



U bent openbare  
aanbieder...

...wat **betekent**  
dat **voor u?**

## Waarom krijgt u deze folder?

Uw onderneming is bij ons geregistreerd als 'aanbieder van openbare elektronische communicatieactiviteiten'. Daarom moet u zich aan de regels uit de Telecommunicatiewet houden. In deze folder leest u een aantal belangrijke regels.

Misschien krijgt u ook informatie of vragen van het Agentschap Telecom, dat toezicht houdt op andere onderdelen van de Telecommunicatiewet dan de Autoriteit Consument & Markt.

### 1. Geef uw klanten duidelijke informatie vóór ze een contract afsluiten

- Wat zijn uw basistarieven? Hoe lang duurt het contract? Geef uw klanten informatie over deze en andere belangrijke voorwaarden.
- De informatie op uw website is niet genoeg. Geef uw klanten de informatie zo, dat ze die kunnen bewaren. Dat mag op papier of elektronisch, bijvoorbeeld per e-mail of op een usb-stick. En doe dat uit uzelf. Uw klant moet er niet om hoeven vragen.

### 2. Beveilig de gegevens van uw klanten

- Bescherm de persoonlijke gegevens van uw klanten.
- Bescherm de privacy van uw klanten. Geef of verkoop geen informatie over uw klanten aan anderen.
- Beveilig uw netwerken en diensten. Gebruik steeds de nieuwste beveiligingstechnieken. Gebruik alleen een nieuwe techniek als u bewijs hebt dat de techniek goed werkt. Geef uw medewerkers duidelijke instructies over hoe ze de gegevens van uw klanten moeten beschermen.
- Weet u dat er een veiligheidsrisico is? Dan moet u dat uw klanten laten weten. Vertel uw klanten ook hoe ze zich tegen dat risico kunnen beschermen.

### **3. Verandert u de voorwaarden? Vertel uw klanten dat ze mogen opzeggen**

Verandert u de voorwaarden van een dienst, bijvoorbeeld de tarieven? Dan moet u dat uw klanten laten weten. Als de verandering een nadeel is voor uw klanten, moet u het volgende doen.

- Zorg dat uw klanten het contract binnen 4 weken kunnen opzeggen.
- Laat uw klanten weten dat ze binnen 4 weken mogen opzeggen.
- U mag geen geld vragen voor het opzeggen.

### **4. Zorg dat uw klanten kunnen opzeggen na de eerste periode van het contract**

Loopt de eerste periode van het contract af? Daarna mogen uw klanten het contract opzeggen.

- Zorg dat uw klanten het contract op ieder moment kunnen opzeggen.
- Zorg dat het contract daarna binnen een maand beëindigd is.

## Bent u aanbieder van openbare telefonie?

Biedt u openbare telefoondiensten aan? Bijvoorbeeld vaste telefonie, carrier diensten, mobiele telefonie of VoIP? Dan gelden ook de regels hieronder.

**Let op:** bent u aanbieder van VoIP? Dan gelden deze regels ook voor u!

### 1. Zorg dat uw klanten altijd 112 kunnen bereiken

U moet ervoor zorgen dat uw klanten *altijd* het alarmnummer 112 kunnen bereiken.

### 2. Laat uw klant weten welke kosten hij kan verwachten

- Zorg dat de tarieven van al uw abonnementsvormen op uw website staan.
- Zorg dat uw klant met die informatie precies weet welke kosten hij kan verwachten. Zorg dat de informatie maar op één manier te begrijpen is.
- Zorg dat alle tarieven van één telefoonabonnement bij elkaar staan op één webpagina.
- De informatie op uw website is niet genoeg voordat u het contract aangaat. Geef uw klanten de belangrijkste informatie op papier. En doe dat uit uzelf. Uw klant moet er niet om hoeven vragen.

### 3. Zorg dat uw klanten alle Nederlandse en Europese nummers kunnen bellen

- U moet ervoor zorgen dat uw klanten alle Nederlandse nummers kunnen bellen.
- Uw klanten moeten ook alle Europese nummers kunnen bellen. Behalve als dat voor u onredelijk duur is. Soms is dat zo met betaalde informatienummers in het buitenland.

#### **4. Scherm telefoonnummers af als klanten daarom vragen**

Vraagt een klant u om zijn telefoonnummer weg te laten van gespecificeerde rekeningen? Dan moet u dat doen.

- Zorg dat het telefoonnummer niet op gespecificeerde rekeningen staat.
- Geef andere telefoonaanbieders door dat zij het telefoonnummer op facturen moeten afschermen.
- Vraagt een andere telefoonaanbieder u om een nummer af te schermen? Dan moet u dat ook doen.

#### **5. Zorg dat uw klanten nummeridentificatie kunnen uitzetten**

Als uw klant wordt gebeld, wordt het telefoonnummer van de beller op zijn scherm getoond. Dat is nummeridentificatie. U moet het volgende mogelijk maken:

- Uw klant moet nummeridentificatie uit kunnen zetten.
- Uw klant moet aan kunnen geven niet gebeld te willen worden door bellers zonder nummeridentificatie.
- Uw klant moet kunnen voorkomen dat zijn nummer bekend wordt bij de beller. Dat kan het geval zijn bij een doorschakeling.

#### **6. Maak alle belgegevens van uw klanten anoniem**

Verwerkt u belgegevens, of bewaart u ze? Dan moet u het volgende doen.

- Op het moment dat de gegevens niet meer nodig zijn om communicatie over te brengen, verwijdert u de gegevens. U mag de gegevens ook anoniem maken. Dan moet u alle informatie weghalen waarmee uw klant herkend kan worden.

#### **7. Registreer u bij een geschillencommissie**

Heeft u een direct contract met uw klanten? Dan moet u zich aansluiten bij een geschillencommissie. Als u alleen zakelijke klanten heeft, hoeft dat niet.

## 8. Zorg dat uw klanten hun oude telefoonnummer kunnen houden

U moet het mogelijk maken dat nieuwe klanten hun oude telefoonnummer houden. Gaat een klant naar een andere aanbieder? Dan moet u het mogelijk maken dat die klant zijn telefoonnummer meeneemt.

- Als een klant daarom vraagt, moet u binnen 10 werkdagen geregeld hebben dat hij zijn oude telefoonnummer kan gebruiken.
- Vraagt een klant hierom meer dan 10 werkdagen voordat zijn contract afloopt? Dan moet u voordat het contract afloopt geregeld hebben dat hij zijn oude telefoonnummer kan gebruiken.
- Alleen de nieuwe aanbieder mag maximaal € 10,- vragen voor het behouden van het oude telefoonnummer.
- Neemt uw klant een ander abonnement bij u, of een andere dienst? Dan moet u er ook voor zorgen dat hij zijn oude telefoonnummer kan houden.
- Vraagt een andere aanbieder u of zijn klant een telefoonnummer mag meenemen? Dan moet u daar op een redelijke manier mee omgaan.

## Heeft u vragen?

Heeft u nog vragen over deze folder? Bel ons dan op telefoonnummer 070 - 722 2000. U mag ons ook schrijven. Ons adres is Autoriteit Consument & Markt, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag.

*De tekst in deze folder geeft u informatie, geen rechten. Wij doen ons uiterste best om u de juiste en de nieuwste informatie te geven. Klopt er toch iets niet in de folder? Dan kunt u hieraan geen rechten ontleen.*