

## Aanpassing beleidsregels nummerportabiliteit mobiele telefonie

### *Inleiding*

In de tweede helft van 2002 heeft OPTA een aantal verontrustende signalen uit de markt ontvangen en een toename gesignaleerd van het aantal klachten over nummerportabiliteit. Na een analyse van deze signalen en klachten heeft OPTA besloten om een drietal aanbieders de rapportageverplichting op te leggen en enkele klachten van grootzakelijke eindgebruikers in behandeling te nemen. OPTA heeft getoetst of de porteringsrapportages van de aanbieders voldoen aan de normstelling uit de beleidsregels. De normstelling bevat nu alleen kwantitatieve normen ter verzekering van een adequate afhandeling van nummerportabiliteit. De normstelling houdt in dat de bestaande aanbieder en de nieuwe aanbieder porteringsverzoeken van klanten binnen een bepaald aantal dagen moeten afhandelen.

Wat blijkt uit klachten van eindgebruikers en een consultatie van aanbieders, is dat toetsing aan de normstelling op basis van de vigerende beleidsregels onvoldoende garantie biedt voor een vlekkeloze afwikkeling van porteringsverzoeken. De normstelling toetst slechts of is voldaan aan de huidige kwantitatieve normen, en niet aan allerlei kwalitatieve belemmeringen die aanbieders opwerpen, zoals:

- het niet porteren bij betalingsachterstanden;
- porteringsverzoeken afhankelijk maken van de looptijd van een contract of opzegtermijnen;
- het opleggen van een onredelijk late porteringsdatum aan de eindgebruiker (uit klachten is gebleken dat aanbieders in voorkomende gevallen vijf tot zes weken wachttijd opgeven), en
- het eisen van een borgsom of kostenvoorschot als voorwaarde voor een portering.

Het voldoen aan betalingsverplichtingen of andere contractuele bepalingen staat los van het recht op nummerportabiliteit. Eindgebruikers moeten dit recht kunnen uitoefenen. Dit laat onverlet dat zij hun overeenkomst moeten nakomen.

### *Aanpassing*

OPTA heeft daarom de beleidsregels nummerportabiliteit gewijzigd. De algemene strekking van deze wijziging is dat:

- A. nummerportabiliteit altijd mogelijk moet zijn, ongeacht contractuele bepalingen die afbreuk zouden kunnen doen aan het recht op nummerportabiliteit, en dat
  - B. een redelijke termijn voor de afhandeling van een porteringsverzoek tien werkdagen bedraagt.
- Deze aanpassing maakt het voor aanbieders onmogelijk om onderling een latere porteringsdatum af te spreken, tenzij de eindgebruiker hier schriftelijk om heeft gevraagd. Aanbieders kunnen contractuele bepalingen en daaruit voortvloeiende financiële verplichtingen niet meer aanwenden als weigeringsgrond voor het afhandelen van een porteringsverzoek.

### *Nadere informatie*

De beleidsregels zijn derhalve op de hieronder aangegeven onderdelen aangepast. Ook de richtlijn rapportage nummerportabiliteit is aangepast. Voor de beleidsregels en de richtlijn rapportage nummerportabiliteit verwijst het college u naar de website van OPTA ([www.opta.nl](http://www.opta.nl)). Voor een nadere toelichting kunt u ook contact opnemen met OPTA, afdeling Eindgebruikersmarkt, drs. T.S.F. Buijs (e-mail: [f.buijs@opta.nl](mailto:f.buijs@opta.nl), telefoon 070-3159245).

### *Overzicht aanpassingen*

Randnummer 7, vierde volzin wordt vervangen door 'Op basis van de uitkomsten van het onderzoek meende het college dat de inzet van een zwaar handhavinginstrument als de last onder dwangsom niet meer proportioneel was ten opzichte van het huidige en te verwachten kwaliteitsniveau van nummerportabiliteit.'

Randnummer 8, eerste volzin wordt vervangen door 'Gezien het toenmalige kwaliteitsniveau van nummerportabiliteit vond het college het gewenst dat het toezicht op nummerportabiliteit werd versoepeld en dat de waar-

borging van de kwaliteit van nummerportabiliteit meer aan de aanbieders zelf werd overgelaten.'

Randnummer 9 wordt vervangen door 'Om deze redenen heeft het college het last onder dwangsom-regime vervangen door het lichtere instrument van beleidsregels. Het college sprak destijds de verwachting uit dat het structureel hoge kwaliteitsniveau van nummerportabiliteit zich ook zou voortzetten onder het toezichtsregime van beleidsregels. Met deze beleidsregels, die van toepassing zijn op de huidige én eventueel nieuwe aanbieders van mobiele openbare telecommunicatiediensten, hoopt het college de transparantie te verhogen richting aanbieders en eindgebruikers over de wijze waarop hij de wettelijke verplichting tot, respectievelijk het wettelijke recht op, nummerportabiliteit uitlegt. Het college gebruikt de beleidsregels als leidraad bij de beoordeling van eventuele klachten van aanbieders dan wel eindgebruikers over nummerportabiliteit.'

Na randnummer 9 wordt een nieuw randnummer 10 ingevoegd dat als volgt luidt:

'Het college is van oordeel dat aanbieders nummerportabiliteit tijdig aan eindgebruikers moeten verschaffen. Sinds de invoering van nummerportabiliteit beoordeelt het college een termijn van tien werkdagen als redelijk, en heeft hij aanbieders en eindgebruikers hierover meermalen bericht. Omdat consumenten en recente toetreders tot de mobiele telefoniemarkt een belang hebben bij de kenbaarheid van deze redelijke termijn, vermeldt het college de redelijke termijn van tien werkdagen nu expliciet in de beleidsregels.'

Na randnummer 10 wordt een nieuw randnummer 11 ingevoegd dat als volgt luidt:

'Het college constateert dat verscheidene aanbieders belemmeringen opwerpen voor eindgebruikers die over willen stappen en daarbij hun telefoonnummer willen behouden.

Het college acht het recht op nummerportabiliteit van groot belang en neergelegd in de Tw. Het recht op nummerportabiliteit zoals verwoord in de Tw staat los van de bepalingen die partijen op grond van het privaatrecht zijn overeengekomen. Het college is in dit kader tot het oordeel gekomen dat een onbelemmerde overstap van eindgebruikers tussen aanbieders gewaarborgd moet worden.'

Na randnummer 11 wordt een nieuw randnummer 12 ingevoegd dat als volgt luidt:

'Het college is van oordeel dat de wet geen basis vormt voor donoraanbieders om nummerportabiliteit te ontzeggen aan eindgebruikers die hun telefoonnummer naar een andere aanbieder willen laten porteren en nog een contractuele overeenkomst hebben. Na consultatie van aanbieders en na zijn analyse van de (internationale) marktontwikkelingen acht het college het onredelijk dat aanbieders het voldoen aan contractuele bepalingen als voorwaarde gebruiken bij de beoordeling van een porteringsverzoek. Het college ontleent hier zijn bevoegdheid aan de Tw; ongeacht de afspraken die op grond van de overeenkomst gesloten tussen partijen gelden, dienen aanbieders nummerportabiliteit te verschaffen.'

Randnummer 10 wordt randnummer 13.

Randnummer 11 wordt randnummer 14.

Randnummer 12 komt te vervallen.

Na randnummer 14 wordt een nieuw randnummer 15 toegevoegd dat als volgt luidt:

'Het college heeft per brief van 11 februari 1999 aan alle mobiele telefonie-aanbieders kenbaar gemaakt dat een redelijke termijn voor de afhandeling van een porteringsverzoek twee weken (tien werkdagen) bedraagt. In zijn besluit van juli 2000 op de bezwaren van de aanbieders tegen de last onder dwangsom heeft het college aangegeven de normstelling uit de last onder dwangsom van december 1999 te beschouwen als de enige juiste uitleg van de wettelijke verplichting, tezamen met de sinds 11 februari 1999 door het college gehanteerde redelijke termijn van tien werkdagen.

Deze redelijke termijn betreft een concretisering van datgene waartoe de aanbieders al sinds 1 januari 1999 verplicht waren, zo gaf het college aan in zijn beslissing op bezwaar. Naar het oordeel van het college blijven de normstelling en de redelijke termijn dan ook hun gelding behouden, ondanks de intrekking van de last onder dwangsom. Dit is overigens ook wenselijk uit oogpunt van rechtszekerheid, omdat alle aanbieders al sinds december 1999 bekend zijn met de normstelling en sinds februari 1999 bekend zijn met de redelijke termijn van tien werkdagen. Mede met het oog op nieuwe toetreders tot de markt voor mobiele telefonie herhaalt het college op deze plaats de uitleg van artikel 4.10 Tw en de overwegingen die hierbij van belang zijn.'

Randnummer 13 wordt randnummer 16.

Randnummer 14 wordt randnummer 17.

Randnummer 15 komt te vervallen.

Na randnummer 17 wordt een nieuw randnummer 18 toegevoegd dat als volgt luidt:

'Bij de uitleg van de wettelijke verplichting tot het bieden van nummerportabiliteit heeft het college aansluiting gezocht bij het in de 'Standaardovereenkomst Nummerportabiliteit' omschreven porteringsproces, met dien verstande dat aanbieders geen aanvullende voorwaarden mogen stellen bij de afhandeling van porteringsverzoeken. Het college ontleent hier zijn bevoegdheid aan de Tw; ongeacht de afspraken die op grond van de overeenkomst gesloten tussen partijen gelden, dienen aanbieders naar het oordeel van het college nummerportabiliteit te verschaffen. Het college acht het niettemin noodzakelijk dat de eindgebruiker die om portering heeft verzocht de in randnummer 34 bepaalde gegevens aanlevert om tijdige en correcte afhandeling van zijn verzoek mogelijk te maken.'

Randnummer 16 wordt randnummer 19 en 'Tijdig en correct wil zeggen dat de portering uiterlijk op de met de eindgebruiker overeengekomen

datum van portering dient te zijn gerealiseerd' wordt vervangen door 'Tijdig en correct wil zeggen dat de afhandeling van een porteringsverzoek niet langer duurt dan maximaal tien werkdagen, mits de eindgebruiker de in randnummer 34 bepaalde gegevens heeft overlegd.'

Randnummer 17 wordt randnummer 20.

Randnummer 18 wordt randnummer 21.

Randnummer 19 wordt randnummer 22.

Randnummer 20 wordt randnummer 23.

Na randnummer 23 wordt een nieuw randnummer 24 toegevoegd dat als volgt luidt:

'De redelijke termijn voor afhandeling van een porteringsverzoek brengt met zich mee dat, naar het oordeel van het college, de periode tussen de feitelijke porteringsdatum en de dag dat het porteringsverzoek van de eindgebruiker door de recipiëntaanbieder is ontvangen maximaal tien werkdagen bedraagt, tenzij de eindgebruiker schriftelijk om een specifieke, latere porteringsdatum heeft verzocht.'

Randnummer 21 wordt randnummer 25.

Randnummer 22 wordt randnummer 26.

Randnummer 23 wordt randnummer 27.

Randnummer 24 wordt randnummer 28.

Randnummer 25 wordt randnummer 29.

Randnummer 26 wordt randnummer 30.

Randnummer 27 wordt randnummer 31.

Randnummer 28 wordt randnummer 32.

Randnummer 29 wordt randnummer 33.

Na hoofdstuk IIIe wordt hoofdstuk 'III.f Voorwaarden voor een porteringsverzoek' ingevoegd, luidende:

III.f Voorwaarden voor een porteringsverzoek

34. Het college is van oordeel dat aanbieders voor de verwerking van een porteringsverzoek de volgende gegevens kunnen vragen van de eindgebruiker die om nummerportabiliteit heeft verzocht (limitatief): correcte en volledige NAW-gegevens, een kopie van het contract zoals overeengekomen met de donoraanbieder of, in het geval van de portering van een prepaid-aansluiting, een kopie van een geldige legitimatie.

Randnummer 30 wordt randnummer 35 en 'een miljoen gulden' wordt vervangen door '453780,20 euro'.

Randnummer 31 wordt randnummer 36.

Na randnummer 36 wordt een nieuw randnummer 37 toegevoegd dat als volgt luidt:  
'Met het oog op deze omstandigheden acht het college zich op grond van artikel 18.7 Tw bevoegd om in voorkomende gevallen van de aanbieders een rapportage te verlangen over de gerealiseerde percentages in een bepaalde maand, zonodig over een langere periode. Deze rapportage dient ter controle op de naleving van de wettelijke verplichting. OPTA heeft voor de wijze van rapporteren zo veel mogelijk vastgehouden aan het door haar ontwikkelde format van informatieverschaffing dat gebruikelijk was onder het last onder dwangsomregime. Ter controle van de redelijke termijn is het format licht gewijzigd. Het college verzoekt de aanbieders in hun hoedanigheid van recipiëntaanbieder ook de dag te rapporteren, waarop het porteringsverzoek van de eindgebruiker door de recipiëntaanbieder is ontvangen. De exacte wijze van aanlevering van de rapportage is beschreven in het document 'Richtlijn rapportage nummerportabiliteit'. Iedere aanbieder moet de gegevens inzake nummerportabiliteit volgens dit format registreren en op verzoek aan OPTA aanleveren. Dit document is beschikbaar op de website van OPTA ([www.opta.nl](http://www.opta.nl)) en kan worden opgevraagd op het vol-

gende adres: OPTA, afdeling Eindgebruikersmarkt, Postbus 90420, 2509 LK te Den Haag.'

Randnummer 32 komt te vervallen.

Na randnummer 37 wordt een nieuw randnummer 38 toegevoegd dat als volgt luidt:

'Elke aanbieder in zijn hoedanigheid van recipiëntaanbieder dient een administratie bij te houden met daarin de schriftelijke wilsuitingen van eindgebruikers die een porteringsdatum hebben aangegeven die de redelijke termijn overschrijdt als bedoeld in randnummer 24. Aanbieders dienen deze administratie op verzoek van het college aan te leveren. Het college acht zich bevoegd om bij deze administratie een accountantsmededeling te verlangen.'

Randnummer 33 wordt randnummer 39.

Randnummer 34 komt te vervallen.

Na randnummer 39 wordt een nieuw randnummer 40 toegevoegd dat als volgt luidt:

'Deze beleidsregels treden in werking met ingang van één maand na publicatie van deze beleidsregels in de Staatscourant en worden aangehaald als 'Beleidsregels nummerportabiliteit mobiele telefonie''.

*Den Haag, 7 maart 2003.  
Het college van de Onafhankelijke  
Post en Telecommunicatie Autoriteit,  
J. Arnbak, voorzitter.*