



Aan:

Ministerie van Economische Zaken en ACM

Van:

Euronet, KPN, Lijbrandt, Tele2, Telfort, UPC, Vodafone, XMS, Xs4all, Ziggo

Betreft:

Verbetering en uitbreiding overstappenservice met TV

11 juli 2013

Beste Hellen, Johan en Bernadette,

Voor een goed werkende telecommunicatiesector is het van belang dat er geen belemmeringen bestaan voor een optimale service aan onze klanten en marktwerking te bevorderen.

Met zelfreguleringsafspraken over een overstapservice hebben marktpartijen in 2008 hieraan een belangrijke bijdrage geleverd door voor internet en gebundelde diensten met zowel internet als vaste telefonie over internet (VoIP) af te spreken dat de nieuwe aanbieder desgewenst de overstap voor de consument volledig verzorgt (de overstapservice).

Sinds die tijd hebben de ontwikkelingen op de markt voor elektronische communicatiediensten niet stil gestaan. De populariteit van zogenoemde triple play pakketten is de laatste jaren enorm toegenomen.

Als aanbieders van elektronische communicatiediensten op de consumentenmarkt hebben wij vastgesteld dat de zelfreguleringsafspraken uit 2008 voor internetdiensten of bundels van internet en vaste telefonie niet goed meer aansluiten bij deze ontwikkelingen en verbetering behoeven. Om consumenten een goede en klantgerichte overstapservice te bieden, zijn marktpartijen overeengekomen de oude afspraken te moderniseren.

Marktpartijen hebben hierover binnen FIST verband nadere afspraken gemaakt. Deze afspraken zien enerzijds op het aanbrengen van verbeteringen op de korte termijn (met ingang van 1 januari 2014) en anderzijds op het aanbrengen van verbeteringen op de middellange termijn (2014).

Voor de korte termijn hebben marktpartijen overeenstemming bereikt om de overstapservice voor gebundelde diensten te verbeteren en uit te breiden met



televisiediensten en mobiele telefonie. De minimale randvoorwaarden die zijn afgesproken met betrekking tot de verbeteringen zijn:

- de herziene overstapservice voor de gebundelde diensten wordt standaard aangeboden aan overstappende klanten. Er wordt door aanbieders op een uniforme en klantvriendelijke wijze gecommuniceerd over het herziene overstapproces;
- de oude aanbieder kan de klant gedurende de (wettelijke) annuleringsperiode benaderen;
- de klant krijgt tijdens de annuleringsperiode de mogelijkheid om bij de nieuwe aanbieder de overstap te annuleren en bij de oude aanbieder te blijven;
- de klant kan zijn klant- of (één van) zijn contract-ID gebruiken om zijn lopende abonnement(en) op te kunnen zeggen via de nieuwe aanbieder. Afgesproken is dat aanbieders deze uniforme en klantvriendelijke sleutels beschikbaar stellen via de online contract omgeving, de factuur en de telefonische helpdesk. Hierdoor kan de klant zijn voor de overstap benodigde klant- of contract-ID nog eenvoudiger en ook op verschillende manieren achterhalen zodat overstappen nog beter wordt gefaciliteerd;
- de reikwijdte van het overstapproces wordt verder uitgebreid van individuele internetdiensten en bundels (met zowel internet als vaste telefonie (VoIP)) naar bundels waarin onder andere televisiediensten zijn opgenomen en bundels waarin onder andere mobiele telefonie is opgenomen. Mobiele telefonie is onderdeel van de overstapservice zodra mobiele telefonie in de bundel wordt aangeboden en afgenomen, en wanneer nummerbehoud wordt gewenst;
- Ook aanbieders die eerdergenoemde bundels over beschikbare glasvezelinfrastructuur leveren nemen deel aan het overstapproces.

Zoals hiervoor aangegeven hebben marktpartijen afgesproken om bovenstaande verbeteringen van het overstapproces op korte termijn (vanaf 1 januari 2014) in te laten gaan. Op dit moment worden de aanpassingen door de deelnemende partijen in de operationele processen en externe communicatiekanalen geïmplementeerd. Deze afspraken zijn nader uitgewerkt in bijgevoegde documenten, en afgestemd met uw ministerie en ACM. Daarnaast zijn afspraken gemaakt per wanneer de overstapservice ook geldt voor het opzeggen van TV only (kabel TV en Digitenne) en glasvezel in de zogenaamde vraagbundelingsgebieden.

Periodiek wordt de herziene overstapservice op klanttevredenheid getoetst. De resultaten hiervan worden gebruikt voor het aanbrengen van verdere verbetering en eventuele bijstelling van de overstapservice. Voor 1 oktober 2014 vindt een evaluatie plaats waarin wordt onderzocht wat de effecten zijn geweest op de klantervaring.



Voor de langere termijn is er commitment tussen deelnemende marktpartijen voor het verder uitwerken en implementeren van een toekomstbestendig overstapmodel voor gebundelde en losse telecommunicatiediensten.

Bij het robuuste model dient men te denken aan een robuust proces (inclusief de mogelijkheid tot annulering en herplanning) en een duidelijk hand-over moment tussen betrokken operators om onderbreking van diensten en noodzaak tot overlap te minimaliseren. Wij streven er hierbij naar om deze wijzigingen in 2014 te implementeren.

Deze samenhangende afspraken zullen er voor zorgen dat klanten (nog) eenvoudiger kunnen overstappen naar de aanbieder van hun keuze en dat de klantervaring verder verbetert.

Met vriendelijke groet,

Namens
Euronet Communications B.V.

Derrick de Vries
Director Customer Operations

Namens KPN BV, Telfort, Lijbrandt BV,
XMS BV en XS4ALL internet BV

Joost Farwerck
Lid Raad van Bestuur
& Managing Director KPN Nederland

Namens Tele2 Nederland B.V.

Gunther Vogelpoel
CEO

Namens Vodafone Libertel B.V.

Bart Hofker
Directeur Consumentenmarkt

Namens UPC Nederland,

Yvonne S.H. Schers
VP Public Affairs & General Counsel

Namens Ziggo N.V.

H.L.L. Groenewegen
Chief Financial Officer

Bijlagen (2):



FIST TF OD besluiten Overstappen nl v2.0
uitbreiding overstappingaand per 1 januari