

Antwoord vragen Atsma over de digitale televisie:

1. Ja.

2. De aard van de gemelde klachten en het feit dat de betrokken bedrijven de afspraken goed nakomen die zijn gemaakt met betrekking tot de aanpak van de storingsproblematiek, geven op dit moment geen aanleiding tot het treffen van aanvullende maatregelen. Volgens Casema is er geen sprake dat het bedrijf telefonisch onbereikbaar is geweest. Casema stelt dat waarschijnlijk door een tijdelijke fout in het Interactive Voice Responsesysteem (IVR) het echter gebeurde dat de verbinding werd verbroken nadat gemeld was dat de storing via de email kon worden doorgegeven. Die fout is hersteld. De helpdesk zelf is volgens Casema steeds telefonisch bereikbaar geweest, zij het via een andere ingang van het IVR.

3. Op zich is dit geen afdoende klachtenafhandeling. Het betrof hier echter kennelijk een tijdelijke fout.

4. Nee. De aanpak van de interferentie door digitale televisie is er op gericht om de overlast als gevolg van die interferentie zo veel mogelijk te beperken tegen zo weinig mogelijk kosten voor de burger. Om deze reden is de Stichting Aanpak Interferentie opgericht die door het bedrijfsleven gesubsidieerde oplossingen verstrekt. Dit neemt niet weg dat huishoudens in principe zelf verantwoordelijk zijn voor de aanleg en het gebruik van apparatuur en goed aansluitmateriaal in huis. Wanneer desondanks storingen blijven optreden dienen de NOS en Digitenne de consument te helpen bij het oplossen daarvan.

5. Nee. Zie het eerste deel van het antwoord bij vraag 2.

6. Nee. Er is, gelet op de aard van de gemelde klachten en de afhandeling daarvan, geen reden om de uitzendingen met digitale televisie te doen staken. Aan de NOS en Digitenne is vorig jaar formeel vergunning verleend voor het uitzenden van digitale televisie.