
174

Besluit van 27 april 2010, houdende wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met het stellen van nadere regels aan het informeren van de consument over diens gebruik van openbare elektronische communicatiediensten en omtrent de omstandigheden waaronder een aanbieder de levering van een openbare elektronische communicatiedienst mag opschorten of beëindigen

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Op de voordracht van Onze Minister van Economische Zaken van 3 maart 2010, nr. WJZ / 10032032;

Gelet op artikel 7.8, eerste lid, van de Telecommunicatiewet; De Raad van State gehoord (advies van 31 maart 2010, nr. W10.10.0077/III);

Gezien het nader rapport van Onze Minister van Economische Zaken van 22 april 2010, nr. WJZ / 10056951;

Hebben goedgevonden en verstaan:

ARTIKEL I

Het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt gewijzigd als volgt:

A

Artikel 2.11 wordt gewijzigd als volgt:

1. Voor de tekst wordt de aanduiding «1.» geplaatst.

2. Er wordt een tweede lid toegevoegd, luidende:

2. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld over het door een aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten opschorten of beëindigen van de levering van zijn openbare elektronische communicatiedienst. De regels kunnen betrekking hebben op verplichtingen waaraan de aanbieder moet voldoen voordat hij de dienstverlening mag opschorten of beëindigen. Zij kunnen tevens inhouden dat de

dienstverlening in bij de regeling omschreven gevallen geheel of gedeeltelijk in stand moet blijven.

B

Aan artikel 3.5a, eerste lid, wordt onder vernummering van de onderdelen b, c en d in c, d en e na onderdeel a een nieuw onderdeel ingevoegd, luidende:

b. het aan een consument verstrekken van informatie over diens gebruik van openbare elektronische communicatiediensten door aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten;

ARTIKEL II

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 juli 2010.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst.

's-Gravenhage, 27 april 2010

Beatrix

De Minister van Economische Zaken,
M. J. A. van der Hoeven

Uitgegeven de *vierde* mei 2010

De Minister van Justitie,
E. M. H. Hirsch Ballin

Het advies van de Raad van State wordt niet openbaar gemaakt op grond van artikel 25a, vijfde lid j° vierde lid, onder b van de Wet op de Raad van State, omdat het zonder meer instemmend luidt.

NOTA VAN TOELICHTING

1. Doel en aanleiding

1.1 Wijziging artikel 2.11

Met de wijziging van artikel 2.11 wordt de mogelijkheid gecreëerd om in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen aan aanbieders van een openbare elektronische communicatiedienst verplichtingen op te leggen, waaraan voldaan moet zijn voordat zij de door hun geleverde diensten mogen opschorten of beëindigen. Deze verplichtingen gelden op grond van artikel 3.6 niet alleen voor de universele dienstverleners, maar ook voor aanbieders van openbare elektronische telecommunicatiediensten die niet met de levering van de universele dienst zijn belast. De eis dat moet zijn voldaan aan bepaalde verplichtingen moet voorkomen dat bij geschillen over de betaling van de rekening de aanbieder zijn dienstverlening zonder meer zou kunnen beperken. Zo zou van de aanbieder kunnen worden verlangd dat hij zijn abonnees tevoren naar behoren waarschuwt voor een onderbreking van de dienst, alsmede dat de dienstonderbreking niet disproportioneel is. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat bij wanbetaling voor telefonie gedurende een zekere periode binnenkomende gesprekken en uitgaand verkeer waarvoor een nultarief geldt, mogelijk moeten blijven. Verder zou gedacht kunnen worden aan een verplichting om de elektronische communicatiedienst te continueren zolang een geschil over betaling aanhangig is. Ook kunnen er verplichtingen worden opgelegd die betrekking hebben op de situatie waarin de door de aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst opgemaakte rekening vorderingen bevat voor andere diensten dan de door hem geleverde openbare elektronische communicatiedienst. Op grond van het toegevoegde tweede lid zou dan bij ministeriële regeling kunnen worden bepaald dat indien bepaalde waarborgen niet in acht zijn genomen, in het geheel geen afsluiting van de elektronische communicatiedienst mag plaatsvinden als het gaat om incasso voor andere dienstverlening dan de door hem verleende elektronische communicatiedienst. Zo zou opschorting of afsluiting bijvoorbeeld niet toegestaan kunnen worden als een verlener van betaalde SMS-diensten, waarvoor de aanbieder van de elektronische communicatiedienst de incasso verricht, bestaande regels – waaronder (gedrags)regels – heeft geschonden. Bij de nadere invulling van de verplichtingen die bij de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen aan aanbieders van elektronische communicatiediensten kunnen worden opgelegd, zullen de wensen van het parlement worden betrokken en zullen de sector en consumentenorganisaties worden gehoord.

1.2 Wijziging artikel 3.5a

Met de wijziging van artikel 3.5a wordt de mogelijkheid gecreëerd om in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen aan aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten verplichtingen op te leggen met betrekking tot het verstrekken van informatie aan een consument over diens gebruik van de bij de aanbieder afgenomen dienst. Telefonieabonnementen bestaan uit een veelvoud aan tariefcomponenten, waarover consumenten moeilijk overzicht kunnen houden. Verschillende onderzoeken tonen aan dat consumenten moeite hebben met het kiezen van het juiste aanbod, dat ze niet goed weten hoeveel ze voor het gebruik van de dienst betalen, dat ze vinden dat ze van hun provider geen goed inzicht krijgen in hoe hun abonnement wordt gebruikt en dat ze, mede daardoor, het eigen gebruik systematisch te hoog of te laag inschatten, waardoor ze ofwel belminuten overhouden of geconfron-

teerd worden met onverwacht hoge rekeningen. Vooral het feit dat veel aanbieders belminuten per minuut afrekenen draagt eraan bij dat consumenten moeite hebben het overzicht te bewaren. Ook in Europees verband wordt deze problematiek onderkend. De gewijzigde Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten (de Universeledienstrichtlijn), die recentelijk in werking is getreden, biedt lidstaten dan ook meer ruimte dan voorheen om eisen te stellen ten aanzien van transparantie. De voorliggende wijziging valt binnen de reikwijdte van de richtlijn.

De sector is momenteel aan zet om verbeteringen te realiseren op dit gebied. In het geval dat de sector uit zichzelf onvoldoende verbetering tot stand brengt, of in de toekomst alsnog verplichtingen noodzakelijk blijken, is het zaak om de mogelijkheid te hebben om verplichtingen op te leggen. Algemene transparantieplichtingen kunnen reeds worden gesteld op basis van artikel 3.5a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. Met de wijziging van artikel 3.5a wordt het ook mogelijk om transparantieplichtingen aan aanbieders op te leggen met betrekking tot het individuele gebruik van de consument. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het opstellen van een gebruiksprofiel (het gemiddelde gebruik over een bepaalde periode) of het opvragen van de tussenstand van de factuur of het resterende beltegoed door de consument bij de aanbieder, waardoor de consument meer controle kan houden over de kosten van de telefoonrekening.

2. Bedrijfseffecten, administratieve lasten en uitvoeringstoets college

Met de wijziging van artikel 2.11 wordt in het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen een grondslag opgenomen om bij ministeriële regeling verplichtingen te kunnen opleggen aan een aanbieder voordat hij de dienstverlening mag opschorten of beëindigen. Die verplichtingen kunnen vervolgens door middel van een wijzigingsregeling worden opgenomen in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. De bedrijfseffecten en administratieve lasten zijn sterk afhankelijk van de nadere vormgeving van deze verplichtingen. Bij die wijziging wordt nader ingegaan op de bedrijfseffecten en administratieve lasten. De nog op te stellen ministeriële regeling zal voor een uitvoeringstoets worden voorgelegd aan OPTA. De uitkomsten van de bedrijfseffecten, administratieve lasten en de uitvoeringstoets zullen worden meegenomen in de uiteindelijke besluitvorming over de aanvullende verplichtingen.

De wijziging van artikel 3.5a brengt geen directe bedrijfseffecten met zich mee. Bij het formuleren van eventuele nadere regels in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen zullen de bedrijfseffecten in kaart gebracht worden en zal OPTA de voorstellen toetsen op uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid. De uitkomsten worden meegenomen in de uiteindelijke besluitvorming over aanvullende verplichtingen. Daarnaast is de sector gedurende het gehele traject intensief betrokken en zal de sector ook in de gelegenheid worden gesteld reactie te geven op eventuele voorstellen voor die verdere verplichtingen.

De Minister van Economische Zaken,
M. J. A. van der Hoeven