

Nationale Nummerdag: Nummerbeleid in 2020

Op 11 februari 2010 organiseerde het ministerie van Economische Zaken de nationale Nummerdag. Thema van de dag was 'Nummerbeleid in 2020'. Ruim zeventig deskundigen van aanbieders (zowel uit telefonie- als uit internethoek), overheid, consumentenorganisaties en consultants waren aanwezig. Vragen die onder meer aan de orde kwamen: Hoe ziet de wereld er in 2020 uit? Wat betekent dit voor de telecomwereld en voor het nummerbeleid in het bijzonder? Is er in 2020 nog onderscheid tussen vaste en mobiele telefoonnummers? Zie je aan een nummer straks nog wat het gesprek ongeveer kost? Welke rol is er in 2020 weggelegd voor de overheid, voor marktpartijen en de toezichthouder?

Het was een interactieve bijeenkomst, waarbij verschillende sprekers vanuit hun eigen achtergrond hun visie hebben gegeven op de toekomst van het nummerbeleid. Na elke inleiding kon de zaal via stemkastjes op stellingen reageren. De paneldiscussie op het eind van de dag bracht een interessante discussie los met de zaal. Wij kijken terug op een geslaagde dag, en zullen mede op basis van de discussies die hier gevoerd zijn bezien hoe we ons beleid voor de toekomst vorm geven.

Een kort overzicht van de dag:

De middag werd geopend door **Marjolijn Sonnema**, directeur Telecommarkt bij Economische Zaken. Zij gaf een korte introductie op het nummerplan en gaf aan dat de gevolgen van convergentie naar verwachting grote effecten hebben op het nummerbeleid van 2020. Sonnema schetste een aantal ontwikkelingen die het ministerie verwacht. In de toekomst zullen we meer gaan doen met hetzelfde telefoonnummer. In het huidige nummerplan is het gebruik van bestemmingen duidelijk omkaderd: een nummer bestemd voor vaste telefonie mag bijvoorbeeld niet gebruikt worden voor mobiele telefonie. Zo zijn er meer dan dertig bestemmingen met ieder zijn eigen dienst of karakter. Echter, de vraag naar nieuwe bestemmingen zal afnemen. In plaats van nieuwe 'hokjes' met nieuwe nummers gaan we meer met hetzelfde nummer doen.

Daarnaast is het de verwachting dat nummers uit het zicht van de gebruiker verdwijnen. Je toetst geen nummer meer in maar kiest de naam of foto van degene die je wilt bellen. Als bovendien de waarde van nummers als 'tariefindicator' ook nog eens afneemt, dan is je nummer alleen nog maar een technische factor achter je persoonlijke 'label' geworden. Ten slotte is het einde van het tijdtarief een ontwikkeling die van invloed zal zijn op het nummerbeleid. 'Flat fee' afrekenmodellen worden gemeengoed en zullen het aanbod steeds meer gaan bepalen. Je betaalt een vast bedrag per maand en je mag hier onbepaald mee bellen. De huidige indeling van nummers op basis van tarief wordt dus minder relevant. Sonnema is benieuwd naar de visie van de aanwezigen op deze ontwikkelingen, vandaar dat deze Nummerdag is georganiseerd.

Na deze inleiding nam futuroloog **Paul Ostendorf** de genodigden mee naar het jaar 2020 met zijn presentatie "The 21st Century Communication Paradigm". Volgens Ostendorf bevinden we ons nu midden in een communicatierevolutie waarin nieuwe ontwikkelingen elkaar steeds sneller zullen opvolgen. Communicatie wordt sneller en zichtbaarder. Begin vorige eeuw was er alleen nog menselijke communicatie, in de jaren 60-70 deed het mainframe zijn intrede gevolgd door de minicomputer, de personal computer, de laptop. Op dit moment zitten we in de fase waarin steeds meer communicatie via handheld apparaten gaat en zien we de eerste stappen van de ontwikkeling dat appliances met elkaar gaan communiceren. De volgende stappen worden hierna dat communicatie overal om ons heen zal plaatsvinden ('ubiquitous communicatie') waarna we te maken zullen krijgen met 'amorphous communicatie', oftewel een situatie waarin alles met alles kan communiceren. Zo kan een koffiekopje dan zelf aangeven welke temperatuur de koffie is en of er voldoende melk en suiker in de koffie zit. Ook stelde Ostendorf dat alles "on demand" wordt: audio, Muziek, Radio, Video, TV, Nieuws, Foto's, Documenten, Informatie en Home movies. Dit bevordert ook groene ICT, omdat geen miljoenen downloads en opslag van muziek en video

meer nodig zijn, maar alleen nog streaming. Copyright vormt hiervoor nu nog een belemmering, maar rechten in wat voor vorm dan ook is het vasthouden aan de 20^e eeuw. De 20^e eeuw staat voor lage bandbreedte, downloaden en vervuiling, terwijl de 21^e eeuw staat voor breedband, streaming en groene ICT. Ook zal alles met GPS, RFID en bewegingssensoren volgbaar worden. Zo zien we vandaag de dag al de ontwikkeling van de 'augmented reality', waarbij alom beschikbare informatie wordt toegevoegd aan onze eigen zichtbare omgeving via communicatieapparatuur. In 2020 zal je een pizza in de oven of magnetron doen en zal deze, zonder dat je de bereidingswijze hoeft te lezen of in te toetsen maar doordat de doos kan communiceren met de oven, de juiste temperatuur en tijdsduur instellen voor de lekkerste pizza.

Voor het gebruik van nummers zullen al deze ontwikkelingen volgens Ostendorf betekenen dat nummer steeds meer naar de achtergrond verdwijnen. Communicatie zal veel meer via 'public contact profiles' gaan verlopen. Hierin stop je al je contactgegevens die je bekend wilt maakt, waarna je aan de hand van je eigen voorkeuren of naar gelang de situatie via de telefoon, SMS, e-mail of iets anders contact maakt. Het telefoonnummer verdwijnt hiermee dus volledig uit het zicht.

Bart Vastenborg, directeur van Smart-Link M2M Solutions, had als thema namen en nummers in 2020. Zijn stelling was dat we steeds meer gaan bellen met labels in plaats van met nummers. We gaan bellen met namen en/of foto's. Achter dit label kan een nummer zitten, maar ook een e-mail adres, een Skype adres, een domeinnaam of Outlook v-card. Het oude vertrouwde telefoonnummer zal naar de achtergrond verdwijnen. En bellen doen we steeds minder via de traditionele telefoon. Vandaag worden via Skype al meer internationale gesprekken gevoerd dan bij welke traditionele telecomaandbieder dan ook. Voor bellen zullen er initiatieven komen zoals eBuddy voor messaging. eBuddy, een zeer snel groeiend Nederlands bedrijf, verbindt de messaging diensten van MSN, Yahoo, Gtalk, Facebook, ICQ, MySpace en AOL. Via één interface heb je op die manier gelijktijdig toegang tot al je afzonderlijke messaging contacten. Dat dit een succesvol concept is blijkt wel uit het feit dat ze al meer dan 115 miljoen geregistreerde gebruikers hebben. Volgens Vastenborg is dat de beweging van de toekomst: dat achter één interface een heel scala communicatiekanalen zit. De vraag wordt: wie beheert uw private directory? Wordt dat KPN, eBuddy, Skype, Apple of Google? Hierbij is direct ook duidelijk de convergentie zichtbaar waarbij de telefonie- en internetwereld steeds meer door elkaar gaan lopen. Daarmee is ook de vraag terecht of het in 2020 nog wel om nummers zal draaien. Volgens Vastenborg niet. Nummers zullen van een gebruikersfunctie steeds meer een technische functie krijgen. Dat betekent volgens Vastenborg dan ook dat het wettelijk kader zich minder moet richten op de nummers zelf, maar veel meer op de dienst die ermee geboden wordt.

Günther Vogelpoel, directeur Consumentenmarkt Tele2 Nederland, sprak vervolgens over het thema tarieftransparantie. Volgens Vogelpoel zullen er vanaf 2015 voornamelijk flatfee of 'all-you-can-eat' tariefmodellen zijn. Dus alleen een bundel en maandelijkse tarieven voor alle diensten; de variabele gebruikskosten verdwijnen. Bij de introductie van DSL-diensten waren er download limieten en moest er afgerekend worden bij meer gebruik en dit zien we nu ook bij mobiel internet. Bij DSL is het afrekenen op gebruik omstreeks 2005 verdwenen, en Vogelpoel stelde dat dit bij mobiel internet rond 2015 ook gaat gebeuren, aangezien mobiel internet ongeveer tien jaar achterloopt op DSL. Vandaag zijn er al flat fee proposities voor bellen naar vaste nummers, maar nog niet voor bellen naar mobiele nummers. Dit is het gevolg van de hoge MTA (Mobile Terminating Access) tarieven. Wat Tele2 betreft komen de MTA-tarieven snel in lijn met de kosten die gelden voor gespreksafgifte van vaste telefonie (FTA-tarieven). Echter, de huidige mobiele netwerkaanbieders houden dit tariefmodel in stand, waardoor een flat fee voor mobiele nummers er nu nog niet inzit. Ook ziet Tele2 graag de betaalde 090x en SMS informatiediensten verdwijnen. Bij problemen met deze nummers wordt Tele2 daar direct op aangesproken door de klant. De klant ontvangt immers de rekening van Tele2. Tele2 heeft echter geen invloed op de praktijken van de 090x en SMS aanbieders. Dit kost Tele2 dan ongewenst veel tijd bij de klantcontactcenters, terwijl hier nauwelijks verdiensten tegenover staan. Voor deze diensten zullen er andere

afrekenmechanismen moeten komen zoals bijvoorbeeld iDeal. De klant rekent dan gelijk af met de aanbieder van de 090x of SMS info diensten. Bij flat fee proposities gaat de concurrentie niet meer over tarieven of kosten, maar om de kwaliteit van de dienst.

Nico van Eijk is hoogleraar Media- en Telecommunicatierecht en sprak over de rol van de overheid op het nummerbeleid. Nummers zijn volgens Van Eijk de meest kritische elementen in de infrastructuur. Nummers zorgen voor herkenbaarheid bijvoorbeeld bij kentekens, adressering zoals een huisnummer, of routing - bijvoorbeeld bij wegnummers. Uitval van nummers in de infrastructuur betekent dus chaos. Eigenlijk vallen alle nummers onder de Telecommunicatiewet; daarin is namelijk een brede definitie opgenomen: "nummer: cijfers, letters of andere symbolen, al dan niet in combinatie, die bestemd zijn voor toegang tot of identificatie van gebruikers, netwerkexploitanten, diensten, netwerkaansluitpunten of andere netwerk-elementen". Maar alleen telefoonnummers zijn in het nummerplan gereguleerd, terwijl SMS en domeinnamen niet gereguleerd zijn. Dat lijkt vreemd aangezien er meer wordt geïnternet dan gebeld. Domeinnamen vallen buiten het nummerplan en de overheidsbemoediging beperkt zich hier tot waarborging van het .nl-domein. In het nummerplan wordt veel in detail gereguleerd. Zo is er verschil tussen nummers die beginnen met 0900, 0906 en 0909, maar welke consument weet het verschil? En wie weet welke gemeenten behoren bij 0493? Van Eijk pleit voor een betere scheiding tussen beleid en uitvoering. Met nadruk op minder beleid en meer uitvoering. Het beleid moet gericht zijn op het waarborgen van het algemeen belang. Daarbij pleitte van Eijk voor het zoveel mogelijk flexibiliseren van het nummerplan. Hij wil dat nummers losgekoppeld worden van het gebruik ervan en dat via het nummerplan geen koppeling gemaakt wordt naar tarieven en afrekenmodellen.

Aan het eind van de middag volgde een **paneldiscussie** met de sprekers en een **discussie met de zaal**. Er kwam veel bijval voor de geuite ideeën. Het idee dat nummers steeds minder zichtbaar worden, maar onderliggend wel belangrijk blijven, werd gedeeld. De zaal leek veel te zien in de loskoppeling van het nummerplan en de diensten die via die nummers geleverd werden. Aan de hand van stellingen die tussen de inleidingen door aan de zaal waren voorgelegd bleek al dat een ruime meerderheid vond dat het nummerplan moet worden geflexibiliseerd om innovatie te stimuleren. Bovendien was ook een meerderheid van mening dat na 2015 het onderscheid tussen vast en mobiel zou verdwijnen. De zaal was 50-50 verdeeld over de vraag of geografische nummers vóór of na 2015 zouden verdwijnen, maar niet óf ze zouden verdwijnen. In de discussie werd deze flexibilisering nog verder uitgewerkt door verschillende opmerkingen over het belang van het loslaten van de koppeling tussen een nummer en een tarief. Deze koppeling zorgde volgens velen in de zaal voor ongewenste situaties, zoals bijvoorbeeld met de problematiek rond 090x-nummers en de rol van telecomaانبieders in deze problematiek, zoals Günther Vogelpoel ook in zijn inleiding had aangegeven. Tijdens de discussie werd echter ook opgemerkt dat het voor de consument juist goed is dat er 0900-nummers zijn vanwege het signaal: let op, dit kan u geld kosten. Anderen meenden dat de diensten die via deze nummers worden aangeboden mogelijk wel hun langste tijd gehad hebben. Een ruime meerderheid van de aanwezigen gaf aan het eens te zijn met de stelling dat het afdwingen van tarieftransparantie via het nummerplan zijn waarde zal gaan verliezen. De vraag waar de verantwoordelijkheid voor tarieftransparantie dan wel lag bleek een moeilijker kwestie te zijn. Waar sommigen deze verantwoordelijkheid bij de marktpartijen legden, zagen anderen toch ook een rol voor de overheid, terwijl weer anderen van mening waren dat de technische ontwikkelingen en de wensen van de consument dit via marktwerking zouden afdwingen. De zaal gaf aan dat een rol voor de overheid op het gebied van concurrentiebevordering en consumentenbescherming ook in de toekomst nog wel wenselijk is. Daaraan voegden zowel Paul Ostendorf als Bart Vastenburt nog toe dat de overheid vooral ook een rol te spelen had in het bevorderen van goede afhandeling van grensoverschrijdend verkeer en andere internationale kwesties die zich naar de voorgrond dwingen.