

OPENBAAR

Marktpartijen

Contactpersoon	Ons kenmerk OPTA/TN/2007/201327	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
Datum 5 juli 2007	Onderwerp Definitief WLR-voorstel		Bijlage(n) 1

Geachte heer, mevrouw,

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) bericht u het volgende ten aanzien van het WLR proces.

Bij mail van 25 juni 2007 heeft OPTA aan WLR partijen en KPN (hierna: partijen) een definitief voorstel gestuurd, dat betrekking heeft op een totaalpakket aan maatregelen die kunnen bijdragen aan een verbetering van het WLR proces. Het definitieve voorstel is onder andere tot stand gekomen naar aanleiding van de inbreng van de betrokken partijen bij de WLR bijeenkomst van 21 juni 2007 en de diverse daaraan voorafgaande bijeenkomsten.

In reactie op het definitieve voorstel hebben de betrokken partijen aan OPTA laten weten dat zij kunnen instemmen met dit voorstel van OPTA. Bij mail van 29 juni 2007 heeft OPTA partijen hierover geïnformeerd. Zoals per mail reeds aangegeven vertrouwt OPTA erop dat alle partijen de maatregelen, zoals opgenomen in het definitieve voorstel van 25 juni 2007, gaan implementeren.

OPTA benadrukt nogmaals dat alle partijen verantwoordelijk zijn voor een spoedige implementatie van de door hen overeengekomen maatregelen. In de bijlage treft u het definitieve voorstel van OPTA aan.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Sectorleider Telefonie (wnd.)

drs. J.G.J. Keetelaar

Totaalpakket maatregelen ter verbetering van WLR-proces

Definitief voorstel OPTA n.a.v. bijeenkomst van 21 juni 2007



Inhoud

- Rol OPTA
- Problemen rondom WLR-proces
- Maatregelen ter verbetering van WLR-proces (4 stappen)
- Bijlage 1: Registratie van klachten
- Bijlage 2: Aangepaste WLR-afscheidsbrief
- Afsluiting

Rol OPTA

- OPTA benadrukt dat WLR-partijen en KPN tezamen de verantwoordelijkheid dragen voor een ordelijk WLR-proces.
- OPTA acht het van belang voor alle partijen en de EG dat de verwarring rondom het WLR-proces grondig en op korte termijn wordt aangepakt.
- OPTA heeft toegezegd te komen met een set aan maatregelen die kunnen leiden tot verbetering van dit proces.
- Set maatregelen = voorstel OPTA
 - Totaalpakket maatregelen
 - Maatregelen dienen in onderlinge samenhang te worden bezien

Problemen rondom WLR-proces

- De problemen rondom het WLR-proces hebben hun weerslag op alle betrokken partijen en met name EG.
- Naar de mening van OPTA kan de verwarring voor EG op vier momenten ontstaan:
 - 1e klantcontact EG en WLR-partij (scripts en gesprek)
 - Correspondentie WLR-partij en EG (opt-out brief, welkomstbrief)
 - Correspondentie KPN en EG (2 afscheidsbrieven)
 - Klantcontact EG en helpdesk KPN Retail (scripts en gesprek)
- OPTA acht het van belang om oplossingen voor bovenstaande stappen in onderlinge samenhang te onderzoeken.
- Commitment van WLR-partijen en KPN noodzakelijk om maatregelen te treffen en problemen op te lossen.

