

**Aan:**

Ministerie van Economische Zaken en ACM

Van:

gnTel, KPN, MTTM, Pretium, Speakup, Tele2, Vodafone, Ziggo

Betreft:

Introductie Overstapservice Zakelijk

16 september 2016

Geachte heer de Groot en de heer Keetelaar,

De deelnemers aan de taskforce Overstappen Zakelijke Markt van het FIST hebben verbeteringen gerealiseerd in het overstappen in de zakelijke markt voor telecommunicatiediensten. Er is nu ook voor zakelijke gebruikers een klantvriendelijk en efficiënt overstapproces. Net als in de consumentenmarkt, zijn in de zakelijke markt drempels voor het overstappen naar een andere aanbieder weggenomen. In deze brief willen wij u daarover graag informeren.

De genomen maatregelen hebben betrekking op standaard telecomdiensten voor eindgebruikers in de zakelijke markt. De zelfreguleringsmaatregelen voorzien in een groot aantal verbeteringen op het gebied van de volgende zaken:

1. **Heldere informatievoorziening richting de klant**

Aanbieders informeren de zakelijke gebruiker via hun website op een heldere en eenduidige wijze over het overstapproces. Daarnaast is de informatievoorziening over de huidige diensten en contracten van een klant verbeterd.

2. **Verbeterde synchronisatie en hogere leverbetrouwbaarheid bij overstappen**

Procesverbeteringen en procedures voor de uitwisseling van informatie tussen aanbieders tijdens een overstap, resulteren in een soepeler verloop van de overstap met een hogere leverbetrouwbaarheid en minimale dienstonderbreking.

3. **Introductie van de Overstapservice Zakelijk**

De zakelijke klant kan met standaard telecomdiensten makkelijker overstappen doordat de nieuwe aanbieder desgewenst de overstap kan verzorgen.

De verbeteringen zijn een uitvloeisel van de overeenstemming die wij begin 2015 bereikten over een plan van aanpak met zelfreguleringsmaatregelen ter verlaging van overstapdrempels in de zakelijke telecommarkt. In onze brief van 10 april 2015 hebben wij de ambitie uitgesproken om gefaseerd in de loop van 2015 de eerste verbeteringen te realiseren en in de eerste helft van 2016 zichtbare resultaten te boeken met de introductie van een aanbiedergerstuurde overstapservice. Deze ambitie is gehaald:

- In november 2014 implementeerden wij een machtigingsproces waarmee deelnemers, ter versoepeling van de overstap, op klantverzoek voor overstappen benodigde gegevens kunnen uitwisselen.
- In de loop van 2015 implementeerden wij maatregelen ter verbetering van de leverbetrouwbaarheid bij overstappen.
- In het tweede kwartaal van 2015 verbeterden wij de informatievoorziening over overstapprocessen op onze websites en in uitingen via andere klantkanalen.
- Op 1 juli 2016 hebben wij de Overstapservice Zakelijk geïntroduceerd.



Met de Overstapservice Zakelijk kunnen zakelijke eindgebruikers gemakkelijk en soepel overstappen met bundels van internet, vaste telefonie en/of televisiediensten. Wij bieden de Overstapservice Zakelijk nu actief aan. De verwachting is dat meer aanbieders gaan volgen.

Tezamen met de wijziging van art. 7.2a van de Telecommunicatiewet zijn de overstapmogelijkheden van zakelijke eindgebruikers aanzienlijk vergroot. Middels deze wetwijziging worden per 1 oktober 2016 stilzwijgend verlengde contracten met zakelijke abonnees, net als voor consumenten, maandelijks opzegbaar. Vanzelfsprekend zullen wij de praktijk in overeenstemming brengen met deze wetgeving.

Wij nodigen ook andere marktpartijen in de zakelijke markt uit om zich te committeren aan de afspraken die aan de basis liggen van de gerealiseerde verbeteringen. Wij zijn in het FIST in gesprek over borging van de gemaakte afspraken, het vergroten van het aantal marktpartijen dat zich hieraan committeert en het waarborgen van naleving van de afspraken. De betrokkenheid van het Ministerie van Economische Zaken en ACM in deze taskforce blijft in dezen belangrijk en stellen wij op prijs.

Met vriendelijke groet,

gnTel, KPN, MTTM, Pretium, Speakup*, Tele2, Vodafone, Ziggo

Bijlagen:

- Besluiten Overstapservice Zakelijk - versie 1.0

* Speakup is niet langer deelnemer van FIST, maar is wel mede-ondertekenaar van deze brief.



Namens SpeakUp B.V.

Naam Rick Sulman
Titel CEO

Namens KPN B.V.

Naam Joost Farwerck
Titel Lid RvB, COO

Ziggo B.V.

Naam: E.J. Wiechers
Titel: Sr Vice President Ziggo
Zakelijk

Namens GnTel B.V.

Naam G. TOP
Titel Algemeen Directeur

Namens Tele2 Nederland B.V.

Naam D. Wever
Titel Directeur.

Namens Vodafone

Naam Patrick Oldenbuijk
Titel Director EBU

Namens MTTM Group B.V.

H.W. de Lint
Directeur

Namens Pretium B.V.

Naam J.M.K. Nyks
Titel Directeur