



Regeling van de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie van 6 juli 2012, nr. WJZ/12077966, tot wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen ter implementatie van de herziene universeledienstrichtlijn in verband met de kwaliteit van diensten voor eindgebruikers met een fysieke beperking

De Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie;

Gelet op richtlijn nr. 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten en de artikelen 2.3a, tweede lid en vierde lid, 2.3b, tweede lid, en 2.11a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

ARTIKEL 1

Na artikel 2.6 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen worden drie artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 2.7

1. De bemiddelingsdienst, bedoeld in artikel 2.3a van het besluit, verzorgt:
 - a. 24 uur per dag alle oproepen tussen enerzijds eindgebruikers die gebruik maken van een teksttelefoon en anderzijds eindgebruikers van een openbare telefoondienst die gebruik maken van reguliere telefonie en vice versa; en
 - b. dertien uur per werkdag en zes uur per dag in het weekend en op feestdagen alle oproepen tussen enerzijds eindgebruikers die gebruik maken van beeldtelefonie en communiceren in gebarentaal en anderzijds eindgebruikers van een openbare telefoondienst die gebruik maken van reguliere telefonie en vice versa.
2. De wachttijd voor aanvang van de door de bemiddelingsdienst te bemiddelen gesprekken bedraagt:
 - a. bij oproepen bedoeld in het eerste lid, onder a, voor 85% van de oproepen tussen 08.00 en 22.00 uur maximaal 20 seconden en buiten deze tijden voor 90% van de oproepen maximaal 40 seconden en
 - b. bij oproepen bedoeld in het eerste lid, onder b, voor 85% van de oproepen maximaal 60 seconden.
3. De bemiddelingsdienst ondersteunt communicatie met de eindgebruiker die gebruik maakt van tekst- of beeldtelefonie via het Session Initiation Protocol en de standaarden beschreven in ETSI TS 126 114. Indien de software voor tekst- en beeldtelefonie volgens de standaarden bedoeld in de eerste volzin niet beschikbaar is voor individuele eindgebruikers, stelt de bemiddelingsdienst deze software beschikbaar. Voor de software bedoeld in de tweede volzin kunnen door de aanbieder redelijke kosten in rekening gebracht worden.

Artikel 2.8

De aanbieder van de bemiddelingsdienst die krachtens artikel 9.2, eerste lid, van de wet is aangewezen, zorgt ervoor dat bij de bemiddeling van oproepen bedoeld in artikel 2.7, eerste lid, geen onnodige vertraging plaatsvindt en er geen informatie of toonzetting verloren gaat.

Artikel 2.9

1. De aanbieder van de bemiddelingsdienst die krachtens artikel 9.2, eerste lid, van de wet is aangewezen verstrekt aan de eindgebruiker op duidelijke, volledige en begrijpelijke wijze de volgende informatie over de bemiddelingsdienst:
 - a. de contactgegevens waarover de bemiddelingsdienst wordt aangeboden;
 - b. de gebruiksmogelijkheden;



-
- c. de openingstijden;
 - d. de tarieven;
 - e. de contactgegevens voor het stellen van vragen als bedoeld in het tweede lid.
2. De aanbieder stelt gebruikers in staat om zowel telefonisch als per e-mail vragen te stellen over technische problemen met de bemiddelingsdienst.

ARTIKEL 2

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag waarop het Besluit tot wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen ter implementatie van de herziene universele dienstrichtlijn in verband met diensten voor eindgebruikers met een fysieke beperking in werking treedt.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage, 6 juli 2012

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



TOELICHTING

I. Algemeen

1. Doel en aanleiding

Deze regeling wijzigt de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: de regeling) en strekt ter vervolmaking van de implementatie van Richtlijn 2009/136/EG van 25 november 2009 tot wijziging van Richtlijn 2002/22/EG inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en -diensten, Richtlijn 2002/58/EG betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie en verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (PbEG L 337) (hierna: Richtlijn burgerrechten).

Artikel 7 van de Universeledienstrichtlijn, over de toegang tot de universele dienst voor eindgebruikers met een fysieke beperking, is bij deze herziening aangescherpt. Deze wijziging is in de Telecommunicatiewet geïmplementeerd door de universele dienst in artikel 9.1 aan te vullen met een bepaling dat er voor eindgebruikers met een fysieke beperking diensten of voorzieningen aanwezig moeten zijn om gelijkwaardige toegang tot de openbare telefoondienst, telefoongidsen en abonnee-informatiedienst te realiseren. In het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: het besluit) is de aard van deze diensten bepaald. De diensten om gelijkwaardige toegang te realiseren voor doven en slechthorenden en eindgebruikers met een spraakbeperking bestaat uit een bemiddelingsdienst. De bemiddelingsdienst is een dienst die een eindgebruiker met een auditieve of spraakbeperking in staat stelt om te bellen naar en gebeld te worden door elke andere eindgebruiker. In het besluit zijn ook bepalingen opgenomen over de betaalbaarheid en kwaliteit van deze diensten. Daarnaast kunnen bij ministeriële regeling nadere regels worden gesteld aan de kwaliteit van deze diensten.

2. Eisen aan de bemiddelingsdienst

In de regeling worden eisen opgenomen over de toegankelijkheid van de bemiddelingsdienst, waaronder de te bemiddelen gesprekken, de openingstijden en de wachttijd voor aanvang van een door de dienst te bemiddelen gesprek.

Daarnaast wordt in deze wijziging bepaald welke standaarden de bemiddelingsdienst moet ondersteunen. Er bestaan namelijk verschillende standaarden voor tekst- en beeldtelefonie. Om interoperabiliteit tussen tekst- en beeldtelefoons te bevorderen ondersteunt de bemiddelingsdienst de signaleringsstandaard SIP met de mediastandaarden beschreven in de ETSI TS 126 114 specificatie. Omdat in deze standaard een aantal mediaformaten tegelijk gestandaardiseerd wordt, en het daarmee mogelijk wordt om tekst, spraak en beeld te combineren, wordt soms gesproken over 'total conversation'. De verwijzing naar ETSI TS 126 114 heeft overigens niet tot doel een strikte IP Multimedia Subsystem (IMS) oplossing af te dwingen, maar te verzekeren dat interoperabiliteit mogelijk is met de in deze specificatie genoemde signalerings-, tekst-, audio- en videostandaarden. Naast de SIP-standaard voor het opzetten van communicatiesessies (RFC 3261) zijn dit standaarden voor het behandelen van real time text (ITU-T T.140, ETSI TS 126 114 protocollen voor datatransport, zoals RFC4103), video (H.264 en MPEG-4, optioneel H.263) en geluid (encoding van DTMF, optioneel AMR speech codec, optioneel ITU-T G711 of G722). De bemiddelingsdienst moet de nieuwste versie van de in ETSI beschreven standaarden en mediaformaten kunnen ondersteunen. Daarnaast moet de bemiddelingsdienst oproepen met oudere versies van de in ETSI TS 126 114 beschreven SIP standaarden en mediaformaten kunnen ondersteunen (backward compatibility). Als naderhand reparaties in de standaarden uitkomen, moeten de nieuwe versies ook worden ondersteund.

Eindgebruikers hebben eindapparatuur en software nodig om te kunnen tekst- en/of beeldtelefoneren op basis van de in ETSI TS 126 114 opties voor signalering en één of meerdere mediastandaarden. De eindapparatuur (PC's, mobiele telefoons) is vaak algemeen beschikbaar (niet speciaal voor doven en slechthorenden ontwikkeld en betaalbaar), maar de software (nog) niet. Wanneer deze software niet verkrijgbaar is voor individuele eindgebruikers (bijvoorbeeld via een mobiele provider of via een provider van een tekst- of beeldtelefoniedienst), moet de bemiddelingsdienst de juiste software voor het bellen vanaf een vaste telefoon, een PC of een geschikte mobiele telefoon beschikbaar stellen. De bemiddelingsdienst kan voor deze software redelijke kosten in rekening brengen. Wanneer de software al in gebruik is of via andere aanbieders eenvoudig verkrijgbaar is, is de bemiddelingsdienst niet verplicht om eindgebruikers van software te voorzien.

De aanbieder van de bemiddelingsdienst is verantwoordelijk voor de koppeling met aanbieders van tekst- en beeldtelefonie die voldoen aan de in ETSI TS 126 114 gestelde eisen. Andere aanbieders van



tekst en beeldtelefonie zijn zelf verantwoordelijk voor koppeling met de bemiddelingsdienst, bijvoorbeeld door middel van een gateway.

Kwaliteit van de bemiddeling

Bij de bemiddeling van een gesprek moeten de gesproken woorden direct, zonder onnodige vertraging en zonder verlies van informatie of toonzetting worden omgezet tekst en/of gebarentaal en vice versa, zodat een vloeiende dialoog ontstaat tussen de gesprekspartners. Om voeling te houden met de gebruiksvriendelijkheid van de dienst onder de gebruikers ligt het voor de hand dat de aanbieder van de bemiddelingsdienst overleg voert met de gebruikersgroep of klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert.

Informatieverstrekking

De aanbieder die op grond van artikel 9.2 is aangewezen verstrekt informatie (bijvoorbeeld op zijn website) over de reikwijdte van de bemiddelingsdienst en de wijze waarop gebruik kan worden gemaakt van de dienst. Hieronder valt uiteraard ook het telefoonnummer of de website waarop de bemiddelingsdienst wordt aangeboden. De informatie moet goed toegankelijk zijn voor doven en slechthorenden die gebruik maken van gebarentaal, bijvoorbeeld door middel van een instructiefilm waarin de werking in gebarentaal wordt uitgelegd. Daarnaast moet het mogelijk zijn om telefonisch of per e-mail vragen te stellen over technische problemen.

3. Regeldrukeffecten

De wijzigingen in de regeling hebben geen gevolgen voor de administratieve lasten en nalevingskosten van burgers en bedrijven. In de nota van toelichting bij de wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen is aangegeven dat indien de kosten voor het uitvoeren van de bemiddelingsdienst een onredelijke last vormen voor de aangewezen aanbieder, deze kosten omgeslagen worden over de aanbieders van elektronische communicatiediensten naar rato van omzet. In dit geval zijn het geen nalevingskosten meer, maar een heffing van de overheid. De hoogte van de heffing wordt bepaald door de hoogte van het laagste bod op het uitvoeren van de bemiddelingsdienst. Om de kosten te reduceren is ervoor gekozen om de bemiddeling voor beeldtelefonie en teksttelefonie gecombineerd aan te laten bieden door één aanbieder. Andere maatregelen om de kosten te reduceren zijn de beperktere openingstijden van de beeldbemiddelingsdienst en alleen ondersteuning van de standaarden voor tekst- en beeldtelefonie binnen de ETSI TS 126 114 te verplichten (in plaats van ondersteuning van alle mogelijke standaarden van tekst- en beeldtelefonie te verplichten).

4. Inwerkingtreding in verband met implementatie

Deze regeling treedt zo snel mogelijk in werking, te weten gelijktijdig met de inwerkingtreding van de wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen waarin de grondslag voor deze regeling wordt geschapen. Het besluit treedt niet in werking op een vast verandermoment, omdat het dient ter implementatie van het herziene artikel 7 van de Universeledienstrichtlijn.

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