

Eurofiber zienswijze op het conceptwetsvoorstel overstappen telecom

Eurofiber en UNET (hierna: Eurofiber) hebben kennisgenomen van de consultatie voor het conceptwetsvoorstel overstappen telecom. Eurofiber maakt graag gebruik van de gelegenheid hierop te reageren. Eurofiber richt zich daarbij enkel op de effecten die het wetsvoorstel zal hebben op de zakelijke markt.

Waarborgen voor een efficiënt en eenvoudig overstapproces

Eurofiber herkent zich in het beeld dat in de toelichting wordt geschetst. Sinds 2016 zijn er de nodige stappen gemaakt met betrekking tot het vergemakkelijken van het overstappen voor zakelijke eindgebruikers. Deels is dit middels zelfregulering tot stand gekomen en deels ook met wetgeving toen bleek dat één partij niet bereid was om een concessies te doen op het essentiële punt van het beëindigen van de praktijk waarbij aflopende contracten automatisch werden verlengd met de initiële contractduur.

Naar nu blijkt is met name dit laatste punt een van de belangrijkste drempels gebleken, die inmiddels dus reeds beslecht is. Partijen zijn nadien verder gegaan met het inrichten van een overstapservice, naar het model van de het bestaande proces voor residentiele diensten. Tot op heden blijkt het animo voor het daadwerkelijk gebruik van deze diensten echter zeer beperkt.

Eurofiber vindt het dan ook te ver gaan om aanbieders te verplichten de overstapservice aan te bieden aan “micro ondernemingen”. Dit lijkt op voorhand een uitbreiding te zijn ten aanzien van de huidige Overstapservice Zakelijk, die primair gericht is op SoHo klanten. In de memorie van toelichting wordt terecht opgemerkt dat er voor de grootzakelijke markt geen noodzaak is voor de verplichting, omdat deze eindgebruikers zelf hun overstap regelen. Eurofiber vraagt zich echter af of dit niet geldt voor de gehele zakelijke markt nu inmiddels duidelijk is geworden dat de vraag naar de overstapservice onder zakelijke eindgebruikers zeer beperkt is en er reeds middels zelfregulering afspraken zijn gemaakt die afdoende lijken voor de kleine groep zakelijke eindgebruikers die er wel voor kiest om er gebruik van te maken.

Eurofiber ziet tegelijkertijd dat er een vergelijkbare verplichting onderdeel is van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (hierna: de Code), maar vraagt zich juist in dat licht af of het verstandig is om vooruitlopend op de implementatie daarvan nu al stappen te gaan zetten. De verplichting uit de Code verplicht immers enkel tot “overstap- en overdrachtsprocessen”, waar het voorstel nu expliciet spreekt van de “overstapdienst”. Zo zijn er meer verschillen tussen hetgeen is opgenomen in de Code en het wetsvoorstel. Eurofiber acht het onwenselijk om nu al zaken op te gaan nemen in wetgeving die naar verwachting op korte termijn wederom aangepast zullen moeten worden.

Maatregelen tegen ongewenste overstap

Het is treurig dat zoveel jaren na de initiële liberalisering van de telecomsector dat er nog altijd sprak is van slamming. Dit is erg negatief voor de reputatie van de sector, waarbij de goeden lijden onder het gedrag van een enkele rotte appel.

Eurofiber kan zich dan ook vinden in het voorstel om bij overeenkomsten die worden overeengekomen en waarbij uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand deze schriftelijk vast te leggen. Hopelijk komt hiermee, eindelijk, een einde aan de problematiek van slamming.

Geografisch onderzoek naar het bereik van elektronische communicatienetwerken

Voor wat betreft het onderwerp van het geografisch onderzoek naar het bereik van elektronische communicatienetwerken verwijst Eurofiber naar de gezamenlijke reactie van de Groep Graafrechten, de FCA, KPN, T-Mobile, CAIW en NLConnect.

Conclusie

In het licht van de motie Weverling/Paternotte kan Eurofiber zich vinden in het voorstel van de aanpak tegen ongewenste overstappen. Wat betreft de maatregelen voor het waarborgen van een efficiënt en eenvoudig overstapproces heeft Eurofiber sterke twijfels of deze wel geschikt zijn voor de zakelijke markt. Het voorstel lijkt geheel op de residentiële markt geschoeid te zijn, waarbij de zakelijke markt als een soort bijvangst ook wordt meegenomen. Dit segment vereist echter een andere aanpak, gegeven ook de afwijkende zelfreguleringsafspraken en minimale volumes van de huidige Overstapservice Zakelijk. Daarnaast rijst de vraag of de timing ervan gelukkig is, zo net voor de implementatie van de Code waar vergelijkbare, maar net andere, verplichtingen in staan met betrekking tot het faciliteren van het overstappen van eindgebruikers.