

UPC Nederland
Kabelweg 51, Postbus 80900, 1005 DA Amsterdam
T 020 775 5018 F 020 775 6760
Postbank 845745 BTW nr. 8070.48.525.B.01
www.upc.nl

Ministerie van OCW

Den Haag



Betreft: brief Jonkheer C.N. S.

Amsterdam, 25 februari 2010

UPC Nederland B.V. (UPC) heeft kennis genomen van uw brief d.d. 15 februari j.l. over een klacht van Jonkheer C.N. S. van 16 januari j.l. inzake de dienstverlening van UPC. UPC maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren.

UPC heeft in de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in de service aan haar klanten. Onderdeel hiervan is dat UPC altijd streeft naar een zo goed en snel mogelijke afhandeling van binnenkomende klachten. UPC stelt haar klanten centraal, hetgeen ook noodzakelijk is gezien de stevige concurrentie op de diverse markten waarop UPC actief is. Ook met betrekking tot de heer C.N. S. heeft UPC getracht een adequate service te verlenen. Het is jammer dat dit niet als zodanig door hen wordt ervaren.

De heer C.N. S. uit zijn ontevredenheid in de brief van 16 januari j.l. over de dienstverlening van UPC. UPC betreurt het dat de heer C.N. S. de dienstverlening als klantenvriendelijk heeft ervaren. De heer C.N. S. geeft aan dat brieven niet of eerst na herhaalde schriftelijke navraag pas na maanden, veelal onvolledig en onbevredigend worden beantwoord. Daarbij geeft de heer C.N. S. aan dat de op het UPC kanaal vermelde UPC klantenservicenummers niet in gebruik zijn. Volgens de heer C.N. S. komen daarvoor dure servicenummers in de plaats en een standaard wachttijd van acht minuten. Tot slot schrijft de heer C.N. S. dat UPC zonder voorafgaande waarschuwing de tv zender BBC World heeft verwijderd uit haar Standaardpakket Radio/TV.

UPC heeft vanaf 15 januari 2004 een uitgebreide correspondentiewisseling opgebouwd met de heer C.N. S. en A.F.M. van Rentmeesterskantoor Witte B.V. namens de heer C.N. S. Op een eerder ingediende klacht van de heer van C.N. S. wil UPC kort ingaan om een idee te geven van de inhoud van eerdere briefwisselingen. A.F. van Marle

heeft - namens de heer C.W. S. - UPC in een brief van 9 november 2009 verzocht om de heer C.W. S. voortaan individueel te informeren over eventuele onderhoudswerkzaamheden, storingen of wijzigingen in het zenderaanbod op grond van de uitzonderingspositie die het landgoed Suideras ten opzichte van UPC Nederland zou innemen.

Wat betreft de klacht over de klantenservice telefoonnummers merkt UPC op dat het telefoonnummer 0900 2233666 (10 eurocent per minuut) sinds begin 2008 in gebruik is en wordt vermeld op het UPC Showkanaal. Dit is de verkooplijn voor televisie, internet en telefonie waar de klant terecht kan voor vragen over productinformatie, prijzen en bestellingen. Daarvoor was dit een gratis 0800 2233666 nummer. Via het telefoonnummer 0900 1580 (10 eurocent per minuut) kan de klant terecht voor overige vragen over verhuizing, levering, betaling, storing en installatie. Voor zover bij UPC bekend, zijn er geen problemen geweest met de telefoonnummers of telefoonlijnen. Ook de nummers zijn ongewijzigd gebleven en in de door de heer C.W. S. aangegeven periode, niet van tarief gewijzigd namelijk stabiel op 10 eurocent per minuut. Overigens, uit onderzoek bij de UPC klantenservice en de UPC callcenters bleek dat de gemiddelde wachttijd afgelopen maand niet de door de heer van C.W. S. genoemde standaard 8 minuten bedroeg, maar op de drukste momenten hoogstens drie minuten.

UPC streeft steeds naar een evenwichtig, aantrekkelijk en divers aanbod. Zoals UPC de heer C.W. S. bij schrijven van 15 januari 2004, 1 juli en 24 december 2009 heeft aangegeven, informeert UPC al haar klanten tijdig over wijzigingen in het zenderpakket. UPC is daarbij van mening dat de heer C.W. S. cq. het landgoed Suideras geen uitzonderingspositie ten opzichte van UPC inneemt. UPC heeft per 1 oktober 2009 de zender BBC World News vervangen door Disney in het Standaardpakket Radio/TV. Deze wijziging heeft UPC van tevoren kenbaar gemaakt door middel van een bericht op de website en een huis aan huis advertentie in het lokale blad. In het geval van de gemeente Bronckhorst was dit via de Gelderse Post Combinatie. Dit is een gebruikelijke bekendmaking. UPC heeft na deze kennisgeving haar klanten vier weken de mogelijkheid gegeven om indien gewenst hun abonnement te beëindigen.

UPC realiseert zich dat elke wijziging van het analoge pakket leidt tot gemengde reacties, uiteenlopend van onbegrip tot tevredenheid. De keuze van UPC om BBC World News te moeten vervangen door Disney berust op de volgende afwegingen. De Programmaraad heeft geen advies uitgevaardigd BBC World News op te nemen in het Standaardpakket Radio/TV. Na het verwijderen van BBC World News geeft UPC nog steeds de nieuwszenders CNN en Euronews door in het Standaardpakket Radio/TV. Daarnaast zijn in dit zenderpakket de twee publieke Britse zenders BBC 1 en 2 beschikbaar. Naar de mening van UPC wordt in het Standaardpakket Radio/TV voldoende mogelijkheid geboden om op de hoogte te blijven van het nieuws vanuit een andere Engelstalige invalshoek. Wel is BBC World desgewenst beschikbaar in het digitale televisie basispakket Starter.

Overigens heeft de heer C.W. S. de mogelijkheid om zijn voorkeur voor het opnemen van bepaalde zenders in het Standaardpakket Radio/TV ook kenbaar te maken bij de

Programmaraad Gelderland-Oost. UPC heeft de heer C.W. S. ook op deze
mogelijkheid gewezen.

Gezien het bovenstaande is UPC van mening dat zij haar uiterste best heeft gedaan om de heer
C.W. S. met een goede dienstverlening en adequate informatie te hebben voorzien.
UPC betreurt het dat dit niet als zodanig is ervaren en blijven vanzelfsprekend investeren in de
verdere verbetering van de relatie met haar klant.

UPC vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u nog aanvullende vragen
heeft, kunt u contact opnemen.

Hoogachtend,
UPC Nederland

Edwin Evenhuis
Director Public Affairs