

PLAN VAN AANPAK INTERFERENTIEPROBLEMATIEK

4 juni 2001

1. Inleiding

In de Stuurgroep Interferentie is afgesproken dat betrokken partijen willen proberen een oplossing naderbij te brengen die op een zo breed mogelijk draagvlak kan rekenen en voorts op korte termijn praktisch uitvoerbaar is.

Het spreekt voor zich dat er nadrukkelijke specifieke wensen van elke partij afzonderlijk overblijven. Zo zou de Consumentenbond er voor willen pleiten dat niet alleen een kortingskaart (zie later) beschikbaar wordt gesteld voor het eerste TV toestel, doch ook voor het tweede, hetgeen stuit op bezwaren van andere betrokken partijen. Bij de vergelijkende toets zal de potentiële vergunninghouder zich evenwel royaal moeten opstellen om zijn bijdrage aan de oplossing van het interferentieprobleem te leveren. Een snelle introductie van DVB-T is daarmee ook voor de vergunninghouder gediend.

Partijen zijn het er over eens dat het voorliggend rapport praktisch en uitvoerbaar is en dat grote snelheid geboden is om tot daden over te gaan, gelet op het voorgenomen tijdschema ten aanzien van de vergunningverlening, terwijl dit tijdschema weer van belang is om überhaupt kandidaten te motiveren in te schrijven op de vergelijkende toets.

Deze rapportage is opgesteld uitgaande van het door de RDR geschatte aantal getroffen TV huishoudens door interferentie en het aantal daarvan dat als "blijvend gedupeerden" (TV huishoudens met interferentie die nieuwe pluggen/ kabel hebben aangeschaft, doch last houden van interferentie) kan worden ingeschat, en voorts dat de ingeschatte cijfers voor de Randstad min of meer gelijk zullen zijn aan de rest van Nederland. Pas na de test die op korte termijn wordt voorzien door de Nozema kennen we de meer precieze vermoedelijke getallen in de Randstad. Dit kan gevolgen hebben voor de ingeschatte kosten.

Wij gaan er in redelijkheid vanuit, dat het unieke verkoopargument van DVB-T (mobiele TV) zich strikt zal beperken tot "mobiel in de hand", en zich dus niet zal uitstrekken tot "mobiel rijdbaar", daar anders de interferentieproblematiek niet langer beheersbaar is.

Uitgangspunten

De navolgende uitgangspunten zijn gehanteerd:

- De rapportages van de RDR inzake de inschatting van de interferentieproblematiek.
- Het rapport van de Commissie Van Ravels.
- Kader: algemene problematiek (elektronische snelweg, introductie C-2000, DVB-T, T-DAB, etc.).
- Het in de juiste proporties brengen van de problematiek.
- Gemeenschappelijke inspanning van alle betrokken partijen: elke partij draagt bij in redelijkheid.
- De uitvoerbaarheid van de passage in de brief van het kabinet inzake de vrijwaring van de consument voor kosten.
- Oplossingen moeten passen binnen mededingingswetgeving , zoveel mogelijk gebruikmaken van normale procedures in de bedrijfskolom en oplossingen moeten vooral ook praktisch zijn.
- In april 2001 politieke besluitvorming.

2. Kern van de problematiek

Het is merkwaardig dat alle denkbare (rand-)apparatuur en hulpmiddelen zijn genormeerd, maar dat men destijds de kabel en pluggen blijkbaar heeft vergeten. Het zij zo, er kan niet gewacht worden totdat er ook Europese standaards zijn afgesproken voor kabels en pluggen.

Ook het bedrijfsleven is er van overtuigd dat er betere pluggen/ kabels in de markt gebracht moeten worden. Indien het bedrijfsleven massaal betere pluggen en op de markt brengt en de consument kan overtuigen van de voordelen zal dit ook een prijsverlagend effect voor betere pluggen/ kabels sorteren. Feit blijft evenwel dat sommige consumenten ten gevolge van de interferentie in ieder geval eerder zullen moeten overgaan tot het aanschaffen van nieuwe pluggen en kabel. Deze consumenten dienen ruimhartig tegemoet getreden worden.

Dat in Nederland te zijner tijd gebruik zou worden gemaakt van de vergunningen ten behoeve van DVB-T was, volgens de Commissie Van Ravels, een omstandigheid waar elke kabelexploitant rekening mee kon houden. De keuze van gebruik van bepaalde kanalen door de kabelexploitanten onder die omstandigheid betekent het aanvaarden van risico's van storingen die kunnen ontstaan, indien de frequentieruimte wordt gebruikt voor DVB-T. Betrokken partijen willen nu gezamenlijk tot een oplossing van de problematiek komen. In

dit stadium is er dan ook nog geen reden om een juridische procedure te starten tot verhaal van de schade samenhangend met de veroorzaakte belemmering tot introductie van DVB-T respectievelijk met de oplossing van de interferentie problematiek.

Het is in zekere zin toeval dat de introductie van DVB-T eerder in tijd plaatsvindt dan bijvoorbeeld C-2000 (Justitie en Binnenlandse Zaken).

Indien C-2000 eerder wordt geïntroduceerd dan DVB-T dan zou C-2000 aanleiding hebben gegeven tot het eerder aanschaffen door TV-huishoudens van nieuwe pluggen en kabel.

3. Proportionering van de problematiek

3.1. Eerste overweging.

Voorkomen moet worden dat het potentiële probleem groter wordt. De producenten van randapparatuur (videorecorders) moeten zo snel als mogelijk is een videorecorder op de markt brengen voorzien met de juiste kabel en pluggen. Dit onderdeel wordt getrokken door de Fiar. Afgesproken is dat de Fiar spoedig wil beschikken over de technische specificaties waaraan kabel met pluggen moet voldoen, inclusief standaardmaat (lengte kabel) alsmede over een tijdplanning.

Afgesproken is dat RDR de technische specificaties aanlevert voor kabel en pluggen, rekeninghoudend met de introductie van DVB-T, C-2000, T-DAB en überhaupt het gebruik van de elektronische snelweg, zodat bij introductie van nieuwe toepassingen in de ether van dezelfde pluggen en/of kabel gebruikgemaakt kan worden. (inmiddels geschied).

De bedrijfstak zal een standaardmaat aangeven voor de lengte van de kabel benodigd voor de videorecorder (NB: dit is inmiddels geschied).

OCenW levert de tijdplanning aan. Zodra de gegevens er zijn, gaan deze naar de Fiar. Deze draagt zorg voor berichtgeving naar de aangesloten producenten (van randapparatuur).

3.2. Tweede overweging.

Met voorrang zijn antwoorden op de volgende drie vragen nodig:

- a. Op welke TV-kanalen (op de kabel) is storing bij introductie van DVB-T te verwachten (concentratievraag);

- b. In welke mate zal de storing zich in vergelijking met de potentiële storing (RDR rapport) zich ook werkelijk voordoen (omvangvraag).
- c. Op welke postcode-adressen zal de feitelijke storing zich waarschijnlijk voordoen (identificatie vooraf vraag).

Nozema tezamen met de RDR is gevraagd met grote prioriteit twee acties te starten:

1. Het op elkaar leggen van de rasters;
2. Een proef nemen met DVB-T (met Nozema als vergunninghouder) om goed zicht te krijgen op de te verwachten feitelijke omvang van de storing.

Met het oog op de te nemen proef stemmen Nozema en RDR ook af met de Vecai. Er zal niet worden toegestaan dat bovengenoemde acties worden gehinderd of worden vertraagd. Tijdens de proef zal er reeds een voorziening getroffen moeten worden om eventuele klachten op te vangen; daartoe zullen in eerste instantie Nozema en in tweede instantie de RDR de (telefonische) klachten opvangen, komt er daartoe een centraal telefoonnummer en is het call script tijdig beschikbaar. De bedoeling is dat het centraal telefoonnummer en het script tijdens de testfase ook gebruikt zullen worden bij het call center tijdens de feitelijke introductie van DVB-T, om verwarring te voorkomen.

3.3. Derde overweging.

- a. Onze actie is er op gericht tenminste één goede ontvangst per TV huishouden te kunnen garanderen. Mochten evenwel verbindingen met een tweede of meerdere toestellen genoemde ontvangst toch belemmeren, dan zal ook hieraan aandacht gegeven moeten worden.
Deze aanpak past in het beleid van een ruimhartige opstelling jegens getroffen consumenten.
Het is bekend dat de Consumentenbond daarom pleit om de aandacht te richten op tenminste 2 TV toestellen, waarover met potentiële vergunninghouders geen overeenstemming kan worden verkregen.
- b. Uitgegaan wordt van simpele oplossingen in de markt:
 - standaardmaten; een standaardlengte kabel met pluggen voor aansluiting van de videorecorder;
 - en daarnaast keuze uit twee lengten kabels met pluggen (standaard maten zijn aangegeven door de bedrijfstak) ; daarnaast de beschikbaarheid van losse pluggen en zo nodig kabel, alles voorzien van een eenvoudige bijsluiter;

- onderdeel van de technische specificatie van pluggen is dat een plug zeer gemakkelijk te monteren is op de kabel;
- c. de interferentie wordt vooral veroorzaakt door slechte pluggen; kabels achter het behang en onder de vloer behoeven geen probleem te zijn: de consument kan aan de bestaande kabels nieuwe pluggen verbinden en daarmee in de meeste gevallen de interferentie vermijden.

3.4. Vierde overweging.

Door verstandig te onderhandelen dienen de kosten verbonden aan de oplossing van de interferentieproblematiek en ook de kosten voor de consument zo laag mogelijk te worden. Eerste prioriteit in de markt is nolens volens het helpen van degenen die te maken krijgen met storing mede als gevolg van de introductie van DVB-T in de Randstad. Vervolgens volgt de uitrol in de rest van Nederland. De bedrijfskolom is gevraagd tijdig massaal nieuwe pluggen en kabel in de markt te introduceren (voor alle consumenten), hetgeen een prijsreducerend effect heeft. De bedrijfskolom heeft daar voordelen bij: er opent zich een nieuwe markt.

4. De consument; compensatie.

Alle consumenten hebben een voordeel bij een goede prijs-prestatieverhouding met betrekking tot nieuwe pluggen en kabel.

Wij gaan er van uit, dat veel consumenten vroeg of laat nieuwe pluggen en kabel zullen kopen.

Degenen die min of meer gedwongen worden eerder nieuwe pluggen en kabel te kopen zullen hetzelfde voordeel hebben als alle andere consumenten die vroeger of later nieuwe pluggen en kabel aanschaffen. Doch het is redelijk om de TV huishoudens die min of meer gedwongen zijn eerder tot de aanschaf van nieuwe pluggen en kabel over te gaan, te compenseren.

Voorgesteld wordt de compensatie de vorm te geven van een kortingskaart van 50% van de kosten van het (vervroegd) aanschaffen van kabels en pluggen, ongeacht de uiteindelijke kosten. De eindprijs voor de consument wordt thans geschat op f 10,- tot f 12,-. De kortingskaart zal op basis hiervan f 6,- of f 5,- bedragen. Deze kortingskaart wordt toegezonden aan de TV huishoudens die van te voren via het postcodebestand + huisnummer zijn geïdentificeerd (zie par. 3.2.). Consumenten die klagen dat zij geen kortingskaart hebben ontvangen (omdat zij buiten genoemd bestand vallen) en die met een redelijke mate van inschatting toch door interferentie getroffen kunnen zijn, wordt alsnog dezelfde kortingskaart toegezonden. De kortingskaart geeft recht op aanschaf van een Digiset (zie

later) of van los materiaal (pluggen en kabel) inclusief metalen splitsers.

Mocht de aanschaf van nieuwe pluggen en kabel niet toereikend blijken, dan zal bij de consument een onderzoek plaatsvinden naar de oorzaken van de blijvende interferentie en naar vermogen het probleem op locatie worden verholpen (zie: paragraaf 9). Deze kosten zijn niet voor rekening van de desbetreffende consumenten.

Blijft desondanks alles interferentie bestaan, dan zal de vergunninghouder worden aangesproken om op haar kosten het probleem alsnog te verhelpen (zie paragraaf 9).

Er zal een call center worden ingericht met een gratis nummer, waarmee consumenten kunnen bellen voor klachten of informatie. De consumenten met interferentie problemen die menen dat zij niet goed worden behandeld kunnen een klacht indienen bij de Stichting Geschillencommissies in den Haag. De daaraan verbonden kosten zijn niet voor rekening van de desbetreffende consumenten.

5. De organisatie voor het oplossen van de interferentieproblematiek.

De problematiek is tijdelijk, dus is er behoefte aan een tijdelijk platform.

Het Platform heeft vijf taken:

- a. Het zeker stellen dat de juiste kabel en pluggen op tijd in de markt beschikbaar zijn en het bevorderen dat door verstandig te onderhandelen en marktwerking een relatief lage prijs voor de consument kan worden bevorderd. Indien de markt dit op korte termijn wil oppakken, zodra de technische specificaties beschikbaar zijn, heeft dat onze voorkeur. De fabrikanten zullen hun testproducten moeten laten testen via het Platform. Het probleem is namelijk dat er maar van een enkele fabrikant goede pluggen en kabel op de markt zijn en dat uit mededingingsrechtelijke overwegingen alle betrokken fabrikanten een faire kans moeten krijgen goed materiaal op de markt te brengen. Het Platform zal moeten bezien door wie de testproducten kunnen worden getest en op welke wijze de testresultaten bekend gemaakt zullen worden. De consument moet er van verzekerd zijn dat hij de juiste pluggen/ kabel koopt.

Alleen indien het niet mogelijk blijkt op andere wijzen tijdig de juiste pluggen en kabel tegen redelijke condities op de markt te krijgen dan zal het Platform in het uiterste geval voor de periode van introductie van DVB-T in de Randstad optreden als importeur van de benodigde pluggen en kabel (in standaarden) ten einde de tijdige beschikbaarheid

van de benodigde geschikte producten te verzekeren en zelf inkoopvoordelen ten behoeve van de door interferentie getroffen TV huishoudens te realiseren.

Zodra de beoogde kwaliteit in de markt is geïntroduceerd en de markt haar werking wel kan doen, zal het Platform haar taak als importeur in dat geval weer terstond aan andere importeurs overlaten.

Het Platform heeft er belang bij dat de juiste TV huishoudens die worden geconfronteerd met interferentie deels worden gecompenseerd (met kortingskaart). Door participatie van de bedrijfskolom in het Platform kan worden gewaakt tegen ongewenste interventies in de bedrijfskolom.

- b. Het opvangen van klachten van interferentie; detectie of het gaat om interferentie; het afvangen van klachten van consumenten bij instanties (RDR, kabelmaatschappijen, detailhandel), het doorverwijzen naar de juiste instanties als geen sprake is van interferentie: call center. Ook hier is sprake van een tijdelijke taak, die zich cyclisch zal bewegen, met twee concentratiemomenten: bij de introductie van DVB-T in de Randstad en later bij de start van de uitrol. Voorkomen moet worden dat het call center te lang blijft bestaan, daar de ervaring leert dat dan klachten worden gegenereerd (self fulfilling prophecy).
- c. Het detecteren van de zogenaamde "blijvend gedupeerden" (TV huishoudens die voorzien zijn van nieuwe pluggen/ kabel, doch die ontvangstproblemen houden). In die gevallen is voorzien in een gestandaardiseerd onderzoek, waardoor kan worden vastgesteld wie of wat de problemen veroorzaken. Het is de bedoeling dat tijdens het onderzoek, indien mogelijk, de problemen van het getroffen TV huishouden direct worden verholpen. Noch de kosten van het onderzoek noch de kosten van het direct verhelpen van de problemen behoeven door het getroffen TV huishouden te worden betaald.
- d. Voorlichting en opleiding in velerlei maat en soort (naar de consument, de producent, de detailhandel). Deze zijn ten nauwste verbonden aan de andere taken van het Platform en zijn praktisch van aard.
- e. Het Platform dient te bevorderen dat een onafhankelijke instantie als arbiter kan optreden indien de consument (TV-huishouden) meent dat het Platform hem niet adequaat bedient. Het Platform zal daartoe een overeenkomst afsluiten met de Stichting Geschillencommissies in den Haag en de kosten van de arbitrage moeten dragen.

Het Platform verricht geen taken die formeel zijn opgedragen aan overheidsinstanties. In deze zin handelt het Platform dus ook geen klachten over storing af. De organisatie is juist bedoeld om interferentie (dus ook storing) te voorkomen. Indien in redelijkheid alles is gedaan om storing te voorkomen (nieuwe kabel en pluggen, zonodig aanvullende maatregelen) en er blijft interferentie bestaan, dan is er sprake van storing en zal via de gebruikelijke wijze de vergunninghouder worden aangesproken door de RDR.

6. Het Platform zelve

Uit mededingingsrechtelijke overwegingen en om alle partijen die bij de oplossing betrokken zijn ook goed te kunnen laten participeren krijgt het Platform een privaatrechtelijk karakter zonder winstoogmerk. De voorkeur gaat uit naar een stichting met als voorlopige naam: Stichting open elektronische snelweg (SOES). Partijen, exclusief de overheid, kunnen een stichting in het leven roepen of gebruikmaken van een bestaande, beschikbare, Stichting.

Het is van belang dat overheden zelf niet direct participeren in het Platform. Enerzijds kan de Staat alleen mede oprichter van een Stichting of medebestuurder zijn, indien zulks wordt gebaseerd op wet. Daar is geen tijd voor.

Anderzijds moet gestreefd worden naar een zuivere rolverdeling. De Staat zal gevraagd worden subsidie te verlenen aan het Platform.

Ook partijen met een publiekrechtelijke, formele taak (als toezichthouder), zoals de RDR, dient te allen tijde zijn officiële taak ongebonden te kunnen verrichten. Het is dus niet verstandig als de RDR actief participeert in het Platform.

Gedacht wordt aan een waarnemerschap in het Platform van betrokken departementen en de RDR.

Op het moment van activering van het Platform heeft de vergelijkende toets nog niet plaatsgevonden, de vergunninghouder is dan nog niet bekend. Er wordt een bestuurszetel gereserveerd voor de toekomstige vergunninghouder.

De Stichting moet een operationele organisatie zijn. Om die reden lijkt het gewenst om te opteren voor een Stichting waarin de (tijdelijke) facilitaire directeur bestuurder is in de zin van de wet en "het bestuur" optreedt als Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht kan dan bestaan uit vertegenwoordigers uit de bedrijfskolom (producenten, detailhandel), de overige direct betrokkenen (de Consumentenbond, de kabelmaatschappijen c.q. Vecai, en Nozema) en een gereserveerde plaats voor de toekomstige vergunninghouder.

Door de samenstelling van de Raad van Toezicht wordt sociale controle mogelijk tussen betrokken partijen.
De Stichting is BTW-plichtig en vennootschapsbelastingplichtig (ter voorkoming van concurrentievervalsing).

De organisatie moet klein zijn; het meeste werk wordt uitbesteed. Gedacht wordt aan een directeur-bestuurder (facilitair manager, ad interim, 3 dagen per week en een paar tijdelijke krachten).

7. Taak: bevorderen dat de juiste producten op tijd beschikbaar zijn: goede prijs/kwaliteit verhouding.

De eerste stap is dat beschikt moet worden over de technische specificaties voor de benodigde pluggen en kabel.
Voorts moet er duidelijkheid zijn over de standaard lengten: lengte kabel met pluggen voor aansluiting videorecorder, twee andere standaardlengten. Beide soorten gegevens zijn inmiddels bekend.

Voorlopig wordt een standaardpakket (lengte met twee pluggen voor aansluiting videorecorder+ een van de twee andere lengtes naar keuze) Digiset genoemd.

Op basis van het aantal geïdentificeerde postcodes (zie paragraaf 3.2.) moet een inschatting worden gemaakt van het aantal benodigde Digisets (naar lengtes) , de hoeveelheid lengte (losse) kabel en de hoeveelheid (losse) pluggen, toereikend voor de potentieel getroffen door de interferentie in de Randstad .

Tevens is een lijst van potentiële producenten nodig van de bovengenoemde producten. Deze lijst is inmiddels door de Consumentenbond beschikbaar gesteld.

De kwantiteiten benodigde Digisets en los spul zullen worden ingeschat door de detailhandel: Uneto in overleg met Intergamma.

Bovengenoemde gegevens zullen worden aangeleverd aan de bedrijfskolom.

De in de bedrijfskolom gebruikelijke werkwijze wordt gehanteerd.

De Stichting zal de technische specificaties met de bijbehorende kwantiteiten toesturen aan de lijst met producenten.

De producenten wordt gevraagd binnen een beperkte periode testproducten toe te sturen. De importeur koopt in bij de producent met de beste prijs/kwaliteit verhouding.

De testproducten worden getest door tussenkomst van het Platform. De importeur beslist op de offertes en bestelt (koopt in).

De importeur heeft een distributeur nodig. Een distributeur zorgt te doen gebruikelijk voor het volgende:

- a. Hij slaat de door de importeur ingekochte materialen op (opslag en voorraadbeheer);
- b. Hij verpakt de materialen in standaard Digisets;
- c. Hij voorziet Digisets en losse pluggen/ kabel van een simpele gebruiksaanwijzing;
- d. Hij levert op aanvraag van de importeur (de detailhandel bestelt bij de importeur) in desbetreffende kwantiteiten af bij de detailhandel, waarna de importeur aan de detailhandel factureert.

De (potentiële) distributeurs zijn bekend.

De Stichting draagt er zorg voor dat op basis van het postcode bestand (par.4.2.) alle vooraf potentieel geïdentificeerde TV huishoudens een gewaarmerkte kortingskaart wordt toegestuurd. De kortingskaart geeft recht op korting van de aanschaf van een digiset naar keuze en/of losse spullen (pluggen/kabel/splitter). De klagende consument met een vermoedelijk interferentieprobleem, niet vallend binnen eerder genoemd postcode bestand, krijgt alsnog een kortingskaart toegezonden. Met de detailhandel zijn afspraken gemaakt over de verzilvering van de kortingskaart door de detailhandel bij het Platform.

De kortingskaart zal redelijk fraudebestendig moeten zijn, zonder dat de productie- en verspreidingskosten in een onredelijke verhouding komen te staan tot de waarde van de kortingskaart zelf. De Landsadvocaat is ter zake om advies gevraagd. Het advies wordt gevolgd. Bij de verzending van de kortingskaart zullen de navolgende mededelingen worden gedaan:

- namaak of nadruk van de kortingskaart is verboden;
- beperking van de geldigheidsduur van de kortingskaart in de tijd;
- er vindt geen duplicaatverstrekking plaats;
- elke verandering en/of wijziging van de kortingskaart maakt deze ongeldig;
- de kortingskaart is niet tegen contant geld inwisselbaar;
- bij besteding van een kleiner bedrag dan op de kortingskaart vermeld wordt niet terugbetaald, bij besteding van een hoger bedrag dan op de kortingskaart vermeld kan met ieder wettig betaalmiddel worden bijbetaald;
- nauwkeurige omschrijving op welk soort artikelen de kortingskaart recht geeft op korting;
- dat de consument voor meer informatie contact kan opnemen met het call center van het Platform.

De kostprijs van de importeur bestaat uit de optelsom van : het factuurbedrag van de producent + de kosten van de distributeur.

De eindprijs van de detailhandel wordt gebaseerd op bovengenoemde prijs, die de importeur de detailhandel in rekening brengt, verhoogd met de marge van de detailhandel. Deze marge bestaat thans gebruikelijk + 50% boven de kostprijs (incl.BTW). Mocht het Platform nolens volens tijdelijk als importeur optreden dan zal zij handelen als de andere importeurs. Voor het geval zich dat zou voordoen is de Landsadvocaat om advies gevraagd uit een oogpunt van mededingingsrecht.

De Landsadvocaat ziet, gelet op de voorgestane constructie, geen mededingingsrechtelijke problemen (EG-verdrag en Mededingingswet), met de aantekening dat gelet op het arrest Decoster, het verstandig is de testproducten van de fabrikanten niet te laten testen door een organisatie die vertegenwoordigd is in de Raad van Toezicht van het Platform.

Er zijn voorlopige inschattingen gemaakt van een vermoedelijke eindprijs voor de consument van een digiset, rekeninghoudend met de kwantiteiten, het marktperspectief en de gebruikelijke tarifiering in de markt. Deze eindprijs wordt thans geschat op ca. f 10,- tot f 12,-.

8. Call center

De volgende zaken moeten worden bevorderd respectievelijk voorkomen:

- a. Voorkomen moet worden dat de customer service afdelingen (call centers) van de kabelbedrijven of het call center van de RDR onnodig worden gebeld.
Bevorderd zal worden dat de customer service afdelingen van de kabelmaatschappijen in hun voice telefoon een verwijzing opnemen naar het centrale nummer van het call center van het Platform, indien de klacht betrekking heeft op interferentie.
- b. Voorkomen moet ook worden dat het Platform uiteindelijk wordt aangesproken op problemen die worden veroorzaakt door de kabelbedrijven en/of door derden waarop de RDR als toezichthouder moet worden aangesproken.
- c. Voorkomen moet worden dat de (technische) detailhandel wordt geconfronteerd met een reeks van vragen als gevolg van de introductie van DVB-T zonder te weten hoe te handelen.

- d. Voorkomen moet tevens worden dat het Platform onder wier supervisie het call center opereert, wordt aangesproken door consumenten die geen last van interferentie hebben.
- e. Voorkomen moet worden dat een consument met problemen voortdurend wordt heen- en terugverwezen naar instanties.
- f. Het call center dient onafhankelijk te zijn, belangenverstremgeling met kabelbedrijven, RDR en toekomstig vergunninghouder moet worden voorkomen.
- g. Door tijdige toezending van de kortingskaarten met begeleidende brief en een goede publieksvoorlichting (zie later) wordt het beroep dat gedaan wordt op het call center beperkt.
- h. Centraal staat de consument met een interferentieprobleem. Het is derhalve noodzakelijk dat de initiële database (het oorspronkelijke postcodebestand) voortdurend wordt geactualiseerd en de gesprekken en toegezegde acties jegens getroffen consumenten worden geregistreerd. Aangezien meerdere partijen met deze gegevens moeten werken en een en ander willen volgen (de kabelmaatschappijen, de detailhandel, de RDR, de vergunninghouder) dienen betrokken instanties te kunnen inloggen op een geactualiseerd bestand. De Landsadvocaat is verzocht te adviseren over hoe te handelen met het oog op de Wet bescherming persoonsgegevens, de implementatie van de Europese richtlijn. Op basis van het advies van de Landsadvocaat zal alleen de detailhandel kunnen inloggen op het geactualiseerd bestand, en wel na schriftelijke toestemming van de desbetreffende consument en zal het bestand alleen kunnen worden geraadpleegd zonder andere handelingen toe te staan.

De beste oplossing die bedacht kan worden bestaat dan ook uit de volgende onderdelen:

1. Het call center is een tijdelijke organisatie onder de paraplu van het Platform en staat los van de customer service afdelingen van de kabelbedrijven en de RDR;
2. Gewerkt wordt met het centrale nummer en het call script die reeds ten behoeve van de test van Nozema zijn gebruikt door de RDR. Op basis van de ervaringen van de RDR tijdens de testfase wordt het call script zo nodig aangepast.
3. Indien het gaat om bellende consumenten die vallen binnen het postcodebestand dient altijd eerst gecontroleerd te worden of zij de kortingskaart hebben ontvangen. Als zij de kortingskaart hebben ontvangen worden zij met redenen omkleed verwezen naar de detailhandel om Digiset c.a. te

kopen met toelichting waarop de kortingskaart betrekking heeft (verwijzen naar de aan hen toegezonden brief).

Indien het gaat om bellende TV huishoudens die niet in het postcode bestand zijn opgenomen dient de klacht te worden doorgegeven aan de desbetreffende kabelmaatschappij, die via haar customer service zelf contact dient te zoeken met de klagende consument. Bestaat evenwel een redelijk vermoeden dat de consument last kan hebben van interferentie, dan stuurt het Platform aan deze consument alsnog een kortingskaart.

9. De aanpak van blijvende klachten (de blijvend gedupeerden)

Het is mogelijk dat een consument (TV huishouden), die een kortingskaart heeft gekregen, zich weer meldt bij het eerdergenoemd call center. Er zijn dan twee mogelijkheden:

- a. de desbetreffende consument heeft nog niets gedaan met zijn kortingskaart respectievelijk nog geen goede kabel(s) met pluggen aangebracht (het call center verwijst hem dan naar de detailhandel);
- b. de desbetreffende consument zegt wel een kortingskaart te hebben gehad en de Digiset te hebben geïnstalleerd, maar dat er nog steeds problemen zijn; in dat geval geeft het Platform opdracht voor het doen van een onderzoek op locatie. Er wordt gestreefd om het probleem op locatie direct op te lossen. De onderzoekende technische dienst die wordt ingehuurd is geautoriseerd tot een bepaald bedrag om het probleem direct te verhelpen. Als het probleem wordt veroorzaakt vóór de voordeur van de consument dan wordt overlegd met de kabelmaatschappij of wordt de oplossing gelaten aan de kabelmaatschappij op diens kosten. Als het probleem wordt veroorzaakt door complexe omstandigheden of anderszins (bijvoorbeeld de nabijheid van antennes) meldt het Platform "storing" aan de RDR en de vergunninghouder en dient de vergunninghouder het probleem op zijn kosten op te lossen.

Uneto is gevraagd om na overleg met de Vecai een voorstel uit te brengen, bestaande uit een operationele beschrijving van het standaardonderzoek, een standaardprijs (voorrijkosten+ onderzoek) , een autorisatieprotocol en een lijst van ongebonden, gespecialiseerde technische bedrijven, die in staat geacht moeten worden de onderzoeken op locatie uit te voeren en zo mogelijk het interferentieprobleem direct te verhelpen. Het protocol autoriseert de uitvoerder het onderzoek tegen een vaste prijs uit te voeren en een nader overeen te komen budget aan te wenden om de problemen direct

op te lossen, indien dat mogelijk is. Gerapporteerd wordt aan het TV-huishouden in kwestie en aan het Platform.

10. Voorlichting, communicatie

De communicatie wordt geschoeid op praktische zaken die spelen in de bedrijfskolom en publieksvoorlichting, rekeninghoudend met de gefaseerde invoering van DVB-T.

Uitgangspunt is dat de bedrijfskolom zelf zorgdraagt voor (de uitvoering van) de communicatie, daar de desbetreffende communicatiemedewerkers daartoe het best geëquipeerd zijn en bij de publieksvoorlichting gebruikgemaakt wordt van de media en mogelijkheden die zich voordoen in het publieke domein.

De Stichting is verantwoordelijk voor de publieksvoorlichting. Vooruitlopend daarop is de directie Voorlichting van OCenW gevraagd in overleg met V&W en de RDR een advies voor een communicatieplan publieksvoorlichting op te stellen ten behoeve van het Platform.

Gevraagd is het advies te richten op twee soorten publieksacties. De eerste richt zich op alle huishoudens in Nederland. Daarbij gaat het primair om voorlichting omtrent de aanschaf van pluggen en kabel met het oog op het gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de elektronische snelweg biedt. De tweede actie is specifiek gericht op de Randstad, waar DVB-T het eerst wordt geïntroduceerd. Daarbij wordt voorlichting gegeven over DVB-T, de mogelijke interferentie, de kortingskaart, het centrale nummer van het call center en de verdere wijze waarop gehandeld kan worden.

In dit stadium wordt gedacht de landelijke media (landelijke actie) en de regionale media (Randstad) in te zetten alsmede de informatiekkanalen van de kabelmaatschappijen, zulks in overleg met deze bedrijven.

Binnen de bedrijfskolom zal onder meer aandacht worden besteed aan :

- een gebruiksaanwijzing voor het monteren van de pluggen;
- een informatieset voor de info stands van de bouwmarkten;
- instructie/ opleiding voor de technische detailhandel;
- standaardbericht voor producenten van randapparatuur;
- instructie aan technische installateurs voor eerder genoemd standaard onderzoek bij blijvend gedupeerde TV huishoudens;

11. Kosten

De kosten zijn begroot met een minimum en een maximum variant. De minimumvariant gaat uit van een kortingskaart van f 5,-, de maximumvariant gaat uit van f6,- per kortingskaart. Onder de operationele kosten van het Platform zijn mede begrepen de druk- en verzendkosten van de kortingskaarten.

	Minimum	Maximum
Operationele kosten Platform	5.400.000,-	5.400.000,-
Kosten kortingskaart	3.700.000,-	4.400.000,-
Kosten call center	700.000,-	700.000,-
Voorlichtingskosten incl. ondersteuning	620.000,-	620.000,-
Totaal	<hr/> f 10.420.000,-	f 11.120.000,-

12. Voorstel tot kostenverdeling

Operationele kosten Platform + voorlichtingskosten: de Staat

Kosten kortingskaart: de vergunninghouder

Kosten call center: de kabelmaatschappijen

Daarnaast betaalt de vergunninghouder de interferentiekosten als echt sprake is van "storing".

Met betrokken partijen wordt overleg gevoerd over deze ramingen van de kosten en de verdeling ervan.

MLB / 04.06.2001