



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**SYNTHESE VAN DE ANTWOORDEN OP DE CONSULTATIE VAN
7 SEPTEMBER 2010 MET BETREKKING TOT DE MOGELIJKE
INTERPRETATIE EN IMPACT VAN DE BEPALING DAT NUMMERS
MOETEN WORDEN OVERGEDRAGEN / GEACTIVEERD BINNEN DE
1 WERKDAG EN ANDERE ASPECTEN ZOALS OPGENOMEN IN
ARTIKEL 30.4 VAN DE NIEUWE UNIVERSELE DIENSTENRICHTLIJN
(datum 25 januari 2011)**

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	3
2. Synthese consultatie.....	4
3. Verdere analyse door BIPT	5

1. Inleiding

Op 30 september 2010 werd het consultatiedocument goedgekeurd op de Raadszitting van 7 september 2010 met betrekking tot de mogelijke interpretatie en impact van de bepaling dat nummers moeten worden overgedragen/geactiveerd binnen de 1 werkdag en andere aspecten zoals opgenomen in artikel 30.4 van de nieuwe universele dienstenrichtlijn op de website van het BIPT gepubliceerd. De oorspronkelijke antwoordtermijn van 22 oktober 2010 werd op vraag van een aantal operatoren verlengd tot 31 oktober 2010.

Het doel van deze consultatie is om een aanzet te geven aan een proces dat moet uitmonden in de precieze interpretatie van de verplichting om telefoonnummers te activeren/over te dragen binnen één werkdag. Verder dienen de sancties aan operatoren en vergoedingen aan eindgebruikers ingeval van vertraging of misbruiken te worden bepaald. Beide elementen zijn opgenomen in punt 4 van artikel 30 van de Universeledienstrichtlijn zoals gewijzigd door artikel 1, 21) van de Richtlijn 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 elektronischecommunicatienetwerken en -diensten.

Het BIPT ontving bijdragen van Belgacom NV, Mobistar NV, COLT NV, Telenet NV, KPN Group Belgium NV en de VZW Nummeroverdraagbaarheid. De antwoorden die deze ondernemingen of instanties verstrekten, worden op vraag van deze ondernemingen door het BIPT als vertrouwelijk beschouwd. De synthese van de antwoorden is dan ook zo opgesteld dat uit de tekst ervan niet afgeleid kan worden wie wat geantwoord heeft op de gestelde vragen. Daartoe worden er in het synthesesdocument geen van de hierboven aangehaalde namen genoemd, maar wordt telkens wanneer er verwezen wordt naar een specifiek antwoord, in tekst gesproken van “een onderneming” of “ondernemingen” of “respondent” of respondenten”.

Ter herinnering worden de voorgestelde alternatieven (zie consultatiedocument) hier samengevat. In alternatief 1 wordt er van uitgegaan dat het tijdstip van het akkoord tussen klant en recipientoperator het startpunt is van de 1 werkdag. Er is dan wel nog de vraag wanneer het akkoord precies wordt gesloten. Hiervoor zijn rekening houdend met het Belgisch porteringsproces verschillende opties. Optie A: wanneer de porteringsaanvraag wordt overhandigd door de klant aan de recipient, optie B: wanneer de aanvraag tot portering wordt geaccepteerd door de recipient en donor operator (NP accept ontvangen door de recipient), optie C: wanneer de recipient operator de donor opdracht geeft om de eigenlijke portering uit te voeren (versturen van de NP Exec); optie D: het porteren van het nummer is uitgevoerd maar de activering dient nog plaats te vinden; optie E: alle acties om een nummer te porteren zijn uitgevoerd met inbegrip van de installatie van de lijn. Merk op dat optie E slechts in tijd kan plaatsvinden na optie D, optie D na optie C etc. In alternatief 2 slaat de 1 werkdag regel enkel op de activatie, m.a.w. de 1 werkdag start na het begin van de activering en na het afsluiten van het akkoord om een nummer over te dragen en heeft geen impact op de timing.

In dit document wordt een samenvatting gemaakt van de antwoorden ontvangen van de respondenten in het kader van de uitgevoerde consultatie. Eveneens wordt er een verdere analyse gemaakt.

2. Synthese consultatie

Vraag 1: Hoe dient volgens u de 1- dags regel te worden geïnterpreteerd? Kan u dit toepassen op de meest voorkomende praktische situaties? Kan u een kostenbatenanalyse maken van de verschillende mogelijke opties beschreven in het bijgesloten consultatiedocument? Wat is de operationele impact en haalbaarheid zowel voor de CRDC als de rechtstreeks (donor- en recipient operator) en onrechtstreeks betrokken operatoren (alle operatoren die oproepen routeren naar de overgedragen nummers)?

Alle respondenten argumenteren dat de huidige processen vlot en snel verlopen en drukken hierover hun tevredenheid uit.

Er blijkt uit de antwoorden geen eenduidigheid te bestaan over de precieze interpretatie van de alternatieven en opties gepresenteerd in het consultatiedocument. Sommige respondenten zijn van mening dat het BIPT een bepaalde optie voorstelt, wat niet klopt (zie verder).

Twee respondenten zijn van mening dat alternatief 2 de enige correctie interpretatie is van de nieuwe richtlijn omdat deze erop is gericht de onderbreking van de dienst voor de klant te beperken.

Opties 1 d, 1 e en alternatief 2 betekenen volgens twee operatoren een achteruitgang t.o.v. de huidige regeling. Voor 1 operator is optie 1 b haalbaar onder bepaalde voorwaarden, volgens een andere operator is deze optie eerder een achteruitgang.

Optie 1 a is volgens alle respondenten praktisch onhaalbaar.

Volgens een onderneming is optie 1 c denkbaar (en is dit ook volgens deze respondent wat het BIPT voorstelt) op voorwaarde dat rekening wordt gehouden met de gevallen waar een klant op een specifieke datum wenst te porteren. Een andere operator stelt voor "dat de 1- dags regel zou kunnen ingaan op het ogenblik dat de recipient operator de NP request stuurt en eindigt wanneer alle nummers effectief geporteerd zijn. Dit is volgens het BIPT optie 1 c.

Een operator ziet mogelijkheden om in lijn met het voorstel van het BIPT de vermindering van de validatieperiodes verder uit te werken. Een andere operator toont aan met concrete cijfers dat het voorstel van het BIPT om de validatieperiode timers te halveren nu reeds een realiteit is. Nog een andere respondent is akkoord met het voorstel van het BIPT.

Een respondent vermeldt dat de operationele impact op de CRDC van al deze opties en alternatieven eerder beperkt is.

Vraag 2: (a) Is er een noodzaak om de SLA's tussen de vaste operatoren te moderniseren en tussen de mobiele operatoren op te stellen?

(b) Welk vergoedingssysteem dient te worden opgesteld om klanten te compenseren bij laattijdige of slechte uitvoering van de nummeroverdraagbaarheidsverplichting? Hoe moet dit praktisch functioneren?

(c) Dient het BIPT de mogelijkheid te hebben om bijkomende sancties op te leggen specifiek voor het niet naleven door operatoren van de reglementaire verplichtingen inzake nummeroverdraagbaarheid of volstaan de algemene sancties zoals opgenomen in de Wet bij het niet naleven van het reglementair kader?

De vaste operatoren zien geen noodzaak om de bestaande SLA's te moderniseren, de mobiele geven aan dat er eventueel zou kunnen worden geopteerd om de SLA's voor mobiele nummeroverdraagbaarheid te officialiseren.

Alle respondenten zijn van mening dat er geen noodzaak bestaat om een vergoedingssysteem voor klanten te creëren bij laattijdige of slechte uitvoering van de nummeroverdraagbaarheid. Volgens een onderneming is de enige en haalbare piste het koppelen van een dergelijke

vergoeding met de maximale onderbrekingsperiode zoals beoogd in de richtlijn. De gevallen “rejected requests” moeten worden uitgesloten, eveneens dient overmacht wegens specifieke technische problemen worden uitgesloten. Een andere onderneming schrijft dat enkel de tijdstippen zoals geregistreerd door de CRDC kunnen dienen als referentie. Nog een andere respondent suggereert een vergoeding te betalen aan de eindgebruiker van 10 euro per dag vertraging voor eenvoudige installaties en 50 euro per dag vertraging voor complexe installaties. De Ombudsdienst dient voor deze organisatie de correcte afhandeling te garanderen.

Vraag 3: Dienen bijkomende maatregelen te worden genomen om misbruiken met betrekking tot nummeroverdraagbaarheid te bestrijden of wenst u een aantal bepalingen bij te sturen van de huidige regulering?

Alle operatoren zijn van mening dat er weinig klachten zijn inzake onterechte nummeroverdrachten en dat de toepassing van artikel 135 volstaat.

Tot slot vragen verschillende operatoren om bijkomend overleg op te starten via een vergadering met de sector.

3. Verdere analyse door BIPT

Het BIPT stelt vast dat inzake de interpretatie van de 1-dags porteringsregel zeer veel verwarring bestaat tussen de verschillende respondenten. Dit komt waarschijnlijk doordat de processen voor de vaste en mobiele nummeroverdraagbaarheid verschillend zijn gecombineerd met het in de consultatie gebruikte generieke model.

Eerst en vooral wenst het BIPT te herinneren aan twee basisprincipes zoals vooropgesteld in het consultatiedocument, nl. (1) het objectief van punt 4 van artikel 30 van de Universele Dienstenrichtlijn om de nummeroverdraagbaarheid zo snel mogelijk uit te voeren waarbij er geen extra onnodige tijd mag worden toegevoegd in het normale proces om van operator te veranderen en (2) de 1- dags regel mag geen afbreuk doen aan het recht van de eindgebruiker om zelf een langere implementietijd te vragen om bijvoorbeeld de nummeroverdracht te combineren met het beëindigen van het contract.

Alternatief 2 voldoet duidelijk niet aan objectief (1) en zou zoals een aantal respondenten hebben opgemerkt een stap achteruit betekenen ten opzichte van de huidige implementatie en kan aldus niet worden weerhouden. Zoals opgemerkt in het consultatiedocument kan volgens het BIPT de 1 dag pas starten op een tijdstip nadat de validatie is uitgevoerd en de NP accept door de recipient is ontvangen. Dit is het vroegste moment dat deze 1 –dags regel kan starten, wat niet noodzakelijk optie 1 b impliceert, maar ook opties mogelijk maken die na dit tijdstip starten voor zover ze voldoen aan objectief (1) zoals hierboven beschreven. Ook is niet uit te sluiten dat de 1- dagsregel anders wordt geïnterpreteerd voor vaste en mobiele nummeroverdraagbaarheid (in het bijzonder voor voorafbetaalde kaarten) gelet op omstandigheden zoals het al dan niet nog te installeren lijn.

Rekening houdend met objectief 1 lijkt het voor het BIPT aangewezen dat de tijd om een aanvraag te valideren voor nummeroverdraagbaarheid (of geldig te verklaren) zou worden gebracht op (1) maximaal 3 uur voor voorafbetaalde mobiele kaarten (2) maximaal 1 werkdag voor eenvoudige installaties (vast en mobiel), zijnde overdrachten van 1 nummer die toebehoren aan 1 natuurlijk persoon en voor (3) de complexe installaties maximaal 2 werkdagen (de rest van de installaties) telkens in 98% van de gevallen.

Daarentegen bestaat er vanuit de nieuwe richtlijn wel degelijk de verplichting waarbij de lidstaten ervoor moeten zorgen dat passende sancties worden opgelegd aan operatoren, inclusief de verplichting om abonnees te vergoeden, in geval van vertraging bij overdracht of

misbruik van overdracht door of namens hen. De algemene sanctiemaatregelen zoals voorzien in de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie volstaan indien operatoren hun verplichtingen niet nakomen maar tot op heden is er niet voorzien om de abonnees financieel te compenseren ingeval van vertraging of misbruik zoals bijvoorbeeld ingeval van weigering tot nummeroverdracht.

Het BIPT is akkoord met de vraag van een aantal operatoren om een werkgroep op te richten om via vergaderingen:

1. tot een éénduidige interpretatie te komen van de terminologie en de gebruikte timers;
2. een verdere invulling te geven van de 1-dagsregel;
3. alle andere relevante timers te herbekijken en
4. het vergoedingssysteem voor de klanten uit te werken

volgens de principes hierboven (in punt 3) opgesomd.

Vervolgens zal het BIPT met de bereikte resultaten een voorstel aan de Minister overmaken in het kader van de herziening van de KB's inzake nummeroverdraagbaarheid.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad