



Nieuwsbrief

Telecommunicatie en Post

Caribisch Nederland

Geachte lezer,

Dit is de eerste Nieuwsbrief van het jaar 2014 aan de hand waarvan het Agentschap Telecom (AT) en de Autoriteit, Consument & Markt (ACM) de bewoners van Caribisch Nederland en de telecommunicatie en postale marktpartijen, op de hoogte houden van sector specifieke feiten, gebeurtenissen en ontwikkelingen.

Het belang van de consument

De ACM heeft als missie de kansen en keuzes voor bedrijven en consumenten te bevorderen. Kansen voor innovatie, nieuwe producten, diensten en bedrijven. Keuzes voor consumenten uit een aanbod van diensten van aanbieders die duidelijk zijn over wat zij aanbieden. In lijn met deze missie heeft de ACM als speerpunt voor telecommunicatie en post markt op de BES het garanderen van constante goede kwaliteit van de dienstverlening van de aanbieders aan de consument en het voor de consument duidelijk zijn van haar rechten bij de verschillende diensten van de aanbieders.

Met betrekking tot de post markt heeft de ACM nauw contact met en houdt toezicht op de concessiehouder Flamingo Express Dutch Caribbean die sinds begin 2014 de postdienstverlening op de BES verzorgt. Het toezicht is er op gericht om de universele postdienstverlening op

de eilanden van de BES zo spoedig mogelijk op het niveau te krijgen en te houden, zoals vastgelegd in de concessie. Als onderdeel van het toezicht worden door ACM onaangekondigd testen uitgevoerd om de overkomstduur van lokaal aangeboden brieven te meten.

Op het gebied van telecommunicatie zijn alle aanbieders van telefonie diensten, internet en kabeltelevisie op de BES verzocht de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betreffende diensten aan te bieden voor een nadere evaluatie. Een groot aantal aanbieders heeft, bij het aanbieden van de geldende algemene voorwaarden, aangegeven dat er een nieuwe versie van de algemene voorwaarden in de maak is. De ACM vindt het belangrijk dat het belang van de consument goed is gewaarborgd. Voor de consument dient het vooraf duidelijk te zijn wat de dienst omvat en welke rechten en plichten zij heeft bij het aangaan van een overeenkomst met een telecommunicatie dienstenaanbieder. De algemene voorwaarden zijn een essentieel onderdeel van een goede dienstverlening.

ACM spreekt nu al aanbieders aan als de dienstverlening aan de consument van onvoldoende constante kwaliteit is. Meerdere gebruikers van mobiele telefonie op de BES hebben waargenomen dat op willekeurige momenten zij om onduidelijke redenen niet bereikbaar zijn of dat een



gesprek wordt afgebroken. ACM had een aantal klachten hierover ontvangen en heeft dit zelf ook waargenomen. Nadere analyse van deze klachten wijzen in de richting van de mobiele netwerken die mogelijk onvoldoende zijn ingericht voor het bedienen van grote aantallen smartphones. Gezien de marktontwikkelingen wereldwijd mag worden aangenomen dat het gebruik van smartphones verder toe zal nemen. De ACM heeft in dit verband de aanbieders van mobiele telefonie op de BES recent aangeschreven om deze klachten en/of beperkingen in hun mobiel netwerk nader te onderzoeken, op te lossen en ACM te informeren over de datum waarop de beperkingen zijn opgeheven.

Verdeling nummerreeksen, roepnamen en netwerkcodes

Om de verdere ontwikkeling van de telecommunicatie markten op Curaçao, Sint Maarten en Caribisch Nederland adequaat te kunnen bedienen is het van belang de blokken van nummerreeksen, roepnamen en netwerkcodes vooraf overeen te komen en toe te wijzen aan de verschillende gebieden. In verband hiermee hebben het Bureau Telecommunicatie en Post van Curaçao, Bureau Telecommunications en Post van Sint Maarten, Agentschap Telecom en Directoraat Energie, Telecom en Markten de procedures tussen partijen voor het verdelen van nummerreeksen, roepnamen en netwerkcodes schriftelijk vastgelegd.

Roepnamen worden uitgegeven op basis van de in artikel 19 van het Radioreglement van de ITU en omvatten bijvoorbeeld roepnamen voor vaste stations op land (bijvoorbeeld radio omroepstations), stations op schepen en pleziervaartuigen en stations van radioamateur voor permanent gebruik of bij speciale evenementen.

Bij nummerreeksen moet naast het telefoonnummer voor bijvoorbeeld vaste, mobiele en satelliet telefoons worden gedacht aan een Maritieme Mobile Service Identiteit (MMSI) nummer dat een uniek getal van 9 cijfers is dat een radiostation op een schip of groep van station identificeert. Onder nummerreeksen vallen ook de netwerkcodes toegewezen aan de telecommunicatiebedrijven. Netwerkcodes omvatten bijvoorbeeld Mobile netwerkcodes (MNC), National Signalling Point (NSP) codes en International Signalling Point (ISP) codes.

Bij de verdeling is in eerste instantie uitgegaan van de reeds uitgegeven nummerreeksen, radioroepnamen en netwerkcodes waarbij deze in principe blijven bij de instantie aan wie deze reeds zijn toegewezen.

In een beperkt aantal situaties is voor de herkenbaarheid van het gebied en voor de eenduidigheid in de uitgifte er voor gekozen de huidige toewijzing aan een gebruiker te laten intrekken en vervangen door een nieuw nummer of een nieuwe roepnaam. In de komende periode worden machtiginghouders die hiermee te maken krijgen geïnformeerd over de migratie naar de nieuwe situatie die in principe per 1 januari 2015 van kracht zal zijn.

Radio-examens

De Radio-examens voor het verkrijgen van een certificaat voor het mogen bedienen van radio zendingen in de scheepvaart worden tweemaal per jaar afgenomen. De eerstvolgende Radio-examens worden in de maand november 2014 afgenomen.

Geïnteresseerden voor het afleggen van Radio-examens kunnen zich alvast opgeven bij het kantoor van het Bureau Telecommunicatie en Post op Bonaire. Het inschrijvingformulier kan ook aldaar worden opgevraagd. De exacte data waarop de eerst volgende examens worden afgenomen zullen bekend worden gemaakt in lokale nieuwsbladen. Personen die reeds ingeschreven zijn, worden rechtstreeks over de datum geïnformeerd.

Contact opnemen?

Verzoeken, vragen, klachten, aanbevelingen en alle andere correspondentie kunnen worden verstuurd naar het kantooradres van het Bureau Telecommunicatie en Post op Bonaire of per e-mail naar bonaire@burtel.an gericht aan:

Het Agentschap Telecom
T.a.v. de heer B.T. van Duijvenvoorde

Of

De Autoriteit, Consument & Markt
T.a.v. de heer drs. J.G.J. Keetelaar

Adres: Kaya Grandi 69
Postbus 791
Kralendijk, Bonaire
Caribisch Nederland
Tel.: (+599) 717-3140
Fax: (+599) 717-3554