



KPN Group Compliance Office  
TP5 - 6e etage  
De heer R. Beyen  
Postbus 30000  
2500 GA 'S-GRAVENHAGE



Contactpersoon	Ons kenmerk	Uw kenmerk	Doorkiesnummer
mr. M.E. Pijning	OPTA/AM/2010/200349		(070) 315 92 92
Datum	Onderwerp	Bijlage(n)	
04-02-2010	Verklaring omtrent afwijking van (algemene) voorwaarden		

Geachte heer Beyen,

Op 2 juli 2009 heeft het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) uw brief ontvangen met bovengenoemd kenmerk. In deze brief 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.*

In het kader van het Compliance Handvest zijn in het verleden twee meldingen op de tweewekelijkse meldingenlijst opgenomen die verband houden met de in bovenstaande verklaring genoemde afwijkingen van KPN's eigen (algemene) voorwaarden, namelijk

40. **CVN-Account-structuur/ invoering [vertrouwelijk]**  
De invulling en verwerking van de account-structuur in [vertrouwelijk] voor CVN-klienten
45. **Fair Use Policy Zakelijk Belvrij**  
Onderzoek naar aanleiding van een melding van [vertrouwelijk] over de toepassing van de fair use policy bij Zakelijk Belvrij.

Op basis van:

- de bovengenoemde verklaring van KPN,
- het feit dat KPN uitvoering geeft aan de account-structuur in [vertrouwelijk] voor CVN-klienten en uitvoering geeft aan de fair use policy bij Zakelijk Belvrij,

- het feit dat KPN in haar gebruiksvoorwaarden Corporate Voice Nationaal er toe is overgegaan de afrekening conform de wens van het college aan te passen alsmede
- het feit dat KPN ten aanzien van de afrekening met betrekking tot Corporate Voice Nationaal niet langer gebruik heeft willen maken van haar toentertijd ter beschikking staande rechtsmiddelen,

heeft het college besloten om de onderzoeken naar deze twee meldingen stop te zetten op voorwaarde dat KPN deze verklaring in de praktijk naleeft.

Indien het college constateert dat hetgeen in verklaring is gesteld niet in de dagelijkse praktijk door KPN wordt nageleefd kan het college het onderzoek naar deze twee meldingen heropenen.

Het college is voornemens om de tekst van deze brief op zijn website te publiceren, waarbij hij de naam van [vertrouwelijk] alsmede de term [vertrouwelijk] onleesbaar zal maken. Het college verzoekt u om binnen vijf werkdagen gemotiveerd aan te geven of naar uw mening nog andere passages uit deze brief als bedrijfsvertrouwelijk moeten worden beschouwd. Indien het college binnen vijf werkdagen geen reactie van u heeft ontvangen zal hij er van uit gaan dat KPN geen bezwaar heeft tegen zijn voornemen tot publicatie.

Hoogachtend,

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

drs. D.I. Bos