Besluit
Openbaar

Ons kenmerk: OPTA/AM/2010/201998
Zaaknummer: 10.0234.22
Datum: 19 augustus 2010

Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit op het handhavingsverzoek van BT Nederland N.V., Colt Technology Services B.V., Verizon Nederland B.V., UPC Nederland Business B.V., Tele2 Nederland B.V. en Atlantic Telecom Business B.V. aangaande beweerdelijke overtredingen door Koninklijke KPN N.V. en haar groepsmaatschappijen.

1 Samenvatting

BT Nederland N.V., Colt Technology Services B.V., Verizon Nederland B.V., UPC Nederland Business B.V., Tele2 Nederland B.V. en Atlantic Telecom Business B.V. (hierna: partijen) hebben naar aanleiding van het stopzetten van het onderzoek naar een tweetal meldingen van Koninklijke KPN N.V. en haar groepsmaatschappijen (hierna: KPN) op de meldingenlijst een verzoek gedaan om handhavend op te treden. Partijen zijn van mening dat KPN twee overtredingen heeft begaan van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw).
In het verzoek tot handhaving ziet het college geen aanleiding om terug te komen op zijn eerdere oordeel waarbij het onderzoek, gelet op het gewicht en de ernst van een mogelijke overtreding in combinatie met – onder meer – de door KPN afgegeven verklaring, is stopgezet. Het college wijst het handhavingsverzoek derhalve af.

2 Verloop van de procedure

1. Bij brief van 4 februari 2010[1] heeft het college aan KPN te kennen gegeven dat hij het onderzoek naar de meldingen met betrekking tot de *CVN-Accountstructuur / invoering* (hierna: CVN) en de *Fair Use Policy Zakelijk Belvrij* (hierna: FUP) zal stopzetten. Deze brief is per 30 maart 2010 op de website van OPTA gepubliceerd.

2. Partijen hebben hiertegen bij fax van 7 april 2010[2] pro forma bezwaar ingediend. Bij fax van 31 mei 2010[3] hebben partijen de gronden van hun bezwaar aangevuld en daarbij eveneens verzocht om handhavend op te treden ter zake van de afwijkingen in de (algemene) voorwaarden van CVN en FUP.

3 Feiten

3. Op basis van het Compliance Handvest heeft KPN een tweetal meldingen gedaan van potentiële overtredingen die betrekking hadden op CVN en FUP.

4. Het college heeft naar aanleiding van die meldingen een onderzoek gedaan.

---

[1] Brief met kenmerk OPTA: OPTA/AM/2010/200349

[2] Fax met kenmerk Bird & Bird: BLOKR.0012

[3] Fax met kenmerk Bird & Bird: BLOKR:0012

5. Tijdens het onderzoek heeft KPN het volgende verklaard:

> *"A) Het is beleid van KPN om ter zake de door haar gehanteerde, van toepassing verklaarde en transparant gemaakte (algemene) voorwaarden, met betrekking tot haar gereguleerde product-portfolio, geen afwijkingen toe te staan of te accepteren, en er op toe te zien dat zulks ook niet geschiedt; in dat verband wordt nader bekeken of een aanpassing van de interne beheersing via het CRA-bouwwerk nodig is. Zonodig, zal KPN haar CRA-bouwwerk zodanig aanpassen dat de risico's op afwijking van de getroffen maatregelen tot een minimum worden beperkt;*
> *B) KPN verklaart zich bereid om geconstateerde afwijkingen, zoals hier bedoeld, te zullen detecteren, te melden alsmede te beëindigen. De melding zal geschieden via een melding aan OPTA op de meldingenlijst, conform het in het Compliance Handvest KPN en OPTA d.d. 24 april 2008 beschreven proces."*

6. Het college heeft besloten het onderzoek naar de twee meldingen stop te zetten. Aanleiding hiervoor was onder meer de bovengenoemde verklaring van KPN. Voorts heeft het college meegwogen dat KPN uitvoering geeft aan de account-structuur in [vertrouwelijk] voor CVN-klanten en uitvoering geeft aan de fair use policy bij Zakelijk Belvrij, dat KPN in haar gebruiksvoorwaarden Corporate Voice Nationaal er toe is overgegaan de afrekening conform de wens van het college aan te passen, alsmede dat KPN ten aanzien van de afrekening met betrekking tot Corporate Voice Nationaal niet langer gebruik heeft gemaakt van haar toentertijd ter beschikking staande rechtsmiddelen.

7. Het college heeft KPN bij brief van 4 februari 2010 geïnformeerd over het stopzetten van het onderzoek naar beide meldingen, waarbij hij de voorwaarde heeft gesteld dat KPN in overeenstemming zou handelen met de door haar afgegeven verklaring zoals hiervoor onder randnummer 5 geciteerd.

4 Handhavingsverzoek partijen

8. Aanleiding voor het onderhavige handhavingsverzoek is het stopzetten van het onderzoek naar twee meldingen (CVN en FUP) van KPN op de meldingenlijst. Partijen zijn van mening dat de meldingen duidelijk overtredingen van de Tw betreffen.

9. Partijen verzoeken het college om[4]:

- "voor zover KPN nog altijd in overtreding is van de Tw, of krachtens de Tw opgelegde regulering" over te gaan tot handhaving van de ter zake door KPN overtreden regels. Daarbij verzoeken partijen om een last onder dwangsom op te leggen voor iedere dag dat KPN in overtreding is.
- "ter zake van de overtredingen die KPN heeft begaan" een boete op te leggen die recht doet

[4] Brief met kenmerk Bird & Bird: BLOKR.0012, pagina 11, randnummer 52 & 53, 31 mei 2010.

aan de ernst van de overtreding.

5 Juridisch Kader

10. Op basis van hoofdstuk 15 van de Tw heeft het college de bevoegdheid om een boete op te leggen dan wel anderszins handhavend op te treden in geval van overtredingen van de regulering bij of krachtens de Tw.

6 Overwegingen

11. Het college acht het, in verband met de onderhavige aanvraag, van belang op te merken dat hij meldingen die in het kader van het Compliance Handvest zijn gedaan van geval tot geval beoordeelt. Dit houdt tevens in dat per melding wordt afgewogen welke gevolgen aan een melding worden verbonden. In dit verband zal – onder meer – rekening worden gehouden de opstelling van KPN, alsmede de aard en ernst van de gemelde gedraging. Het college wijst er voorts op dat hij naar aanleiding van de voornoemde aspecten prioriteit kan aanbrengen in het onderzoek van de meldingen die in het kader van het Compliance Handvest zijn gedaan.

12. Naar aanleiding van de meldingen van KPN inzake CVN en FUP heeft het college een (verkennend) onderzoek ingesteld. Gedurende dit onderzoek heeft KPN aanleiding gezien om met betrekking tot CVN en FUP de verklaring af te geven, zoals die is weergegeven onder randnummer 5 van dit besluit. Met deze verklaring van KPN was de primaire doelstelling van het college, het voorkomen van mogelijke overtredingen in de toekomst, gewaarborgd.

13. Nadat KPN de desbetreffende verklaring had afgegeven, zag het college zich voor de vraag gesteld of de meldingen CVN en FUP nader onderzocht dienden te worden om tot een eventuele boeteoplegging te komen voor de gedragingen die in het kader daarvan in het verleden hebben plaatsgevonden. Gelet op het gewicht en de ernst van die gedragingen, daargelaten of deze na nader onderzoek als een overtreding konden worden gekwalificeerd, in combinatie met de door KPN afgegeven verklaring bedoeld in randnummer 6, heeft het college verder onderzoek en eventueel sanctionerend optreden niet doelmatig geacht in verband met de beperkte middelen en mensen die het college kan inzetten. Derhalve heeft het college geen prioriteit gegeven aan het vervolgonderzoek en het onderzoek naar de meldingen CVN en FUP stop gezet.

14. Het college ziet niet in waarom hij niet in redelijkheid op voormelde gronden het onderzoek heeft kunnen beëindigen en dit bij brief van 4 februari 2010 aan KPN heeft kunnen meedelen. Het college ziet ook geen reden om naar aanleiding van het handhavingsverzoek van Partijen alsnog tot handhaving over te gaan. In dat verband merkt het college nog op dat Partijen in hun aanvraag geen nieuwe feiten of omstandigheden aan die het college tot een ander oordeel dan vorenstaand weergegeven zou moeten leiden. Evenmin hebben aanvragers aangevoerd op welke wijze ze door eventuele overtredingen in hun belang zijn getroffen.

Besluit
Openbaar

7 Dictum

15. Het college wijst het verzoek van partijen om handhavend op te treden tegen KPN, wegens vermeende afwijkingen in de (algemene) voorwaarden van CVN en FUP, af.

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,
namens het college,
Hoofd afdeling Markten

drs. D.I. Bos

Bezwaar

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij het College van de OPTA.
Het postadres is: College van de OPTA, Postbus 90420, 2509 LK Den Haag.
Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

Het college wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt, om in dat geschrift het college te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien het college uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien het college uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door het college worden behandeld.