

Consultatieverslag – Besluit overstapdienst telecom

6 juli 2020

Een ontwerp van het wijzigingsbesluit is geconsulteerd in de periode 31 maart tot en met 12 mei 2020.¹ Er zijn in totaal zes reacties ontvangen: vier reacties van telecomaanbieders (twee van individuele aanbieders en twee van brancheverenigingen) en twee van individuele burgers. Deze laatstgenoemde individuele reacties betroffen respectievelijk steun voor de voorgestelde maatregel en een pleidooi voor het hanteren van een reactietermijn van zes weken bij consultaties van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Dit laatste is onder de aandacht gebracht van het genoemde ministerie.

De vier reacties vanuit de telecomaanbieders onderschrijven het belang van het verlagen van overstapdrempels. Ze zijn daarbij overwegend positief over de voorgestelde maatregel, maar plaatsen een aantal kanttekeningen. Een van deze respondenten uit, net als bij de consultatie van het onderliggende wetsvoorstel, bezwaren tegen de verplichting voor kleinere aanbieders om een overstapdienst te bieden. Een andere respondent benadrukt dat de grootzakelijke markt terecht is uitgezonderd van deze verplichting. Een van de respondenten verwacht dat het noodzakelijk zal blijken om niet alleen nadere regels aan de reikwijdte van de overstapservice te stellen, maar ook aan de inhoud en vorm van de overstapservice. Drie respondenten bepleiten dat de verplichting om een overstapdienst te bieden aan micro-ondernemingen alleen dient te gelden voor zover micro-ondernemingen standaarddiensten afnemen vergelijkbaar met de diensten die worden aangeboden op de consumentenmarkt. Zij voeren aan dat dit de praktische uitvoerbaarheid ten goede komt en aansluit bij de behoeften van micro-ondernemingen.

De opmerkingen die zijn gemaakt over de reikwijdte van de overstapdienst voor micro-ondernemingen worden onderschreven. Het doel is micro-ondernemingen die vergelijkbaar zijn met consumenten een met consumenten vergelijkbare bescherming te geven. De overstapdienst voor micro-ondernemingen is dus ook gericht op diensten die micro-ondernemingen afnemen die gelijk zijn of vergelijkbaar zijn met diensten die consumenten afnemen, zoals internettoegangsdiensten en telefonie. Meer specifieke maatwerkdiensten die micro-ondernemingen afnemen, die niet worden aangeboden aan consumenten, vallen buiten de reikwijdte van de verplichting om een overstapdienst te bieden. Het wijzigingsbesluit is op dit punt aangescherpt. Wat betreft de bezwaren tegen de verplichting een overstapdienst te bieden voor kleinere telecomaanbieders wordt verwezen naar de consultatieparagraaf van de memorie van toelichting van het onderliggende wetsvoorstel, waar hier reeds op is ingegaan.² Het stellen van nadere regels over de overstapdienst is zeker niet uitgesloten. De sector is verzocht de huidige zelfregulering te verbeteren, gelet op de in de nieuwe regels in de Telecommunicatiewet ten aanzien van overstappen. Indien blijkt dat dit niet lukt via zelfregulering, geschiedt dit zo nodig via nadere regels.

Een respondent plaatst een aantal opmerkingen over de nalevingskosten van de overstapdienst voor bundels met zowel vaste als mobiele diensten. Deze respondent erkent dat verwante contracten voor vaste en mobiele diensten op grond van de Telecomcode een bundel zijn, maar geeft aan dat het bieden van de overstapdienst voor vast-mobiele bundels in operationeel opzicht ingewikkeld is, substantiële nalevingskosten geeft en doorlooptijd vergt. In reactie hierop wordt allereerst opgemerkt dat de aanbieders - inclusief deze respondent - zelf reeds in 2013 hebben afgesproken dat de overstapservice wordt uitgebreid met mobiele telefonie als mobiel in bundels wordt aangeboden en afgenomen. De aanneming bij deze nog altijd niet geïmplementeerde zelfreguleringsafspraken van de aanbieders is steeds geweest dat hiervoor relatief eenvoudig de bestaande processen voor nummerportabiliteit en de overstapservice voor internettoegangsdiensten en "triple play" bundels kunnen worden gecombineerd. De aanbieders hebben hierin de afgelopen jaren helaas geen stappen gezet, terwijl vast-mobiele bundels inmiddels breed worden aangeboden en afgenomen. Zij zullen hier alsnog voortvarend mee aan de slag moeten gaan.

¹ <https://www.internetconsultatie.nl/telecomoverstapdienst>

² Kamerstukken 2019-2020, 35 368, nr. 3, pag. 26-27.