn er enkele lokale incidenten met mobiele betaalautomaten in winkels.

Oplossingen

Vodafone heeft reserveapparatuur beschikbaar en deze naar de locatie in Rotterdam getransporteerd. Om de functie zo goed mogelijk over te kunnen nemen, moet de reserveapparatuur zo dicht mogelijk bij de uitgeschakelde apparatuur worden geplaatst. Dit wordt nu gerealiseerd. Vodafone verwacht dat het 2G-netwerk spoedig weer operationeel kan zijn. Naast eigen oplossingen voor het 3G-netwerk heb ik begrepen dat Vodafone ook al overleg voert met de andere netwerkaanbieders KPN en T-Mobile om naar gezamenlijke oplossingen voor het beschikbaar stellen van mobiele netwerken te kijken.

Bereikbaarheid Rijksoverheid

De Rijksoverheid en groot aantal andere overheden heeft in de aanbesteding van de mobiele telefonie gekozen voor de provider Vodafone. In het contract is de optie opgenomen van National Roaming. Een aantal onderdelen van de Rijksdienst heeft bij het afsluiten van het contract gekozen voor de mogelijkheid van National Roaming. Dat gaat om totaal 160 abonnementen binnen de overheid voor ondermeer binnen het Rijk onderdelen van Rijkswaterstaat, het ministerie van AZ, BZK, CJIB, COA, OM en DJI. Ook bij andere overheden zijn dergelijke abonnementen afgenomen.

Met National Roaming kan met één SIM-kaart gebruik worden gemaakt van meerdere mobiele spraak- en datanetwerken in Nederland. Hierbij wordt – als het netwerk van Vodafone niet beschikbaar is – teruggevallen op een ander nationaal mobiel netwerk. Deze dienst is opgenomen in de producten- en dienstencatalogus en is beschikbaar indien de deelnemer ook daadwerkelijk vooraf een dergelijke SIM voor de geselecteerde gebruikers (de gebruikers die belang hebben bij een extra hoge beschikbaarheid) heeft besteld. Aan een National Roaming SIM zijn extra maandelijkse kosten verbonden en een hoger tarief bij daadwerkelijk gebruik na overschakelen. Het verschil is € 3,50 per abonnement per maand met daarnaast hogere kosten voor het gebruik.

Om misverstanden te voorkomen: National Roaming is niet iets dat nog apart aangezet kan worden bij een calamiteit. Het overschakelen werkt in principe altijd en niet alleen bij calamiteiten per gebruiker, als er maar vooraf (bij het contract) voor een roaming SIM is gekozen.

In het contract is een beschikbaarheidspercentage van 99,5% afgesproken. Dit is een heel normaal percentage binnen de mobiele telecom-markt. Dit betekent dat elke maand een storing van 3,7 uur mogelijk is. Pas bij 2x een overschrijding binnen 12 maanden treden corrigerende maatregelen in werking.

Met een SIM voor Virtual National Roaming wordt de beschikbaarheid meer dan 99,5%. Het is echter geen oplossing voor duizenden ambtenaren, omdat daarmee andere verstoringen worden gecreëerd.

Tot slot

De storing van vandaag is buitengewoon vervelend en veroorzaakt ongemak en overlast. Het laat tevens zien hoe afhankelijk wij zijn geworden van communicatienetwerken. Situaties als deze probeert men zoveel mogelijk te voorkomen, maar ze kunnen nooit voor 100% worden

uitgesloten. Binnen het door mijn departement voorgezeten Nationaal Continuïteitsoverleg Telecom (NCO-T) staat de beschikbaarheid van netwerken ook in reguliere omstandigheden centraal en worden de maatregelen ter preventie en respons besproken. Het is dan ook in eerste instantie aan de netwerkaanbieders om tot oplossingen te komen. De door Vodafone getroffen maatregelen en het onderlinge overleg met de andere aanbieders passen hier in.

Alleen in het geval van buitengewone omstandigheden (zoals oorlogs- en crisissituaties) bestaat in de Telecomwet de mogelijkheid om de aanbieders aanwijzingen te geven over het exploiteren en het gebruik van de openbare telecommunicatiediensten. Bijvoorbeeld over het gebruik maken van andere netwerken. Dit is in deze situatie niet aan de orde. Desalniettemin is het goed te constateren dat netwerkaanbieders KPN, T-Mobile en Vodafone naar gezamenlijke oplossingen voor het beschikbaar stellen van mobiele netwerken kijken.

Uiteraard zal ik binnen het NCO-T aandacht vragen voor de analyse van de storing van vandaag, de respons hierop en de mogelijkheden voor het inschakelen van elkaars netwerken. Mijn inzet hierbij is dat we goed bezien of er mogelijkheden zijn om de gevolgen van dergelijke storingen voor bedrijven en consumenten in de toekomst nog beter te beperken.

De minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie,
M. J. M. Verhagen