

Autoriteit Consument & Markt



Secretariaat FIST
T.a.v. Eurofiber, GnTel, KPN Retail, KPN Wholesale, MTTM, Nox Telecom, Pretium, SpeakUp,
Tele2, UPC, Vodafone, Voiceworks, Ziggo
Cc: Bestuur FIST
Tielweg 10
2803 PK GOUDA

Den Haag,

13 FEB. 2015

Aantal bijlage(n):

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: ACM/DTVP/2015/200882

Contactpersoon: drs. P. Sneekes | Paulien.Sneekes@acm.nl | (070) 722 27 83

Onderwerp: overeenstemming Plan van Aanpak Overstappen Zakelijke Markt

Beste deelnemers van de Taskforce Overstapdrempels Zakelijke Markt,

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft met belangstelling kennisgenomen van het Plan van Aanpak Overstappen Zakelijke Markt en de brede overeenstemming die hierover tussen marktpartijen is bereikt.

ACM wil graag waardering uitspreken voor de bereidheid en medewerking van marktpartijen om te komen tot een breed gedragen Plan van Aanpak met concrete maatregelen ter verbetering van het overstapproces in de (klein)zakelijke markt. Het voorliggende Plan van Aanpak, dat tot stand is gekomen gedurende een intensief en weerbarstig traject, is een mooi resultaat dat de partijen hebben bereikt. Het weerspiegelt een diversiteit aan maatregelen die nodig zijn om een soepel overstapproces te bewerkstelligen.

ACM acht het van belang dat overstapdrempels in de zakelijke markt zoveel mogelijk worden weggenomen zodat klanten eenvoudiger kunnen overstappen van de ene naar de andere aanbieder. Daarvoor is het noodzakelijk om tot goede afspraken te komen over zaken als onder andere informatie-uitwisseling en leverbetrouwbaarheid van diensten. De voorgenomen maatregelen zijn een goede basis om het overstapproces voor klanten te faciliteren.

Het feit dat marktpartijen eind vorig jaar een (machtigings)proces zijn overeengekomen voor de uitwisseling van klant- en contractgegevens ziet ACM eveneens als een belangrijke stap om het overstapproces soepel te kunnen laten verlopen.

ACM zal met belangstelling de verdere implementatie in 2015 van de maatregelen ter verbetering van het overstapproces in de (klein)zakelijke markt volgen. Daarbij verwacht ACM van marktpartijen dat dit implementatieproces voortvarend wordt opgepakt. De invulling van de overstapservice voor

**Autoriteit
Consument & Markt**



de (klein)zakelijke markt zal ook in 2015 gaan plaatsvinden, opdat deze overstapservice zo snel mogelijk een feit is.

Met vriendelijke groet,

drs. J.G.J. Keetelaar
Directeur Telecom, Vervoer en Post