

**STICHTING STOP LIJNKAPING
(E . A . O N G E K E N D O N R E C H T)**

29 september 2023

ACM
Postbus 16326
2500 BH DEN HAAG

Betr.: Woo-verzoek i.v.m. onderzoek naar overstappraktijk in de Telecombranche

Geachte mevrouw, heer,

Op 6 april 2023 berichten wij u over ons onderzoek naar de hedendaagse overstappraktijk binnen de Telecombranche.

Wij moeten helaas constateren dat wij tot op heden nog geen sluitend antwoord hebben gekregen van telecombranche, COIN, RDI noch ACM. Van velen van bovengenoemde partijen hebben we zelfs helemaal niets vernomen.

telecombranche geeft niet thuis

We hebben bovengenoemde partijen verzocht ons de huidige **praktijk van met nummerbehoud overstappen naar een andere telecomaanbieder** te schetsen en toe te lichten.

Hoe is dat procedureel geregeld? En hoe is een en ander effectief geborgd?

Het antwoord op die vraag moet op zich niet zo moeilijk te geven zijn. Aangezien (nagenoeg) alle hier genoemde partijen ISO9001:2015-gecertificeerd zijn en dus over een kwaliteitsmanagementsysteem beschikken.

kwaliteitsmanagementsysteem

Standaard elementen van kwaliteitsmanagementsystemen zijn:

- kwaliteitsmanagementhandboek,
- procesbeschrijvingen,
- procedurebeschrijvingen,
- werkinstructies,
- monitoring: toezicht- en controlemechanismen,
- terugkoppeling; ter continue verbetering van de performance,
- periodieke rapportage en verantwoording (intern en extern)
- zelfsturing en
- borging (audits, intern en extern).

De audit door een certificerende instantie (KIWA of KEMA) en certificering is daarbij in de regel de kroon op het vele werk.

ieder moet het antwoord op de vraag dus zo kunnen geven!

Welbeschouwd zou ieder van de aangeschreven partijen het antwoord op de hiervóór gestelde vraag in het kwaliteitsmanagementsysteem moeten kunnen vinden en ons zo kunnen aanreiken.

Als dat niet zo is, dan zou een kwaliteitsmanagementsysteem en de certificering ervan van nul en generlei waarde zijn. Het optuigen van een kwaliteitsmanagementsysteem en certificering ervan zou dan slechts een schijnvertoning en een aanfluiting zijn. Wij kunnen ons nauwelijks voorstellen en hebben ook geen reden om aan te nemen dat i.c. daarvan sprake is.

Maar toch laat het antwoord op de hier gestelde vraag, om voor ons totaal onbekende redenen, nog steeds op zich wachten.

overstappen met nummerbehoud is niet goed geborgd

Uit het vooralsnog uitblijven van een sluitend antwoord leiden wij af dat de overstappraktijk procedureel nu nog steeds niet goed is geregeld, om nog maar helemaal niet te spreken over "geborgd".

Om die reden stellen wij belang in kennisname van, en willen we van u vernemen:

- Hoe momenteel de branche-breed-geldende overstapregels luiden;
- Hoe die overstapregels ingepast zijn in de processen, procedures en werkinstructies bij telecomaandbieders;
- Hoe ACM op een effectieve wijze hierop toezicht houdt en handhaaft.

We vernemen graag binnen veertien dagen na heden van u of het momenteel in de praktijk nog steeds mogelijk is om iemands (telefoon)abonneenummer en lijnverbinding weg te nemen (kapen) zonder dat die ook maar iets in de gaten heeft. Met alle risico's van dien ten aanzien van e-health-voorzieningen en voor de mensen die afhankelijk zijn van een persoonsalarmering voor hun gezondheid en/of persoonlijke veiligheid. Gezien de mate van vergrijzing van de Nederlandse bevolking zijn er dat nogal wat.

Waar zit de 'zwakste schakel'? En wat kunnen we daar nog aan verbeteren? Oftewel, wat kunnen we nog doen. Opdat lijnkaping -'slamming'- tot het verleden gaat behoren. We lezen 't graag in uw schriftelijke reactie hierop.

In afwachting van uw antwoord en daar reikhalzend naar uitziend.

Met vriendelijke groet,

H.C.M. Swanen

P.S. Wij nemen geen genoegen met antwoorden in de trant van "*We hebben geen signalen daarvan binnengekregen.*" of "*We hebben de laatste tijd geen klachten hierover geregistreerd op consuwijzer.nl.*"