

Memorie van toelichting Verzamelwet Telecommunicatiewet

5. Bedrijfseffecten

De inwerkingtreding van de in dit wetsvoorstel opgenomen maatregelen zal naar verwachting op onderdelen leiden tot bedrijfseffecten. Aangezien dit wetsvoorstel diverse en uiteenlopende wijzigingen van de Telecommunicatiewet bevat, zijn ook de bedrijfseffecten per onderdeel van het wetsvoorstel zeer divers. Voor zover er sprake is van bedrijfseffecten bij een bepaald onderdeel, worden deze hierna per onderdeel beschreven.

(...)

Compensatie bij storingen

Wat betreft het voorgestelde artikel 7.1a over compensatie bij storingen, is er sprake van regeldrukeffecten.

De voorgestelde artikelen bevatten geen informatieverplichtingen aan de overheid.

Er kunnen wel toezichtslasten ontstaan. De ACM ziet toe op de naleving van de regels en zal dus onder meer nagaan of de voorgeschreven minimale eisen die worden gesteld aan de compensatie worden nageleefd. Dit zal een relatief lichte toezichtsinspanning zijn. Daarnaast kan de ACM optreden naar aanleiding van klachten als er bijvoorbeeld te weinig of geen compensatie wordt verstrekt, terwijl de eindgebruiker daar wel recht op heeft.

Er is verder sprake van inhoudelijke nalevingskosten. Naast het aanpassen van de algemene voorwaarden zullen de bedrijven een elektronische aanvraagmogelijkheid moeten ontwikkelen. Voor de daadwerkelijke toekenning van compensatie en uitbetaling zullen de interne systemen moeten worden aangepast. Voor de administratieve handelingen en de aanpassingen in de systemen en de algemene voorwaarden is per aanbieder ongeveer € 50.000 tot € 100.000 gemoeid. Dit zijn eenmalige nalevingskosten.

Daarnaast zijn er structurele inhoudelijke nalevingskosten in geval zich daadwerkelijk een storing van meer dan 12 uur voordoet. Een kortere storingsduur zou leiden tot het compenseren van relatief kleine bedragen en hoge inhoudelijke nalevingskosten in verband met de administratieve afhandeling van de compensatie. Bij de inhoudelijke nalevingskosten gaat het om het daadwerkelijk uitkeren van de compensatiebedragen. Deze kosten zijn onder meer afhankelijk van de volgende factoren: hoe vaak doet zich een storing voor, de duur van de storing en het aantal getroffen klanten.

AT verkrijgt op basis van de meldplicht ingevolge het Besluit continuïteit openbare elektronische communicatienetwerken en -diensten gegevens over

storingen. Deze aantallen zijn indicatief omdat de scope van de storingen die aan AT moeten worden gemeld niet helemaal overeenkomt met de scope van de compensatieregeling. Op basis van het Besluit continuïteit openbare elektronische communicatienetwerken en -diensten hoeven namelijk enkel netwerkonderbrekingen die in belangrijke mate de continuïteit verstoren te worden gemeld.

Op basis van het bovenstaande kan het volgende worden opgemerkt over de inhoudelijke nalevingskosten. In het jaar 2013 hebben zich 17 storingen voorgedaan die langer duurden dan 12 uur, waarvan circa 13 storingen in aanmerking komen voor compensatie. De gegevens over het aantal getroffen klanten zijn minder nauwkeurig, omdat van een aantal incidenten het aantal getroffen klanten niet bekend is. Naar verwachting komt het gemiddeld aantal getroffen klanten op ongeveer € 100.000 per storing. Er wordt uitgegaan van een gemiddelde compensatie van € 2 per klant. De compensatie kan op twee manieren worden verstrekt, namelijk op aanvraag van de klant of automatische toekenning. De keuze is aan de aanbieder. Indien de compensatie automatisch wordt verstrekt dan worden de inhoudelijke nalevingskosten op ongeveer € 2,6 miljoen geschat (100.000 klanten x € 2 x 13 storingen).

Bij een compensatie op aanvraag van de klant bedragen de kosten van compensatieverstrekking, ervan uitgaande dat 20% van de klanten een beroep zullen doen op de compensatie, ongeveer € 520.000 (0,2 x € 2,6 miljoen). De kosten voor de administratieve afhandeling is afhankelijk van de tijd die hiermee is gemoeid en het uurtarief. Hierbij worden niet in beschouwing genomen de kosten die gepaard gaan met eventueel mondeling contact naar aanleiding van de aanvraag. Ervan uitgaande dat het verwerken van de compensatie door een professioneel administratief medewerker tegen een uurtarief van € 28 afgehandeld kan worden en dat de verwerking 5 minuten in beslag neemt, worden de kosten hiervan geschat op € 600.000 (20.000 klanten x 0,083 uur x uurtarief van € 28 x 13 storingen). Hiermee komen de inhoudelijke nalevingskosten bij compensatie op aanvraag op ongeveer € 1,1 miljoen.

Op basis van het voorgaande is de verwachting dat de meeste aanbieders zullen kiezen voor de compensatie op aanvraag. Bij de saldering van de totale nalevingskosten aan het einde van deze paragraaf is dan ook uitgegaan van deze keuze.