

Aan de gemeenteraad van Tubbergen

Uw kenmerk	Uw brief 31 oktober 2014	Zaaknummer	Documentnummer U14.021597
Inlichtingen bij De raadsgriffier Mevrouw H.J.M.J van Limbeek-ter Haar	Bijlagen		
Onderwerp Schriftelijke vragen CDA-fractie "Verplicht weg bij Ziggo"		Datum 31 oktober 2014	

Geachte raadsleden,

Waarover gaat deze brief?

De CDA-fractie heeft op 17 oktober jl. schriftelijke vragen gesteld met als onderwerp "Verplicht weg bij Ziggo". Met deze brief worden de vragen beantwoord.

Toelichting

De tekst van de CDA-fractie is in zijn geheel afgedrukt. Binnen de kaders vindt u de beantwoording.

Vragen en beantwoording

Inleidend

Op donderdag 16 oktober jl. publiceerde de TC Tubantia op de voorpagina van de regiokrant een groot artikel met als kop "**Verplicht weg bij Ziggo**". Inmiddels heeft onze fractie een groot aantal reacties gehad uit de Tubbergse samenleving. Ook tijdens de algemene jaarvergadering van het CDA, gisteravond in 't Oale Roadhoes in Tubbergen, zijn hierover vragen gesteld. Binnen de fractie is met verbazing op de berichtgeving gereageerd. Voor ons reden om u een aantal vragen voor te leggen. Gezien de vele reacties uit de samenleving en de impact voor Ziggo klanten willen wij u, het college, verzoeken deze met spoed schriftelijk te antwoorden.

In zijn algemeenheid willen wij nog verwijzen naar de brief van 27 oktober van Cogas, die reeds aan u als raad beschikbaar is gesteld. In deze brief wordt een overzicht gegeven van het verloop van de diverse processen die ten grondslag liggen aan de huidige omstandigheden.

Vragen

1. Het CDA pleit voor een open communicatie. Klanten van Cogas en Ziggo hebben echter uit de krant moeten vernemen, dat Ziggo niet meer wordt doorgegeven via het Cogas netwerk. Wij zijn van mening dat dit niet correct is. De klanten hadden geïnformeerd moeten worden alvorens de pers werd ingeschakeld. Wat is hierover uw mening?

Antwoord Cogas:

Wat de informatie betreft is ervoor gekozen de persberichtgeving en de schriftelijke informatie door Cogas en Ziggo op dezelfde dag te doen plaatsvinden.

Reactie College:

De wijze van informeren van de klanten is onderdeel van de bedrijfsvoering van Cogas. De aandeelhouders spelen hierbij geen rol. De RvC ziet hierop toe. Maar het mag duidelijk zijn dat het uitermate vervelend is voor de klanten wat er nu aan de hand is.

2. Bent u als college en aandeelhouder van Cogas vooraf betrokken bij deze actie en actief geïnformeerd over de gevolgen voor de inwoners van de gemeente Tubbergen? Zo ja, hoe hebt u hier op gereageerd? Zo nee, welke actie gaat u nu ondernemen?

Antwoord Cogas: Wat betreft de eerste vraag kan het volgende worden vermeld:

Ja. In de 178^e algemene vergadering van aandeelhouders van Cogas Holding N.V. op 4 juli 2012 lag het voorstel voor om toestemming te verlenen voor de verkoop van 50% van de aandelen in Cogas Kabel N.V. aan Rabo Bouwfonds Communication Infrastructure Fund Holding B.V. (CIF). In de vergaderstukken werd vermeld dat de klanten naar alle waarschijnlijkheid op termijn zouden worden overgenomen door een andere partij in de kabeltelevisiemarkt. Zo bevat het voorstel onder meer de volgende passage: *'Hierdoor bestaat de kans dat na afloop van het huidige contract tussen Cogas Kabel en Ziggo, dat een opzegtermijn heeft van 2 jaar, een andere leverancier van radio- en televisiesignaal, internet en telefonie, de klanten van Cogas Kabel van deze diensten gaat voorzien. Deze partij is CAIW (aanvulling Cogas: lees Caiway) , een volle dochteronderneming van CIF'*.

Vervolgens is in de 179^e vergadering van aandeelhouders, gehouden op 12 september 2012, vermeld dat het voornemen bestond om op termijn de klanten over te laten nemen door een gegadigde partij. Ziggo en Caiway werden daarbij vermeld als de op dat moment meest in aanmerking komende partijen.

In de 181^e vergadering van aandeelhouders, gehouden op 14 december 2012 is het volgende meegedeeld: *'De onderhandelingen met Ziggo over de huur door Ziggo van het coaxnetwerk van Cogas Kabel zijn op niets uitgelopen. Het bestaande contract met Ziggo, dat nog twee jaren zal voortduren, wordt opgezegd. Caiway zal vervolgens huurder worden van het coaxnetwerk van Cogas Kabel'*.

In de 182^e vergadering van aandeelhouders, gehouden op 22 mei 2013, wordt onder de mededelingen (agendapunt 2) het volgende vermeld: *'conform de gemaakte afspraken met CIF zijn met ingang van 1 januari 2015 de contracten tussen Cogas Kabeltelevisie B.V. en Ziggo voor wat betreft medegebruik door Ziggo van de kabelnetwerken voor internet, telefonie en digitale pluspakketten, opgezegd. Per 1 januari 2015 zullen de klanten van Cogas Kabeltelevisie B.V. overgaan naar CAIW, die dan ook verantwoordelijk wordt voor de levering van content over het coax kabelnetwerk'*.

Het feit dat Cogas Kabel een nieuwe aanbieder heeft moeten zoeken, heeft alles te maken met de uitrol van glasvezel in onze regio. De gemeenten in het gebied van Cogas Kabel hadden de voorkeur uitgesproken om de regio een economische voorsprong te geven door glasvezel uit te rollen van deur tot deur. Als aandeelhouders van Cogas Holding N.V. hebben de gemeenten vervolgens de opdracht bij Cogas Kabel neergelegd om de uitrol van glasvezel voor haar rekening te nemen. Medio 2012 ging de eerste schop in de grond; inmiddels zijn ruim 60.000 huishoudens aangesloten op glasvezel. In het tweede kwartaal van 2015 is de uitrol volledig. Zoals bekend oriënteert Cogas Kabel zich momenteel op verglazing van het buitengebied.

Cogas Kabel had uiteraard nog wel een partner nodig die de dienstverlening zou verzorgen op het glasvezelnetwerk. Daarbij is gekeken naar de mogelijkheid om concurrentie tussen netwerken tot stand te brengen, dat wil zeggen afzonderlijke contentaanbieders op glasvezel respectievelijk op de coaxnetten. Die optie bleek echter vooreerst nog niet haalbaar te zijn. Er is dan ook besloten dat Cogas Kabel voor het glasvezelnetwerk en de coax-kabel één dienstverlener zou zoeken.

Reactie college:

De Cogas refereert aan de 178^e aandeelhoudersvergadering van 4 juli 2012 waarin de aandeelhouders hebben besloten om toestemming te verlenen voor de verkoop van 50% van de aandelen in Cogas Kabel N.V. aan Rabo Bouwfonds Communication Infrastructure Fund Holding B.V. (CIF). Wij vonden dit als college een dusdanig wezenlijk besluit dat wij deze destijds aan u als raad voor wensen en bedenkingen hebben voorgelegd. Op 2 juli 2012 heeft uw raad geen wensen en bedenkingen geuit en de heer Stegers (vertegenwoordiger in AvA Cogas) de opdracht gegeven om in de AvA van 4 juli in te stemmen met het voorstel. Zoals Cogas al aangaf bestond hierdoor de kans dat

na afloop van het huidige contract tussen Cogas Kabel en Ziggo, dat een opzegtermijn heeft van 2 jaar, een andere leverancier van radio- en televisiesignaal, internet en telefonie, de klanten van Cogas Kabel van deze diensten gaat voorzien. Deze partij is CAIW (aanvulling Cogas: lees Caiway) , een volle dochteronderneming van CIF.

3. Was u bekend als college en aandeelhouder, op het moment dat Cogas overging tot de aanleg van glasvezel in de gemeente Tubbergen, dat de klanten verplicht worden over te stappen naar een andere provider? Zo ja, waarom is de raad daarover niet geïnformeerd? Zo nee, dan vragen wij u om een verklaring hoe het mogelijk is dat u daarvan niet op de hoogte was?

Antwoord Cogas:

Wat betreft de eerste vraag: zoals ook kan worden opgemaakt uit de in het antwoord op vraag 2 geciteerde passages uit de stukken van de algemene vergadering van aandeelhouders van Cogas was reeds op 4 juli 2012 bekend dat er een grote kans was dat klanten verplicht zouden moeten overstappen van Ziggo naar Caiway. Dat is in de periode daarna steeds concreter geworden, ofschoon van de zijde van Cogas tot het uiterste is geprobeerd met Ziggo tot een vergelijk te komen over voortzetting van de dienstverlening door Ziggo.

Reactie college:

De Cogas refereert aan de 178e aandeelhoudersvergadering van 4 juli 2012 waarin de aandeelhouders hebben besloten om toestemming te verlenen voor de verkoop van 50% van de aandelen in Cogas Kabel N.V. aan Rabo Bouwfonds Communication Infrastructure Fund Holding B.V. (CIF). Wij vonden dit als college een dusdanig wezenlijk besluit dat wij deze destijds aan u als raad voor wensen en bedenkingen hebben voorgelegd. Op 2 juli 2012 heeft uw raad geen wensen en bedenkingen geuit en de heer Stegers (vertegenwoordiger in AvA Cogas) de opdracht gegeven om in de AvA van 4 juli in te stemmen met het voorstel.

4. Uit de beschikbare informatie wordt de huidige Ziggo klant gestuurd richting één aanbieder, namelijk Caiway. Dit lijkt gedwongen winkelnering. Cogas is wettelijk aangewezen als kabelbedrijf en moet aanbieders toelaten. Is het mogelijk om ook voor andere providers te kiezen? En vindt u het niet vreemd dat Ziggo, die vele tevreden klanten heeft in de gemeente Tubbergen niet meer doorgegeven kan worden?

Antwoord Cogas:

Zoals al aangegeven is het niet gelukt overeenstemming te krijgen met Ziggo over voortzetting van de dienstverlening door Ziggo over coax. Voor dienstverlening over glasvezel heeft Ziggo geen belangstelling. Cogas Kabel Infra, de beheerder van het coaxnet en het glasvezelnet, wil niets liever dan meerdere aanbieders in concurrentie op haar glasvezelnetwerk. Daaraan wordt gewerkt, maar dat kost tijd. Ten overvloede wordt vermeld dat in tegenstelling tot een glasvezelnetwerk de capaciteit van een coaxnetwerk het niet toelaat dat meerder aanbieders op dat netwerk actief zijn. De huidige gebruiker van het coaxnetwerk, Ziggo, is dus ook alleengebruiker. Concurrentie is er ook nu al wel, maar dan tussen coaxnetten van kabelbedrijven versus de telefonienetwerken die van oudsher door KPN worden aangeboden.

Reactie college:

Wij sluiten ons aan bij de beantwoording van Cogas.

5. Een aantal inwoners neemt nu bij Ziggo een volledig pakket af (televisie, telefoon, internet) inclusief een emailadres van Ziggo. In de nieuwe situatie komen Ziggo emailadressen te vervallen. Dit heeft nogal wat consequenties. Wat is uw mening als college en aandeelhouder over het vervallen van de Ziggo emailadressen?

Antwoord Cogas:

Tot nu toe heeft Ziggo geen bereidheid getoond om mee te werken aan het behouden of gedurende geruime tijd doorrouteren van de @home en @ziggo e-mailadressen. Dat zou berusten op technische onmogelijkheid. Deskundigen geven aan dat doorrouteren wel mogelijk is. Doorrouteren is, ofschoon daartoe tot nog toe geen wettelijke verplichting bestaat, ook een gangbare werkwijze. In dit kader is er ook met Ziggo gesproken over het doorrouteren van de e-mail of het genereren van een automatisch antwoord na afsluiting van het e-mailadres. Ziggo heeft op deze verzoeken echter negatief gereageerd, ook op het verzoek om een automatisch antwoord te genereren na afsluiting van het e-mailadres.

Reactie college:

Ter aanvulling op het antwoord van Cogas hebben wij dit onderwerp vorige week bij Cogas onder de aandacht gebracht. Voor reactie Cogas wordt verwezen naar de brief van 27 oktober van Cogas, die reeds aan u als raad beschikbaar is gesteld.

6. Een aantal andere services van Ziggo zijn straks niet meer beschikbaar. U kunt hierbij denken aan Ziggo Spots. Worden dit soort services door Caiway of andere aanbieders via het Cogas netwerk in de toekomst ook aangeboden?

Antwoord Cogas:

Bij de migratie van Ziggo naar Caiway vervallen de wifi spots. Of een service als deze in de toekomst wel weer wordt aangeboden en zo ja, door welke provider, is nu niet te zeggen. In het algemeen kan worden gezegd dat concurrentie leidt tot de wens van aanbieders om zich ten opzichte van anderen te onderscheiden.

7. Is het u bekend of de overgang voor inwoners van de gemeente Tubbergen extra kosten (bijvoorbeeld aanschaf elektronica of hoger abonnementsgelden) met zich meebrengt? Indien niet bekend, kunt u dat nagaan en ons informeren?

Antwoord Cogas:

De abonnementsstarieven van Caiway zijn vergelijkbaar met de tarieven die Ziggo hanteert. Bovendien biedt Caiway de klanten die overstappen gedurende 1 jaar een actie aanbod. Caiway heeft verder aangegeven dat alle apparatuur van klanten bruikbaar blijft, behalve het modem en de router, maar deze worden door Caiway gratis vervangen. Caiway biedt ook hulp in de vorm van een installateur als klanten het lastig vinden hun nieuwe modem en router zelf te installeren.

Reactie college:

Wij sluiten ons aan bij de beantwoording van de Cogas.

8. Hoe wordt de nazorg van dit ongemak geregeld door Cogas?

Antwoord Cogas:

Cogas volgt de ontwikkelingen nauwgezet en heeft frequent overleg met Caiway. Indien nodig worden zaken die verbetering behoeven met Caiway besproken.

Heeft u nog vragen?

Dan kunt u contact opnemen met de raadsgriffier, mevrouw H.J.M.J. van Limbeek - ter Haar. Zij zal uw vragen dan aan ons college kenbaar maken. Het telefoonnummer van de griffier is (0546) 62 81 46 en haar e-mail adres is HJMJ.van.Limbeek@tubbergen.nl

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Tubbergen,
Namens dezen,

de burgemeester

mr. M.K.M. Stegers