



Besluit

Besluit in het geschil tussen partij-A en partij-B

Ons kenmerk : ACM/UIT/613015
Zaaknummer : ACM/23/186790
Datum : 11 januari 2024

1. Samenvatting

- 1 **[vertrouwelijk:]** (Partij-A) en **[vertrouwelijk:]** (partij-B) hebben in **[vertrouwelijk:]** een raamovereenkomst gesloten waarin **[vertrouwelijk:]** partij-B haar “Hosted Voice” diensten ter beschikking stelt aan **[vertrouwelijk:]** partij-A om deze door te verkopen. De raamovereenkomst is op 30 november 2023 opgezegd door **[vertrouwelijk:]** partij-B en de dienstverlening eindigt op 1 maart 2024.
- 2 **[vertrouwelijk: en]** (Partijen) hebben een geschil over de tarieven die dienen te gelden voor de levering van de “Hosted Voice” diensten door **[vertrouwelijk:]** partij-B. Dit tariefgeschil heeft ertoe geleid dat **[vertrouwelijk:]** partij-A de facturen heeft betwist en slechts ten dele heeft voldaan met als gevolg dat **[vertrouwelijk:]** partij-B, om volledige betaling af te dwingen, de dienstverlening stapsgewijs heeft beperkt met de dreiging van volledige afsluiting van de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A.
- 3 Deze beperking van de dienstverlening houdt onder meer in dat **[vertrouwelijk:]** partij-B de toegang tot **[vertrouwelijk:]** (“de portal”) heeft gesloten en dat de belmogelijkheden en de bereikbaarheid van de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A worden beperkt.
- 4 **[vertrouwelijk:]** Partij-A heeft in haar geschilaanvraag de ACM gevraagd om afsluiting van klanten te voorkomen en te bepalen dat **[vertrouwelijk:]** partij-B de volledige medewerking moet verlenen aan de migratie van de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A. Om dit proces spoedig te laten verlopen, heeft zij toegang nodig tot de portal van **[vertrouwelijk:]** partij-B.
- 5 De ACM heeft geoordeeld dat zij niet bevoegd is de kern van het geschil, de geldende tarieven voor de “Hosted Voice” diensten, te beslechten. Immers de “Hosted Voice” diensten betreffen ongereguleerde (wholesale)diensten waarvoor commerciële tarieven gelden. Hiervoor gelden geen verplichtingen die bij of krachtens de Tw zijn opgelegd.
- 6 Het verzoek van **[vertrouwelijk:]** partij-A om volledige medewerking van **[vertrouwelijk:]** partij-B te gelasten en de portal open te zetten heeft de ACM afgewezen. De ACM is niet bevoegd om geschillen te beslechten ten aanzien van de verregaande medewerking van **[vertrouwelijk:]** partij-B aan de migratie van klanten en/of het openstellen van de portal. Bij of krachtens de Tw zijn er geen verplichtingen opgelegd die **[vertrouwelijk:]** partij-B verplichten hieraan op deze wijze mee te werken.
- 7 De ACM heeft vastgesteld dat **[vertrouwelijk:]** partij-B onvoldoende maatregelen heeft getroffen om ervoor te zorgen dat de interoperabiliteit, zoals vastgelegd in het Besluit interoperabiliteit, voldoende is gewaarborgd.

- 8 Om te voorkomen dat de interoperabiliteit gedurende de resterende looptijd van de overeenkomst wederom wordt beperkt, heeft de ACM aan **[vertrouwelijk:]** partij-B de maatregel opgelegd dat zij de dienstverlening niet zodanig mag beperken dat de interoperabiliteit in gevaar komt. Hiermee wordt deels tegemoet gekomen aan het verzoek van **[vertrouwelijk:]** partij-A.

2. Verloop van de procedure

- 9 Op 10 november 2023 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) een aanvraag tot geschilbeslechting als bedoeld in artikel 12.2 van de Telecommunicatiewet (Tw) ontvangen van **[vertrouwelijk:]** partij-A. Het betreft een geschil met **[vertrouwelijk:]** partij-B.¹
- 10 Op 13 november 2023 heeft tussen de ACM en **[vertrouwelijk:]** partij-B telefonisch overleg plaatsgevonden over het geschil en de eventuele gevolgen voor de interoperabiliteit. In reactie hierop heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B de ACM bericht dat zij de dienstverlening aan de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A niet op 14 november om 06.00 uur volledig onbruikbaar zal maken. Op 13 november 2023 heeft de ACM ook telefonisch contact gehad met **[vertrouwelijk:]** partij-A en ter voorkoming van de beëindiging van de dienstverlening heeft zij de ACM verzocht om een spoedbesluit. Op 13 november heeft de ACM telefonisch overleg gevoerd met **[vertrouwelijk:]** partij-B om te voorkomen dat de volgende dag de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-B werden afgesloten.
- 11 In de ochtend van 14 november 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B voor de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A de mogelijkheid om te bellen naar mobiele nummers uitgezet. De ACM heeft dezelfde dag telefonisch contact gehad met **[vertrouwelijk:]** partij-B en gevraagd deze blokkade van het bellen naar mobiele nummers terug te draaien. Hieraan heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B gevolg gegeven. Per e-mail van 14 november 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B de ACM bericht dat de dienst bellen naar mobiele nummers voor de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A weer is geactiveerd.²
- 12 Op 16 november 2023 heeft de ACM **[vertrouwelijk:]** partij-B de mogelijkheid geboden om haar zienswijze op de geschilaanvraag in te dienen.³
- 13 Op 24 november 2023 heeft de ACM de schriftelijke zienswijze op de aanvraag van **[vertrouwelijk:]** partij-B ontvangen.⁴
- 14 **[vertrouwelijk:]** partij-A heeft de ACM op 4 december 2023 geïnformeerd over het besluit van **[vertrouwelijk:]** partij-B om de raamovereenkomst per 1 maart 2024 op te zeggen en volledige betaling te vorderen. Bij het uitblijven van volledige betaling zal **[vertrouwelijk:]** partij-B overgaan tot het opleggen van beperkende maatregelen. In reactie hierop heeft de ACM telefonisch contact opgenomen met **[vertrouwelijk:]** partij-B. Tijdens het telefoongesprek heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B toegezegd dat de interoperabiliteit niet in het geding zal komen, maar de portal voor **[vertrouwelijk:]** partij-A wel gesloten wordt. Eventuele verdere beperkende maatregelen zullen vooraf worden gemeld bij de ACM.
- 15 Op 4 december 2023 heeft de ACM de zienswijze van **[vertrouwelijk:]** partij-B toegestuurd aan **[vertrouwelijk:]** partij-A.⁵

¹ Geschilaanvraag van **[vertrouwelijk:]** partij-A, kenmerk: ACM/IN/827919.

² E-mail van **[vertrouwelijk:]** partij-B van 14 november 2023, kenmerk: ACM/IN/830873

³ Brief van de ACM van 16 november 2023, kenmerk: ACM/UIT/608419.

⁴ E-mail van **[vertrouwelijk:]** partij-B van 24 november 2023, kenmerk: ACM/IN/827918.

⁵ E-mail van de ACM van 4 december 2023, kenmerk: ACM/UIT/610247.

- 16 Op 5 december 2023 heeft de ACM [vertrouwelijk:] partij-A de mogelijkheid geboden om schriftelijk haar reactie op de zienswijze van [vertrouwelijk:] partij-B te geven. Ook heeft de ACM [vertrouwelijk:] partij-A verzocht om aan te geven of zij haar standpunten tijdens een mondelinge behandeling nader wil toelichten.⁶ Eveneens op 5 december 2023 heeft de ACM [vertrouwelijk:] partij-B geïnformeerd over de stand van zaken en de mogelijkheid geboden om aan te geven of zij een mondelinge behandeling wenst.⁷
- 17 Op 5 december 2023 heeft [vertrouwelijk:] partij-A de ACM per e-mail bericht dat [vertrouwelijk:] partij-B volledige betaling eist van [vertrouwelijk:] partij-A en [vertrouwelijk:] partij-B de portal voor [vertrouwelijk:] partij-A heeft dichtgezet en de migratie hierdoor wordt bemoeilijkt.⁸
- 18 Per e-mail van 6 december 2023 heeft [vertrouwelijk:] partij-B de ACM bericht dat zij op alle geschilpunten uitvoerig is ingegaan en een hoorzitting haar niet nodig lijkt.⁹
- 19 Per email van 22 december 2023¹⁰ heeft [vertrouwelijk:] partij-A een reactie gegeven op de zienswijze van [vertrouwelijk:] partij-B. En daarbij niet verzocht om dit in een mondelinge behandeling nader toe te lichten.

3. Juridisch kader

- 20 Een afschrift van de relevante wettelijke bepalingen is opgenomen in bijlage 2.
- 21 De ACM acht zich bevoegd kennis te nemen van het geschil en daarin te besluiten uit hoofde van artikel 12.2 van de Telecommunicatiewet (Tw) en het Besluit interoperabiliteit.¹¹
- 22 Met de Tw wordt uitvoering gegeven aan het juridisch kader zoals dit op Europees niveau is vormgegeven in Richtlijn 2018/1972 (de Telecomcode). In de Tw is onder meer het volgende bepaald.
- 23 Uit artikel 1.3 van de Tw volgt dat besluiten van de ACM moeten bijdragen aan het verwezenlijken van de doelstellingen als bedoeld in artikel 3, eerste lid, tweede alinea, en tweede en vierde lid van de Telecomcode.¹² Die zijn hoofdzakelijk: het bevorderen van connectiviteit met, toegang tot en benutting van telecomnetwerken met een zeer hoge capaciteit, het bevorderen van mededinging bij het aanbieden van elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, bijdragen aan de ontwikkeling van de interne markt voor telecomnetwerken en telecomdiensten, en het bevorderen van de belangen van de burgers van de Unie door te zorgen voor daadwerkelijke mededinging zodat uiteindelijk deze eindgebruikers kunnen profiteren qua keuze, prijs en kwaliteit.
- 24 Op grond van artikel 6.2, eerste lid, Tw bevordert en waarborgt de ACM de toegang, interconnectie en interoperabiliteit van diensten. In dat kader kan de ACM op grond van artikel 6.2, tweede lid, verplichtingen opleggen aan aanbieders.
- 25 Het Besluit interoperabiliteit schrijft voor dat de aanbieders de nodige maatregelen moeten nemen die ervoor zorgen dat de eindgebruikers kunnen worden gebeld door andere eindgebruikers in

⁶ E-mail van de ACM van 5 december 2023, kenmerk: ACM/UIT/610246.

⁷ E-mail van de ACM van 5 december 2023, kenmerk: ACM/UIT/610245.

⁸ E-mail van [vertrouwelijk:] partij-A van 5 december 2023, kenmerk: ACM/IN/827916.

⁹ E-mail van [vertrouwelijk:] partij-B van 6 december 2023, kenmerk: ACM/IN/827533.

¹⁰ E-mail van [vertrouwelijk:] partij-A van 23 december 2023, kenmerk: ACM/IN/831655.

¹¹ De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage.

¹² Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (herschikking) voor de EER relevante tekst.

Nederland (artikel 2) en de EU (artikel 4, lid 1) en dat eindgebruikers kunnen bellen naar Nederlandse nummers (artikel 2), EU-nummers en internationale freephone-nummers (artikel 3, lid 1) en servicenummers in Nederland en de EU (artikel 5.1).

4. Feiten

- 26 Op grond van de door partijen ingediende stukken stelt de ACM de volgende feiten en omstandigheden vast.
- 27 **[vertrouwelijk:]** is een zakelijke telefonieprovider. **[vertrouwelijk:]** heeft in **[vertrouwelijk:]** een raamovereenkomst¹³ voor de wederverkoop van “Hosted Voice” diensten, waaronder telecomdiensten, gesloten met **[vertrouwelijk:]**¹⁴ Hierbij heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B als vertegenwoordiger van **[vertrouwelijk:]** opgetreden.
- 28 **[vertrouwelijk:]** biedt aan haar klanten¹⁵ de “Hosted Voice” diensten die zij afneemt bij **[vertrouwelijk:]** partij-B. Voor de geleverde telecomdiensten acteert **[vertrouwelijk:]** partij-B als de netwerk aanbieder van de eindklanten van **[vertrouwelijk:]**. **[vertrouwelijk:]** partij-B verzorgt de opbouw, doorgifte en afgifte van de telefoongesprekken. Hiervoor heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B het “Hosted Voice” platform gekoppeld aan verschillende andere telefonienetwerken, waaronder Odido. **[vertrouwelijk:]** fungeert als wederverkoper van **[vertrouwelijk:]** partij-B (dienstenaanbieder) en verzorgt de overeenkomsten met klanten, de facturering, incasso en vormt de eerstelijns klantenservice .
- 29 Per 1 januari 2019 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A het contract van **[vertrouwelijk:]** overgenomen¹⁶. Daarnaast zijn de tarieven en tariefvoorwaarden zoals deze gelden tussen **[vertrouwelijk:]** partij-B en **[vertrouwelijk:]** partij-A vanaf **[vertrouwelijk:]** aangepast. Hiervoor is een nieuwe bijlage 1 opgenomen bij het voornoemde contract.¹⁷
- 30 Tot begin 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A alle facturen van **[vertrouwelijk:]** partij-B voor de levering van de “Hosted Voice” diensten volledig betaald. Begin 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A besloten te stoppen met het betalen van de betwiste facturen. In oktober 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A tweemaal € **[vertrouwelijk:]** betaald.
- 31 Op 16 en 30 oktober heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B de dienstverlening gedeeltelijk buiten gebruik gesteld. Dit omvatte de beperkingen a t/m f¹⁸.
- 32 Op 13 november 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A, onder dreiging van het afsluiten van oproepen naar mobiele nummers, een bedrag van € **[vertrouwelijk:]** aan **[vertrouwelijk:]** partij-B betaald om verdere afsluiting te voorkomen.
- 33 Op 14 november 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B de dienstverlening verder beperkt door oproepen naar mobiele nummers door de klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A te blokkeren¹⁹.

¹³ Raamovereenkomst “Hosted Voice” van **[vertrouwelijk:]** bijgevoegd bij de geschil aanvraag. De relevante bepalingen uit de raamovereenkomst “Hosted Voice” zijn opgenomen in Bijlage 1.

¹⁴ **[vertrouwelijk:]**

¹⁵ Zowel direct aan eindgebruikers (**[vertrouwelijk:]**) als via wederverkopers (“resellers”).

¹⁶ Als bijlage genaamd “Contractoverzetting naar **[vertrouwelijk:]**” van **[vertrouwelijk:]** toegevoegd bij de geschil aanvraag

¹⁷ Als bijlage genaamd “Bijlage 1: **[vertrouwelijk:]** tarievenoverzicht (gewijzigd per **[vertrouwelijk:]**)” toegevoegd bij de geschil aanvraag

¹⁸ Zie zienswijze **[vertrouwelijk:]** partij-B onder kopje “Conflict 2” punt 2.

¹⁹ Dit betreft maatregel g, zoals opgenomen in de zienswijze **[vertrouwelijk:]** partij-B onder kopje “Conflict 2” punt 2.

Deze blokkade is dezelfde dag teruggedraaid na telefonisch overleg met de ACM.

- 34 Kort daarop heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B, als gevolg van de betaling van **[vertrouwelijk:]** partij-A van 13 november 2023²⁰ alle beperkingen van de dienstverlening opgeheven.
- 35 Op 30 november 2023 heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B wederom aangekondigd de dienstverlening op 5 december 2023 te beperken op het moment dat **[vertrouwelijk:]** partij-A op 4 december 2023 niet alle openstaande facturen heeft betaald. Ook heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B medegedeeld de raamovereenkomst²¹ met **[vertrouwelijk:]** partij-A per 1 maart 2024 te beëindigen. Dit omdat **[vertrouwelijk:]** partij-A de voorwaarde van het laatste schikkingsvoorstel van **[vertrouwelijk:]** partij-B, ondanks de betaling van het bedrag van het schikkingsvoorstel, achteraf toch niet bleek te accepteren en het geschil bij de ACM niet werd ingetrokken door **[vertrouwelijk:]** partij-A.
- 36 Nadat gebleken was dat de nog openstaande (betwiste) facturen niet waren betaald, heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B op 5 december 2023 de dienstverlening beperkt en de toegang tot de portal (bedieningspaneel) voor **[vertrouwelijk:]** partij-A afgesloten.
- 37 Het is partijen niet gelukt om onderling tot een oplossing van het geschil te komen.

5. Samenvatting geschilverzoek

- 38 Partijen verschillen van mening over de sinds **[vertrouwelijk:]** van toepassing zijnde tarieven voor de "Hosted Voice" diensten. **[vertrouwelijk:]** partij-A stelt dat door **[vertrouwelijk:]** partij-B te hoge tarieven in rekening zijn gebracht, omdat **[vertrouwelijk:]** partij-B de tarieven niet heeft verlaagd in overeenstemming met haar inkoop tarieven. **[vertrouwelijk:]** Partij-A heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B verzocht om correctie. **[vertrouwelijk:]** partij-A stelt tijdig bij **[vertrouwelijk:]** partij-B te hebben aangegeven het niet eens te zijn met de in rekening gebrachte tarieven.
- 39 Het gevolg van dit meningsverschil over de tarieven is dat enerzijds **[vertrouwelijk:]** partij-A de betwiste facturen niet betaalt, of niet volledig, en anderzijds dat **[vertrouwelijk:]** partij-B dreigt de klanten af te sluiten en daarbij stapsgewijs de dienstverlening beperkt indien **[vertrouwelijk:]** partij-A niet tijdig overgaat tot volledig betaling van de facturen. Deze beperkingen houden onder meer in dat de mogelijkheden om te bellen en gebeld te worden voor klanten van **[vertrouwelijk:]** partij-A worden beperkt.
- 40 **[vertrouwelijk:]** partij-A heeft verder aangevoerd dat **[vertrouwelijk:]** partij-B haar ten onrechte niet erkent als operator; dat **[vertrouwelijk:]** partij-B de toegang tot de portal van **[vertrouwelijk:]** partij-B heeft dichtgezet waardoor de monteurs van **[vertrouwelijk:]** partij-A niet op een snelle manier de klanten kunnen migreren; en dat **[vertrouwelijk:]** partij-A niet alle noodzakelijke gegevens van **[vertrouwelijk:]** partij-B ontvangt voor het uitvoeren van migraties.
- 41 **[vertrouwelijk:]** Partij-A heeft de ACM gevraagd afsluiting te voorkomen en **[vertrouwelijk:]** partij-B te verplichten volledige medewerking te verlenen aan migratie. **[vertrouwelijk:]** partij-A heeft daarbij aangeboden ter zekerheidsstelling de betwiste bedragen over te boeken naar een derdengeldrekening.

²⁰ Betaling op 13 november 2023 van € **[vertrouwelijk:]** hetgeen overeenkomt met het laatste schikkingsvoorstel van **[vertrouwelijk:]** partij-B van 13 november 2023

²¹ Op grond van artikel 15.2 van de Raamovereenkomst

6. Beoordeling ACM

6.1. Introductie/wijze van beoordeling

- 42 Eerst zal de ACM beoordelen of (1) sprake is van een geschil en of de ACM bevoegd is dit geschil te beslechten. Vervolgens zal de ACM per geschilpunt bepalen of (2) hiervoor verplichtingen gelden die bij of krachtens de Tw zijn opgelegd en zo ja, (3) op welke wijze de overeenkomst of de naleving daarvan daarmee strijdig is en indien noodzakelijk geacht (4) het geschilpunt beslechten door hiervoor een maatregel op te leggen.
- 43 Bij elke stap zal de ACM de standpunten van partijen, voor zover relevant, betrekken in de beoordeling.

6.2. Bevoegdheid van de ACM

- 44 De ACM kan op grond van artikel 12.2, tweede lid van de Tw gelezen in samenhang met artikel 12.2, eerste lid van de Tw een geschil beslechten indien het (1) een geschil betreft tussen twee aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten of -netwerken en (2) deze aanbieders een overeenkomst hebben gesloten op basis van een bij of krachtens de Tw op een of meer van hen rustende verplichting, de ter zake daarvan tussen hen bestaande verbintenissen, of de wijze waarop die verbintenissen worden nagekomen strijdig zijn, onderscheidenlijk strijdig is met het bij of krachtens de Tw bepaalde.
- 45 **[vertrouwelijk:]** Partij-A en **[vertrouwelijk:]** partij-B (hierna: de partijen) zijn beide aanbieders van elektronische communicatiediensten en – netwerken en staan geregistreerd bij de ACM. Beide partijen hebben (zakelijke) eindgebruikers aan wie zij telefoniediensten aanbieden. De partijen hebben een raamovereenkomst gesloten waarin de afspraken zijn vastgelegd voor wederverkoop door **[vertrouwelijk:]** partij-A van zogenaamde “Hosted Voice” diensten.
- 46 Op basis van deze “Hosted Voice” diensten levert **[vertrouwelijk:]** partij-A telefoniediensten aan haar eindgebruikers en zij biedt deze ook aan via haar wederverkopers. **[vertrouwelijk:]** Partij-B verzorgt de technische realisatie van het “Hosted Voice” platform. **[vertrouwelijk:]** Partij-B verzorgt eveneens de koppelingen met andere telefonienetwerken en haar eigen telefonienetwerk. **[vertrouwelijk:]** partij-A verzorgt de klantrelatie, levert de diensten aan haar klanten en verzorgt de facturering naar haar eindklanten. Mede op basis van deze overeenkomst wordt door partijen invulling gegeven aan de verplichtingen die zijn opgenomen in het Besluit Interoperabiliteit²², ten aanzien van de interoperabiliteit van telefoniediensten.
- 47 Aangezien het een overeenkomst betreft die (1) door aanbieders van elektronische communicatiediensten en netwerken zijn gesloten, en (2) hiermee invulling wordt gegeven aan de interoperabiliteit van diensten zoals krachtens de Tw is opgenomen in het Besluit interoperabiliteit, en (3) partijen een geschil hebben over de naleving van deze overeenkomst wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 12.2, tweede lid van de Tw gelezen in samenhang met artikel 12.2, eerste lid van de Tw.
- 48 Daarmee is de ACM bevoegd het geschil te beslechten voor zover dit ziet op de betreffende interoperabiliteitsverplichtingen.

6.3. Beoordeling geschilpunten

²² Zie bijlage 2: “Het juridisch kader”

- 49 In de geschilaanvraag heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A de ACM verzocht te bepalen dat **[vertrouwelijk:]** partij-B :
1. gegeven de geboden zekerheidsstelling van **[vertrouwelijk:]** partij-A klanten niet mag afsluiten, zodat de (civiele) rechter zich over het geschil over de tarifiering kan buigen.
 2. volledige medewerking moet verlenen aan de migratie door het aan **[vertrouwelijk:]** partij-A ter beschikking stellen van relevante details als sipdetails (username/wachtwoord); en toegang tot de beheeromgeving voor de monteur.
- 50 In aanvulling op de aanvraag van **[vertrouwelijk:]** partij-A heeft de ACM ook beoordeeld welke bevoegdheid zij heeft in het beslechten van de kern van geschil, zijnde de gehanteerde tarieven voor de “Hosted Voice” diensten.

6.3.1. Kern van het geschil: tarieven “Hosted Voice” diensten

- 51 De kern van het geschil tussen partijen ziet op de tarieven van de “hosted voice” diensten en de voorwaarden waaronder deze sinds **[vertrouwelijk:]** zouden moeten worden gewijzigd.
- 52 De ACM is niet bevoegd om een oordeel te geven over de geldigheid van de tarieven (en voorwaarden omtrent mogelijke wijzigingen daarvan) die zijn afgesproken in de raamovereenkomst “Hosted Voice”. Het betreft immers ongereguleerde (wholesale) toegangsdiensten, waarvoor commerciële tarieven gelden. Voor deze wholesale toegangsdiensten gelden geen verplichtingen die bij of krachtens de Tw zijn opgelegd.

6.3.2. Geschilpunt: niet afsluiten van klanten

6.3.2.1. Strijdigheid met interoperabiliteitsverplichtingen

- 53 In de overeenkomst is opgenomen dat **[vertrouwelijk:]** partij-B de mogelijkheid heeft om de dienstverlening (gedeeltelijk) te beperken²³ op het moment dat door **[vertrouwelijk:]** partij-A niet wordt voldaan aan haar betalingsverplichtingen. Met het beperken van de dienstverlening, inzake het (beperkt) kunnen bellen en/of gebeld worden, zoals het beperken van het kunnen bellen naar EU-nummers, service nummers, mobiele nummers en geografische nummers, als ook het niet meer kunnen ontvangen van inkomende oproepen uit NL en de Europese Unie (hierna: EU), wordt de interoperabiliteit van telefoniediensten, zoals geleverd door **[vertrouwelijk:]** partij-A aan haar klanten en via haar wederverkopers, beperkt.
- 54 **[vertrouwelijk:]** Partij-A is aanbieder van spraakcommunicatiediensten en **[vertrouwelijk:]** partij-B aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken en -diensten die de toegang tot eindgebruikers controleert. Op beide partijen rust uit hoofde van het Besluit Interoperabiliteit de verplichting om de nodige maatregelen te treffen voor het tot stand brengen en waarborgen van de interoperabiliteit van de telefoniedienst van eindgebruikers.
- 55 Op **[vertrouwelijk:]** partij-B, als netwerkaanbieder die de volledige controle over de toegang tot de eindgebruiker heeft, rust de verplichting om de nodige maatregelen te treffen. **[vertrouwelijk:]** Partij-B heeft dit gedaan door het “hosted voice” platform met voldoende andere telefonienetwerken te koppelen, alsook met haar eigen telefonienetwerk (en klanten). Als gevolg van deze maatregelen is de interoperabiliteit in **[vertrouwelijk:]** tot stand gekomen en daarna vele jaren gewaarborgd gebleven.

²³ Artikel 13.2 van de Raamovereenkomst “Hosted Voice”.

- 56 Op **[vertrouwelijk:]** partij-A, als aanbieder van de spraakcommunicatiediensten, rust ook de verplichting om de nodige maatregelen te treffen om de interoperabiliteit tot stand te brengen en te waarborgen. Haar verplichtingen zijn ingevuld door het volledig uitbesteden van de netwerkfuncties aan **[vertrouwelijk:]** partij-B.
- 57 Vanwege het geschil over de gehanteerde tarieven voor de “Hosted Voice” diensten heeft **[vertrouwelijk:]** partij-A besloten om, zowel tijdens de aangekondigde dreiging van beperkingen, als ten tijde van de feitelijke beperkingen, niet aan haar contractuele verplichtingen te voldoen door de openstaande facturen (gedeeltelijk) onbetaald te laten.
- 58 Als gevolg van het uitblijven van volledige betaling van de facturen heeft **[vertrouwelijk:]** partij-B op een bepaald moment besloten om de dienst bellen en gebeld worden gedeeltelijk te beperken. **[vertrouwelijk:]** Partij-B heeft deze beperking van deze dienst ingezet om volledige betaling van de facturen af te dwingen en hierdoor heeft zij niet langer voldaan aan de interoperabiliteitsverplichtingen. Ter beslechting van het geschil over de tarifiering had het op de weg van **[vertrouwelijk:]** partij-B gelegen om andere haar ter beschikking staande middelen in te zetten, waarbij de interoperabiliteit gewaarborgd bleef. Zo biedt artikel 21.4 van de raamovereenkomst bijvoorbeeld de mogelijkheden om het geschil voor te leggen aan de rechtbank Amsterdam.
- 59 Uit bovenstaande volgt dat **[vertrouwelijk:]** partij-B niet de nodige maatregelen heeft getroffen om de interoperabiliteit te waarborgen.

6.3.2.2. Maatregel ter waarborging van de interoperabiliteit

- 60 Ter bescherming van de belangen van de eindgebruikers, acht de ACM het van belang dat de interoperabiliteitsverplichtingen niet opnieuw worden geschonden gedurende de resterende looptijd van de raamovereenkomst. Om dit te bewerkstelligen heeft de ACM de volgende maatregel getroffen:
- 61 **[vertrouwelijk:]** Partij-B mag gedurende de resterende looptijd van de raamovereenkomst de functionaliteit van de “Hosted Voice” diensten niet zodanig beperken dat de bestaande eindgebruikers niet meer kunnen bellen of gebeld kunnen worden. Dit betreft in ieder geval de mogelijke blokkades²⁴ inzake:
- b: servicenummers;
 - c: gebruik van virtuele telefonie (“web calls”);
 - e: internationale bestemmingen (binnen de EU);;
 - f: bel-functionaliteiten wachtrij en keuzemenu (bestaande instellingen);
 - g: mobiele nummers;
 - h: de app **[vertrouwelijk:]** voor bellen met mobiele telefoon;
 - i: vaste nummers; en
 - j: alle diensten (zonder opzegging overeenkomst).
- 62 Deze maatregel beperkt **[vertrouwelijk:]** partij-B dus in het toepassen van artikel 13.2 van de raamovereenkomst “Hosted Voice”.
- 63 **[vertrouwelijk:]** Partij-A is voor de invulling van de interoperabiliteit van de klanten die gebruik maken van de “Hosted Voice” diensten volledig afhankelijk van **[vertrouwelijk:]** partij-B. De aan **[vertrouwelijk:]** partij-B opgelegde maatregel waarborgt daarmee eveneens de

²⁴ Zoals opgenomen in zienswijze **[vertrouwelijk:]** partij-B, onder kopje “Conflict 2 – punt 2. a t/m k

interoperabiliteitsverplichting die [vertrouwelijk:] partij-A heeft. Daarom acht de ACM het niet noodzakelijk om aan [vertrouwelijk:] partij-A een maatregel op te leggen.

6.3.3. Geschilpunt: medewerking [vertrouwelijk:] partij-B aan migratie klanten

- 64 [vertrouwelijk:] Partij-A heeft de ACM verzocht [vertrouwelijk:] partij-B te verplichten tot volledige medewerking bij de migratie van haar klanten naar een andere netwerkaanbieder.
- 65 Het wel of niet meewerken van [vertrouwelijk:] partij-B aan de migratie van klanten houdt geen direct verband met de interoperabiliteitsverplichtingen. De interoperabiliteit wordt immers niet beperkt door het dichtzetten van de portal en het niet meewerken aan de migratie. Bij of krachtens de Tw zijn geen wettelijke verplichtingen opgelegd die [vertrouwelijk:] partij-B verplichten om de gevraagde gedetailleerde (technische) gegevens van de klanten en hun dienstverlening te verstrekken en/of het openzetten van de portal voor de monteurs van [vertrouwelijk:] partij-A.
- 66 De ACM is niet bevoegd om [vertrouwelijk:] partij-B verdergaande verplichtingen op te leggen ten behoeve van de migratie van klanten en/of hiervoor toegang te verlenen tot de portal aan de monteurs, omdat deze verplichting niet blijkt uit de wet. De ACM wijst het verzoek om geschilbeslechting op dit punt daarom af.

7. Dictum

- 67 [vertrouwelijk:] Partij-B dient per direct en gedurende de resterende looptijd van de raamovereenkomst "Hosted Voice" met [vertrouwelijk:] partij-A de kernfunctionaliteit van de "Hosted Voice" diensten, specifiek de mogelijkheid tot bellen en gebeld worden voor eindgebruikers, in stand te laten.
- 68 De ACM wijst het verzoek om te beschikken inzake de medewerking van [vertrouwelijk:] partij-B bij de migratie van klanten en de toegang tot de portal voor monteurs af.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.

A.J. de Goei
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post

Tegen dit besluit kan degene wiens belang daarbij rechtstreeks is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van het besluit, beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven, postbus 20021, 2500 EA, Den Haag

Bijlage 1: Relevante bepalingen uit de raamovereenkomst “Hosted voice”

Artikel 2: Algemeen

(...)

2.2 Voor zover iets anders niet ondubbelzinnig blijkt, zijn verwijzingen in de overeenkomst verwijzingen naar de artikelen van deze overeenkomsten en de volgende bijlagen bij deze overeenkomst: Bijlage 1: Klant tarievenoverzicht.

2.3 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen opgenomen in deze overeenkomst en de bijlagen, prevaleren in eerste instantie de bepalingen opgenomen in deze overeenkomst. Indien Partijen echter ten aanzien van een specifieke bepaling anders wensen overeen te komen, dient men dit nader in een amendement te specificeren. Voormelde aanvulling dan wel wijziging op deze overeenkomst zal derhalve na ondertekening van het amendement door beide Partijen, boven het bepaalde in deze overeenkomst gelden.

(...)

Artikel 4: [vertrouwelijk:] Management Systeem

4.1 [vertrouwelijk:] Partij-B biedt KLANT de mogelijkheid om in het kader van deze overeenkomst gebruik te maken van het [vertrouwelijk:] Management Systeem (systeem waarbij o.a. op geautomatiseerde wijze diensten kunnen worden besteld), hierna te noemen [vertrouwelijk:] zoals nader omschreven in deze bepaling.

(...)

Artikel 12: Betaling

12.1 [vertrouwelijk:] partij-B brengt de door KLANT verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De betaling van alle diensten zal plaatsvinden op de door [vertrouwelijk:] partij-B aangegeven bank, en zal binnen 14 kalenderdagen door KLANT worden voldaan, met uitzondering van de factuur met de belminuten die binnen 20 kalenderdagen betaald zal worden.

12.2 Bij niet tijdige betaling, is KLANT in verzuim zonder dat enige ingebrekestelling door [vertrouwelijk:] partij-B is vereist en heeft [vertrouwelijk:] partij-B het rente aan KLANT de wettelijk verschuldigde vertragingsrente over het opeisbare bedrag vanaf de eerste dag dat KLANT in verzuim is in rekening te brengen.

12.3 Indien en zodra er op grond van algemene of bijzondere feiten en omstandigheden in redelijkheid twijfel kan bestaan of KLANT tijdig aan al zijn betalingsverplichtingen zal voldoen of indien KLANT een maandelijkse factuurwaarde groter dan [vertrouwelijk: €] heeft, zullen partijen in overleg treden voor het verstrekken van zekerheden.

Artikel 13: Buiten gebruik stellen van de dienst / opschorting

(...)

13.2 Onverminderd de bevoegdheid tot opschorting op grond van het burgerlijk wetboek is [vertrouwelijk:] partij-B gerechtigd (een) aan KLANT in gebruik gegeven dienst(en) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen indien KLANT een verplichting uit deze overeenkomst of een individuele overeenkomst met inbegrip van de bepalingen inzake toegestaan gebruik en de betalingsverplichtingen niet is nagekomen. Voorafgaande aan de buitengebruikstelling zal [vertrouwelijk:]

partij-B KLANT schriftelijk in gebreke stellen en de gelegenheid bieden om zijn verplichtingen binnen een redelijke termijn alsnog na te komen. Indien omstandigheden van zeer dringende aard, zoals sabotage of ernstige fraude, een onverwijlde opschorting nodig maken, is geen voorafgaande schriftelijke sommatie nodig. **[vertrouwelijk:]** Partij-B zal dit middel enkel in redelijkheid inzetten.

Artikel 15: Duur en beëindiging van de overeenkomst

15.1 Deze overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening door beide Partijen en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met een minimumduur van een (1) jaar.

15.2 Elk der Partijen kan deze overeenkomst tegen en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) kalendermaanden voor de beoogde einddatum.

(,,)

Artikel 21: Slotbepaling

21.1 Bij deze overeenkomst horen 3 bijlagen, te weten:

- bijlage 1: KLANT Tarievenoverzicht,
- bijlage 2: **[vertrouwelijk:]** Nederland SLA Hosted Voice
- bijlage 3: **[vertrouwelijk:]** Hosted Voice en Managed PBX, dienstbeschrijving

De inhoud van de bijlagen maken een onlosmakelijk onderdeel uit van deze overeenkomst. De overeenkomst dient in onderlinge samenhang met de bijlagen te worden begrepen.

21.2 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

21.3 Partijen zullen een geschil zoveel mogelijk in de minne proberen te schikken.

21.4 Indien een Partij een geschil wenst voor te leggen aan de rechter, zal hij dit doen aan de rechtbank te Amsterdam.

(...)

Bijlage 2: Het juridisch kader

Telecommunicatiewet

Paragraaf 12.2: Geschilbeslechting door de Autoriteit Consument en Markt

Artikel 12.2:

1 Indien er tussen houders van een vergunning, tussen aanbieders, tussen aanbieders en ondernemingen, onderscheidenlijk tussen ondernemingen een geschil is ontstaan inzake de nakoming van een op een houder van een vergunning, een aanbieder of een onderneming die openbare elektronische communicatienetwerken, bijbehorende faciliteiten, openbare elektronische communicatiediensten of programmadiensten aanbiedt op grond van een bij of krachtens deze wet of bij de roamingverordening rustende verplichting, kan de Autoriteit Consument en Markt op aanvraag van een bij dat geschil betrokken partij het geschil beslechten, tenzij de beslechting van dat geschil op grond van deze wet aan een andere instantie is opgedragen.

2 Onder een geschil als bedoeld in het eerste lid, wordt mede verstaan een geschil inzake de vraag of, indien de in dat lid bedoelde houders van een vergunning, aanbieders, aanbieders en ondernemingen, onderscheidenlijk ondernemingen een overeenkomst hebben gesloten op basis van een bij of krachtens deze wet op een of meer van hen rustende verplichting, de ter zake daarvan tussen hen bestaande verbintenissen, of de wijze waarop die verbintenissen worden nagekomen strijdig zijn, onderscheidenlijk strijdig is met het bij of krachtens deze wet bepaalde.

Hoofdstuk 6: Toegang, interconnectie en interoperabiliteit

Artikel 6.1

1 Aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken of openbare elektronische communicatiediensten treden op verzoek van een van hen met elkaar in onderhandeling over het nemen van de nodige maatregelen voor de verlening en de interoperabiliteit van diensten en voor het aanbieden van voor het publiek beschikbare elektronische communicatiediensten, waaronder zo nodig maatregelen voor de interconnectie van netwerken.

2 Aanbieders van elektronische communicatienetwerken of aanbieders van elektronische communicatiediensten mogen informatie die voor of tijdens onderhandelingen over interoperabiliteits- of toegangsovereenkomsten aan hen is verstrekt, alsmede informatie die bij de uitvoering van de overeenkomst is of kan worden verkregen uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze informatie is verstrekt, respectievelijk uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. De verkregen of opgeslagen informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet doorgegeven aan enige andere partij, in het bijzonder andere afdelingen, dochterondernemingen of partners, die door die informatie concurrentievoordeel zouden kunnen behalen.

3 De Autoriteit Consument en Markt kan op aanvraag van een aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken of openbare elektronische communicatiediensten die van mening is dat een andere aanbieder jegens hem de verplichting tot onderhandelen niet nakomt, voorschriften geven met betrekking tot de wijze waarop de onderhandelingen gevoerd moeten worden, onverminderd het recht van aanbieders gezamenlijk de onderhandelingen te beëindigen. De betrokken aanbieders houden zich bij hun onderhandelingen aan de door de Autoriteit Consument en Markt gegeven voorschriften.

Artikel 6.2

1 De Autoriteit Consument en Markt bevordert en waarborgt met het oog op de doelstellingen, bedoeld in [artikel 1.3](#), rekening houdend met uitkomsten van onderhandelingen als bedoeld in [artikel 6.1](#), toegang,

interconnectie en interoperabiliteit van diensten.

2 De Autoriteit Consument en Markt kan ter uitvoering van het eerste lid verplichtingen opleggen aan een aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken of openbare elektronische communicatiediensten die de toegang tot eindgebruikers controleert, met uitzondering van een aanbieder van nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten.

[...]

5 Indien dat gerechtvaardigd is in het licht van de doelstellingen, bedoeld in [artikel 1.3](#), kan de Autoriteit Consument en Markt verplichtingen opleggen betreffende toegang, interconnectie en interoperabiliteit van diensten voor zover niet sprake is van een situatie waarop het tweede, derde of vierde lid, [artikel 6.3](#) of [artikel 6.3a](#) betrekking hebben.

6 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld betreffende de toepassing van het tweede, derde of vijfde lid.

Artikel 1.3: Doelstellingen

1 De Autoriteit Consument en Markt draagt er zorg voor dat haar besluiten bijdragen aan het verwezenlijken van de doelstellingen als bedoeld in artikel 3, eerste lid, tweede alinea, en tweede en vierde lid, van richtlijn (EU) 2018/1972.

[...]

Besluit interoperabiliteit

[...]

Artikel 2

Een aanbieder van spraakcommunicatiediensten of een daarbij betrokken aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot eindgebruikers controleert, neemt de nodige maatregelen voor het tot stand brengen en waarborgen van eind- tot eindverbindingen in Nederland.

Artikel 3

1. Een aanbieder van spraakcommunicatiediensten of een daarbij betrokken aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot eindgebruikers controleert, behandelt oproepen van zijn eindgebruikers naar eindgebruikers die binnen de Europese Unie gebruik maken van:
 - a. nummers die behoren tot de Europese telefoonnummeringsruimte, en
 - b. Universal International Freephone Numbers,

op zodanige wijze dat de oproepen die eindgebruikers bereiken.

Artikel 4

1. Een aanbieder van spraakcommunicatiediensten of een daarbij betrokken aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot eindgebruikers controleert, neemt alle maatregelen die ertoe bijdragen dat:
 - a. een zich in Nederland bevindende abonnee die gebruik maakt van een door de Autoriteit Consument en Markt toegekend nummer op dat nummer kan worden opgeroepen door zich in andere lidstaten van de Europese Unie bevindende eindgebruikers, en
 - b. een zich in een andere lidstaat van de Europese Unie bevindende abonnee die gebruik maakt van een nummer, toegekend door een nationale regelgevende instantie, op dat nummer kan worden opgeroepen door zich in Nederland bevindende eindgebruikers.

Artikel 5

1. Een aanbieder van spraakcommunicatiediensten of een daarbij betrokken aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot eindgebruikers controleert, waarborgt dat eindgebruikers gebruik kunnen maken van diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers binnen de Europese Unie.

[...]

Richtlijn 2018/1972 (Telecomcode)

Artikel 3: Algemene doelstellingen

1 De lidstaten zorgen ervoor dat de nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties bij de uitvoering van de in deze richtlijn omschreven regelgevende taken alle redelijke maatregelen treffen die noodzakelijk en evenredig zijn voor de verwezenlijking van de in lid 2 genoemde doelstellingen. Ook de lidstaten, de Commissie, de Beleidsgroep Radiospectrum en Berec dragen bij tot de verwezenlijking van die doelstellingen.

De nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties dragen binnen hun bevoegdheden bij tot het waarborgen van de uitvoering van beleid ter bevordering van de vrijheid van meningsuiting en van informatie, culturele en talendiversiteit en pluriformiteit in de media.

2 De nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties, alsmede Berec, de Commissie en de lidstaten streven in het kader van deze richtlijn de volgende — in willekeurige volgorde weergegeven — algemene doelstellingen na:

- a) bevorderen van de connectiviteit met en de toegang tot, alsmede de benutting van netwerken met een zeer hoge capaciteit, met inbegrip van vaste, mobiele en draadloze netwerken, voor alle burgers en bedrijven van de Unie;
- b) bevorderen van de mededinging bij het aanbieden van elektronische communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, met inbegrip van efficiënte concurrentie op basis van infrastructuur, en bij het aanbieden van elektronische communicatiediensten en bijbehorende diensten;
- c) bijdragen tot de ontwikkeling van de interne markt door het opheffen van resterende belemmeringen voor en het bevorderen van convergerende voorwaarden voor investeringen in en het aanbieden van elektronische communicatienetwerken, elektronische communicatiediensten, bijbehorende faciliteiten en bijbehorende diensten, in de gehele Unie, door het ontwikkelen van gemeenschappelijke regels en voorspelbare regelgeving, en door het bevorderen van doeltreffend, efficiënt en gecoördineerd gebruik van het radiospectrum, open innovatie, het opzetten en ontwikkelen van trans-Europese netwerken, de verstrekking, de beschikbaarheid en de interoperabiliteit van pan-Europese diensten, en eind-tot-eind connectiviteit;
- d) bevorderen van de belangen van de burgers van de Unie, door te zorgen voor connectiviteit met, en ruime beschikbaarheid en benutting van netwerken met een zeer hoge capaciteit, waaronder vaste, mobiele en draadloze netwerken, en van elektronische communicatiediensten, door erop toe te zien dat op basis van daadwerkelijke mededinging optimaal kan worden geprofiteerd wat betreft keuze, prijs en kwaliteit, door de beveiliging van netwerken en diensten te handhaven, door een hoog gemeenschappelijk beschermingsniveau voor eindgebruikers te waarborgen via de nodige sectorspecifieke regels, en door aandacht te schenken aan de behoeften, zoals betaalbare prijzen, van specifieke maatschappelijke groeperingen, met name eindgebruikers met een handicap, oudere eindgebruikers en eindgebruikers met speciale sociale behoeften, evenals keuzevrijheid en gelijkwaardige toegang voor eindgebruikers met een handicap.

[...]

4 Bij het nastreven van de in lid 2 bedoelde en in dit lid gespecificeerde beleidsdoelstellingen doen de nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties onder meer het volgende:

- a) zij bevorderen de voorspelbaarheid van de regelgeving door middel van een consistente aanpak van de regelgeving tijdens geschikte herzieningsperioden en door samen te werken met elkaar, met Berec, met de Beleidsgroep Radiospectrum en met de Commissie;
- b) zij waarborgen dat er bij gelijke omstandigheden geen discriminatie plaatsvindt bij de behandeling van aanbieders van elektronischecomunicatienetwerken en -diensten;
- c) zij passen het Unierecht toe op technologisch neutrale wijze, voor zover dat in overeenstemming is met de verwezenlijking van de doelstellingen van lid 2;
- d) zij bevorderen efficiënte investeringen en innovatie in nieuwe en betere infrastructuur, onder meer door ervoor te zorgen dat er in de toegangsverplichtingen voldoende rekening wordt gehouden met de risico's die de investerende ondernemingen lopen, en door samenwerkingsafspraken toe te staan tussen investeerders en partijen die toegang willen hebben teneinde het investeringsrisico te spreiden, waarbij ervoor wordt gezorgd dat de mededinging op de markt en het non-discriminatiebeginsel niet in het gedrang komen;
- e) zij houden naar behoren rekening met de uiteenlopende omstandigheden betreffende infrastructuur, mededinging, de omstandigheden van eindgebruikers en met name van consumenten die in de verschillende geografische gebieden binnen een lidstaat bestaan, inclusief lokale infrastructuur die door natuurlijke personen zonder winstoogmerk wordt beheerd;
- f) zij leggen voorafgaande regelgevende verplichtingen uitsluitend op voor zover dit noodzakelijk is om, in het belang van de eindgebruiker, effectieve en duurzame mededinging te waarborgen, en zij verlichten die verplichtingen of heffen ze op zodra er aan die voorwaarde is voldaan.

Artikel 61: Interoperabiliteit

Bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de nationale regelgevende instanties en andere bevoegde instanties met betrekking tot toegang en interconnectie.

1 Met het oog op de doelstellingen van artikel 3 bevorderen, en waar passend waarborgen de nationale regelgevende instanties of andere bevoegde instanties in het geval van de punten b) en c) van lid 2 van dit artikel, overeenkomstig deze richtlijn adequate toegang en interconnectie, alsook interoperabiliteit van diensten, en oefenen zij daarbij hun bevoegdheid uit op een wijze die bevorderlijk is voor efficiëntie en duurzame concurrentie, de implementatie van netwerken met zeer hoge capaciteit, efficiënte investeringen en innovatie, en die de eindgebruikers het grootste voordeel biedt.

2 De nationale regelgevende instanties of andere bevoegde instanties in het geval van de punten b) en c) van dit lid moeten met name, onverminderd maatregelen overeenkomstig artikel 68, ten aanzien van ondernemingen die zijn aangewezen als ondernemingen met aanmerkelijke marktmacht:

- a) verplichtingen kunnen opleggen, voor zover noodzakelijk om eind-tot-eindverbindingen te waarborgen, aan ondernemingen die aan algemene machtiging zijn onderworpen en die de toegang tot de eindgebruikers controleren; hetgeen in gevallen waarin zulks gerechtvaardigd is ook de verplichting inhoudt om te zorgen voor interconnectie van hun netwerken waar dat niet reeds gebeurd is;
- b) in gevallen waarin zulks gerechtvaardigd is en voor zover noodzakelijk, verplichtingen kunnen opleggen aan ondernemingen die aan algemene machtiging zijn onderworpen en die de toegang tot de eindgebruikers controleren om hun diensten interoperabel te maken;

[...]

6 Voor de toepassing van de leden 1 en 2 van dit artikel zorgen de lidstaten ervoor dat de nationale regelgevende instantie de bevoegdheid heeft om, indien gerechtvaardigd, op eigen initiatief in te grijpen ter

waarborging van de beleidsdoelstellingen van artikel 3, zulks overeenkomstig deze richtlijn, en met name volgens de in de artikelen 23 en 32 bedoelde procedures.

Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.