

Overeenkomst tussen kabelexploitanten en mobiele telecommunicatieaanbieders inzake storing bij kabelklanten bij ingebruikname van de 700 en 800 MHz-band voor elektronische communicatiediensten

Partijen:

- a. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid KPN B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Rotterdam aan de Wilhelminakade 123 (3072 AP) en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27124701, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar COO de heer J. Farwerck en CFO de heer J.K. de Jager;
- b. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid T-Mobile Netherlands B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Den Haag aan de Waldorpstraat 60 (2521 CC) en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33265679, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder T-Mobile Netherlands Holding B.V., welke vennootschap op haar beurt vertegenwoordigd door haar bestuurders Directeur Technology de heer R. el Hattachi en Directeur Finance & Corporate Support de heer R. Jelinek-Nacke;
- c. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Tele2 Nederland B.V., statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te Diemen aan de Wisselwerking 58 (1112 XS) en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 33303418, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder Tele2 Netherlands Holding N.V., welke vennootschap op haar beurt vertegenwoordigd door haar directeur, de heer D. Wever, en Director Network & IT Tele2 NL, de heer M. de Haan;
- d. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid VodafoneZiggo Group Holding B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Utrecht aan de Atoomweg 100 (3542 AB) en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65291166, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar Executive Director Legal & Regulatory mevrouw B. de Ridder – Jongerden, tevens handelend als bestuurder van de dochterondernemingen van VodafoneZiggo Group Holding B.V.;
- e. De Stichting Regionale Kabeltelevisie Midden-Holland, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Gouda aan de Aderpolderweg 13 (2807 KL) en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41173714, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer P.A. Oskam;
- f. De overige kabelexploitanten, verenigd in en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid NLconnect, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Den Haag aan de Dr. Kuyperstraat 5 (2514 BA) en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 40407087, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur de heer M. Andriessen.

Partijen a tot en met f worden gezamenlijk aangeduid als "Partijen". Partijen a tot en met d zullen hierna ieder individueel "Mobiele telecommunicatieaanbieder" en gezamenlijk "Mobiele telecommunicatieaanbieders" worden genoemd. Partijen d tot en met f zullen hierna ieder individueel "Kabelexploitant" en gezamenlijk "Kabelexploitanten" worden genoemd.

Overwegende het volgende:

- a. De overheid zal vergunningen voor elektronische communicatiediensten uitgeven via de frequenties 703-733 en 758-788 (hierna: de 700 MHz-band). De 700 MHz-band wordt tevens gebruikt door Kabelexploitanten voor dienstverlening (waaronder kabel TV) via de coax-kabel;
- b. Na ingebruikname van elektronische communicatiediensten via de 700 MHz-band kunnen klanten van Kabelexploitanten Storingen ervaren;

- c. Partijen zijn het erover eens dat deze Storingen kunnen worden verholpen door individuele maatregelen die consumenten kunnen treffen, door aanschaf en installatie van een Adequate Binnenhuisinstallatie;
- d. Partijen delen het uitgangspunt dat consumenten zelf verantwoordelijk zijn voor de aanschaf en installatie van hun eigen Binnenhuisinstallatie;
- e. In uitzonderlijke situaties is het mogelijk dat een klant van een Kabelexploitant met een Adequate Binnenhuisbekabeling, toch nog Storing ondervindt. Ondanks de eigen verantwoordelijkheid van de consument, zijn Partijen bereid uit coulance een fonds te steunen voor een tegemoetkoming aan het oplossen van deze stoorgevallen;
- f. Daarnaast heeft de overheid zich onverplicht bereid verklaard om binnen de voorwaarden van de-minimissteun, evenredig bij te dragen aan het adequaat oplossen van Storingen die niet in aanmerking komen voor een tegemoetkoming uit het fonds als onder e. gedefinieerd;
- g. Partijen hebben besloten de tussen hen bereikte overeenstemming in deze Overeenkomst vast te leggen. Deze Overeenkomst komt tot stand door en treedt in werking op de datum van rechtsgeldige ondertekening van alle Partijen. Deze Overeenkomst treedt in de plaats van de overeenkomst van 27 juni 2011 over storing van de dienstverlening via de coax-kabel bij de ingebruikname van de frequenties 791-821 en 832-862 MHz (hierna: de 800 MHz-band) voor elektronische communicatiediensten;
- h. Partijen gaan deze Overeenkomst aan om een oplossing te bieden voor alle mogelijke Storingen, waardoor aanvullende vergunningvoorwaarden en/of wettelijke maatregelen niet meer nodig zijn;

Zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1: Definities

In deze Overeenkomst wordt bij de volgende met hoofdletter geschreven begrippen verstaan:

- 1.1 Binnenhuisinstallatie: alle aansluitmateriaal en de installatie daarvan die tussen het abonnee-overnamepunt en de digitale ontvanger of televisietoestel zit. Het gaat hierbij om connectoren, kabels, splitters, signaalversterkers en wandcontactdozen binnenshuis.
- 1.2 Binnenhuisbekabeling: Binnenhuisinstallatie exclusief signaalversterker(s).
- 1.3 Adequate Binnenhuisinstallatie respectievelijk Adequate Binnenhuisbekabeling: Binnenhuisinstallatie respectievelijk Binnenhuisbekabeling van Kabel Keur kwaliteit.¹
- 1.4 Storingen: verstoring van het TV-sigitaal op de coax-kabel die klanten van Kabelexploitanten ervaren na en veroorzaakt door ingebruikname van de 700 en/of 800 MHz-band voor elektronische communicatiediensten.
- 1.5 Overeenkomst: deze overeenkomst.

Artikel 2: Doel en reikwijdte

- 2.1 Partijen zijn het erover eens dat Storingen in bijna alle gevallen kunnen worden verholpen door individuele maatregelen die consumenten kunnen treffen, door aanschaf en installatie van een Adequate Binnenhuisinstallatie. Partijen delen het uitgangspunt dat consumenten zelf verantwoordelijk zijn voor de aanschaf en installatie van hun eigen Binnenhuisinstallatie.
- 2.2 Deze Overeenkomst is erop gericht om – binnen de grenzen van de Telecommunicatiewet en de Mededingingswet – op basis van gezamenlijke afspraken een passende oplossing te bieden voor Storingen die klanten van

¹ <https://www.kabelkeur.nl/>

Kabelexploitanten ervaren ondanks een Adequate Binnenhuisbekabeling.

- 2.3 Deze Overeenkomst heeft geen betrekking op de bevoegdheden van het Agentschap Telecom en laat de maatregelen die het bevoegd gezag (waaronder het Agentschap Telecom) ingevolge wettelijke bepalingen kan nemen, onverlet. Partijen zijn zich bewust dat de bepalingen van deze Overeenkomst de uit de bij of krachtens de Telecommunicatiewet voortvloeiende rechten en verplichtingen van Partijen onverlet laat.

Artikel 3: Communicatie

- 3.1 Partijen spannen zich in eindgebruikers die vragen hebben over de mogelijke impact van het gebruik van elektronische communicatiediensten via de 700 en 800 MHz-band op de dienstverlening via de coax-kabel te informeren over de noodzaak van een Adequate Binnenhuisinstallatie. Zo nodig stellen Partijen gezamenlijk vast welke informatie zij aan eindgebruikers verstrekken over het aanschaffen en installeren van een Adequate Binnenhuisinstallatie.
- 3.2 Partijen en de aan hen gelieerde ondernemingen zien af van reclame-uitingen, wervingsacties of andere mededelingen gericht op potentiële klanten en/of eindgebruikers, waarbij wordt verwezen naar Storingen.
- 3.3 Partijen onthouden zich van reclame-uitingen, wervingsacties of andere mededelingen gericht op potentiële klanten en/of eindgebruikers, waarbij direct of indirect wordt verwezen naar het in artikel 4 genoemde fonds.
- 3.4 Indien een antenne-installatie voor dienstverlening via de 700 en/of 800 MHz-band in gebruik wordt genomen, zal de betreffende Mobiele telecommunicatieaanbieder deze informatie tijdig invoeren in het Antenneregister en indien het Antenneregister daar niet in voorziet, Kabelexploitanten gelijktijdig attenderen op deze informatie. Onder tijdig wordt verstaan: in de week voorafgaand van daadwerkelijke ingebruikname van de betrokken antenne-installatie.

Artikel 4: Fonds

- 4.1 Voor die gevallen waarin een Adequate Binnenhuisbekabeling geen oplossing biedt voor het verhelpen van de Storing, richten Partijen een fonds in.
- 4.2 Partijen a, c en d zullen gezamenlijk volgens de overeenkomst van 27 juni 2011 vastgestelde verdeelsleutel, voor de periode 2018 tot en met 2020, jaarlijks € 15.000 (incl. eventueel verschuldigde BTW) ter beschikking stellen aan het fonds in de plaats van de vergoeding die is verschuldigd voor de kosten van de Geschillencommissie storing 800 MHz-band. Tenzij anders overeengekomen, wordt de bijdrage jaarlijks aan het begin van het betrokken jaar, vanuit het fonds aan betrokken Partijen in rekening gebracht.
- 4.3 Voor de periode vanaf inwerkingtreding van de 700 MHz-band vergunning voor elektronische communicatiediensten zullen de mobiele telecommunicatieaanbieders volgens een verdeelsleutel naar rato van het verworven spectrum in de 700 MHz-band, gezamenlijk eenmalig € 130.000 (incl. eventueel verschuldigde BTW) aan het fonds ter beschikking stellen. Bij het bepalen van de verdeelsleutel wordt ervan uitgegaan dat mobiele telecommunicatieaanbieders die op moment van het verwerven van spectrum in de 700 MHz-band nog geen partij zijn bij deze Overeenkomst, op grond van artikel 6.2 tot deze Overeenkomst toetreden. Het

bedrag wordt in één keer in rekening gebracht op het moment van inwerkingtreding van de 700 MHz-band vergunning voor elektronische communicatiediensten.

- 4.4 De Kabelexploitanten zullen klanten waarvoor een Adequate Binnenhuisbekabeling geen oplossing biedt voor het verhelpen van de Storing, ondersteunen met de installatie van een Adequate signaalversterker. De Kabelexploitanten zullen de klanten daarvoor een tegemoetkoming bieden van (ten minste) € 50 (incl. BTW). Kabelexploitanten kunnen overeenkomstig het bepaalde in Bijlage 1 na afloop van ieder kalenderjaar een beroep doen op het fonds (voor zover het fonds niet is beëindigd overeenkomstig lid 5), waarbij er een eenmalige tegemoetkoming geldt van € 50 (incl. BTW) per klant waar ondanks een Adequate Binnenhuisbekabeling, een Storing optrad en een Adequate signaalversterker is geïnstalleerd.
- 4.5 De afspraken ten aanzien van het fonds worden aangehecht als Bijlage 1. Hierin zijn nadere afspraken gemaakt over inrichting van het fonds en de wijze van het in rekening brengen van de in leden 2 tot en met 4 van dit artikel genoemde bedragen en de verantwoording door de Kabelexploitanten die op grond van leden 4, 6 en/of 7 een beroep doen op het fonds, en de controle daarop. Partijen spreken af dat de uitvoering van het fonds pragmatisch wordt ingericht zodat de uitvoeringslasten tot een minimum worden beperkt. Het fonds eindigt als alle gelden uit hoofde van leden 2, 3 en 6 zijn uitgekeerd.
- 4.6 De Mobiele telecommunicatieaanbieders verzetten zich er niet tegen als de gelden die door de overheid aan het fonds zijn verstrekt, overeenkomstig Bijlage 2 worden gebruikt voor het oplossen van Storingen die niet in aanmerking komen voor een tegemoetkoming op grond van lid 4 van dit artikel. In geval de gelden van de overheid geheel zijn uitgekeerd, staan de Mobiele telecommunicatieaanbieders na 4 jaar vanaf de inwerkingtreding van de 700 MHz-band vergunningen toe dat de bijdragen uit hoofde van lid 2 respectievelijk lid 3 van dit artikel, mede worden besteed aan het oplossen van Storingen waarvoor de gelden van overheid waren bestemd.
- 4.7 Met deze Overeenkomst wordt iedere aansprakelijkheid van Mobiele telecommunicatieaanbieders voor Storingen die redelijkerwijs kunnen worden verholpen met een Adequate Binnenhuisinstallatie, uitgesloten. Iedere Kabelexploitant vrijwaart iedere Mobiele telecommunicatieaanbieder voor aanspraken van klanten van Kabelexploitanten voor schade, voortkomend uit een Storing. Mocht een dergelijke schadeclaim zich voordoen, dan kan de Kabelexploitant voor de omvang daarvan een beroep doen op het fonds (voor zover het fonds niet is beëindigd overeenkomstig lid 5).
- 4.8 Voor die gevallen waarin blijkt dat een Storing niet kan worden opgelost met de installatie van een Adequate Binnenhuisinstallatie, treden de betrokken Kabelexploitant en Mobiele telecommunicatieaanbieder in overleg om andere passende maatregelen te treffen zodat de Storing alsnog wordt verholpen.

Artikel 5: Inwerkingtreding, looptijd en ontbindende voorwaarde

- 5.1 Deze Overeenkomst komt tot stand door en treedt in werking op de datum van rechtsgeldige ondertekening door alle Partijen. Op dat moment wordt de overeenkomst van 27 juni 2011 inzake storing op de kabel door elektronische communicatiediensten op de 800 MHz-band, beëindigd. Als gevolg van de beëindiging van de overeenkomst van 27 juni 2011, wordt ook de Geschillencommissie storing 800 MHz-band per direct opgeheven.

- 5.2 Deze Overeenkomst eindigt op het moment dat de vergunningen voor mobiele elektronische communicatie in de 700 MHz-band aflopen of zoveel eerder als Partijen gezamenlijk haar wensen te beëindigen. Een eventueel batig saldo van het fonds wordt naar rato van de inbreng overeenkomstig artikelen 4.3 en 4.6 aan Partijen respectievelijk de overheid gerestitueerd.
- 5.3 Indien er aan de uit te geven 700 MHz vergunningen, vergunningvoorwaarden met betrekking tot Storingen worden verbonden die verder gaan dan deze Overeenkomst, zullen de verplichtingen uit deze Overeenkomst die betrekking hebben op de 700 MHz-band, komen te vervallen. Dit geldt in ieder geval voor artikel 4.3 en voor de gehele overeenkomst voor Mobiele telecommunicatieaanbieders die geen elektronische communicatiediensten leveren via de 800 MHz-band.

Artikel 6: Overige bepalingen

- 6.1 Wijziging van deze Overeenkomst kan alleen met schriftelijke instemming van alle Partijen.
- 6.2 Iedere mobiele telecommunicatieaanbieder – anders dan die welke al zijn genoemd bij Partijen – die spectrum verwerft in de 700 en/of 800 MHz-band, kan ook na inwerkingtreding tot deze Overeenkomst toetreden, als hij de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zonder voorbehoud aanvaardt. Een verzoek daartoe zal moeten worden gericht aan Partijen.
- 6.3 Indien een Mobiele telecommunicatieaanbieder zijn vergunning voor elektronische communicatiediensten in de 700 respectievelijk 800 MHz-band overdraagt, dan zal die Mobiele telecommunicatieaanbieder – mits wettelijk toelaatbaar en met inachtneming van de relevante bepalingen van deze Overeenkomst – met de verkrijger van die vergunning overeenkomen dat de verkrijger toetreedt tot deze Overeenkomst. De Mobiele telecommunicatieaanbieder die geen vergunning voor elektronische communicatiediensten in de 800 MHz-band heeft en niet in de 700 MHz-band verwerft dan wel zijn vergunningen in de 700 respectievelijk 800 MHz-band verliest, zal geacht geen partij (meer) te zijn bij deze Overeenkomst. Dat zelfde geldt voor Kabelexploitanten die hun kabeldienstverlening in de 700 respectievelijk 800 MHz-band over coax staken.
- 6.4 Iedere kabelexploitant – anders dan die welke al zijn genoemd bij Partijen – die via een coax-infrastructuur in de 700 respectievelijk 800 MHz-band elektronische communicatiediensten aanbiedt aan consumenten, kan ook na inwerkingtreding tot deze Overeenkomst toetreden, als hij de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen zonder voorbehoud aanvaardt. Een verzoek daartoe zal moeten worden gericht aan Partijen.
- 6.5 Partijen verzetten zich er niet tegen als de overheid de inhoud van deze Overeenkomst openbaar maakt.
- 6.6 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen Partijen ter zake van deze Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam, tenzij Partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen.

Aldus overeengekomen en ondertekend:

KPN B.V.
Datum:

J. Farwerck

J.K. de Jager

T-Mobile Netherlands B.V.
Datum:

R. el Hattachi

R. Jelinek-Nacke

Tele2 Nederland B.V.
Datum:

D. Wever

M. de Haan

VodafoneZiggo Group Holding B.V.
Datum:

B. de Ridder – Jongerden

Stichting Regionale Kabeltelevisie Midden-Holland
Datum:

P.A. Oskam

Overige kabelexploitanten door vereniging NLconnect
Datum:

M. Andriessen

Bijlage 1:

Opzet fonds en bewijslast kabelexploitant (artikel 4.5 van de Overeenkomst)

Onderstaande bewijslast geldt voor het beroep op het fonds op grond van art. 4.4. Voor de gelden die vanuit de overheid beschikbaar zijn gesteld (zie art. 4.6), gelden de afspraken als beschreven in Bijlage 2.

Voor de definities van de woorden Storing, Adequate Binnenhuisbekabeling, Adequate Binnenhuisinstallatie en Overeenkomst, wordt verwezen naar artikel 1 van de Overeenkomst.

Het fonds is ondergebracht bij Stichting Preventel en bestaat uit een separate bankrekening. Het beheer van het fonds wordt uitgevoerd door het secretariaat van Stichting Preventel en wordt vanuit het fonds gefinancierd (jaarlijkse kosten c.a. € 1.000 excl. BTW). Vanuit het fonds krijgen betrokken Partijen aan het begin van het betrokken kalenderjaar een factuur als bepaald in artikelen 4.2 en 4.3 van de Overeenkomst. Uit hoofde van artikel 4.4 van de Overeenkomst kunnen Kabelexploitanten na afloop van ieder kalenderjaar een beroep doen op het fonds op basis van onderstaande bewijslast.

De beheerder van het fonds stuurt jaarlijks een jaarrekening (balans en winst-/verliesrekening, inclusief specificatie van besteding van gelden) naar de betrokken Partijen. Het fonds wordt opgeheven als alle gelden uit hoofde van de Overeenkomst en ontvangen van de overheid, zijn besteed.

De bewijslast die van de Kabelexploitant op grond van artikel 4.4 wordt verlangd is de volgende:

1. Om aan te tonen dat sprake is van een Storing, moet door de monteur van de Kabelexploitant worden vastgesteld dat de Storing zich enkel voordoet op kanalen die zich in het 700/800 MHz-spectrum bevinden. De monteur zal door verschillende zenders te bekijken zien op welke zenders zich een storing voordoet om vast te stellen dat een Storing exclusief gerelateerd is aan interferentie met elektronische communicatiediensten of niet.
2. Om aan te tonen dat de Storing niet te verhelpen is met het opwaarderen van Binnenhuisbekabeling naar een Adequate Binnenhuisbekabeling, moet een monteur ter plaatste vaststellen dat er sprake is van Storing (zie 1) ondanks dat een klant beschikt over een Adequate Binnenhuisbekabeling. Dat laatste wordt waar mogelijk op basis van een visuele inspectie vastgesteld en anders door componenten in het binnenhuisnetwerk te vervangen door materiaal van Kabel Keur kwaliteit.

Verantwoording van de Kabelexploitant bij een beroep op het fonds:

1. Overlegging van werkinstructies c.q. protocol voor monteurs waaruit blijkt dat de monteur de handelingen verricht die op grond van de hierboven beschreven bewijslast worden gevraagd.
2. Opgave van aantal klanten met de volgende verklaring:
 - a. dat de monteur volgens bovengenoemde bewijslast heeft vastgesteld dat sprake was van een Storing en een Adequate Binnenhuisbekabeling en er extra maatregelen (c.q. een versterker) moesten worden getroffen;
 - b. dat een klant maar 1 keer in aanmerking is gekomen voor de compensatie.
3. In geval er gerede twijfel is bij de beheerder van het fonds of de opgave juist is, heeft de beheerder het recht te verzoeken om een bevestiging van de accountant van de Kabelexploitant, waarin wordt vastgesteld dat de werkinstructies c.q. protocol voor

monteur is gevolgd en met inachtneming daarvan de verklaring juist is, dan wel zelf een accountant te vragen om dit te controleren. Indien de opgave meer blijkt te zijn dan op basis van de bewijslast kan worden aangetoond, zijn de kosten van de accountant voor rekening van de Kabelexploitant en zullen eventueel onterechte onttrekkingen aan het fonds worden gerestitueerd.

4. In geval het beroep van Kabelexploitanten tezamen de beschikbare gelden in het fonds overstijgt, houdt de beheerder rekening met een eerlijke verdeling onder individuele Kabelexploitanten en de eerdere vergoedingen die vanuit het fonds zijn gedaan.
5. Het aantal toegekende vergoedingen uit het fonds levert geen bewijs voor de omvang van de storingsproblematiek.

Bijlage 2:

Opzet fonds en bewijslast kabelexploitant (artikel 4.6 van de Overeenkomst)

Onderstaande bewijslast geldt voor het beroep op het fonds op grond van art. 4.6 voor de gelden die vanuit de overheid beschikbaar zijn gesteld.

Voor de definities van de woorden Storing, Adequate Binnenhuisbekabeling, Adequate Binnenhuisinstallatie en Overeenkomst, wordt verwezen naar artikel 1 van de Overeenkomst.

De overheid draagt evenredig bij aan het fonds waaraan Partijen overeenkomstig artikel 4 leden 2 en 3 bijdragen. Uit hoofde van artikel 4.6 van de Overeenkomst kunnen Kabelexploitanten na afloop van ieder kalenderjaar een beroep doen op het fonds op basis van onderstaande bewijslast. De beheerder van het fonds stuurt jaarlijks een jaarrekening (balans en winst-/verliesrekening, inclusief specificatie van besteding van gelden) naar de overheid. Het fonds wordt opgeheven als alle gelden uit hoofde van de Overeenkomst en ontvangen van de overheid, zijn besteed.

De bewijslast die van de Kabelexploitant op grond van artikel 4.6 wordt verlangd is de volgende:

Om aan te tonen dat sprake is van een Storing, moet door een call center agent of monteur van de kabelexploitant worden vastgesteld dat de Storing zich enkel voordoet op kanalen die zich in het 700 en/of 800 MHz spectrum bevinden.

1. Bij telefonisch contact wordt de klant gevraagd verschillende zenders te bekijken en aan te geven op welke zenders zich een storing voordoet. De call center agent kan vervolgens vaststellen dat de Storing exclusief gerelateerd is aan de ingebruikname van de 700 en/of 800 MHz-band voor elektronische communicatiediensten, of niet.
2. Bij een monteur die aan huis komt kan de monteur op basis van dezelfde systematiek zelf vaststellen dat een Storing exclusief gerelateerd is aan de ingebruikname van de 700 en/of 800 MHz-band voor elektronische communicatiediensten, of niet.

Verantwoording van de Kabelexploitant bij een beroep op het fonds:

1. Overlegging van werkinstructies/telefoonscript c.q. protocol voor call center agenten en monteurs waaruit blijkt dat de call center agent respectievelijk monteur de handelingen verricht die op grond van de hierboven beschreven bewijslast worden gevraagd.
2. Opgave van aantal klanten met de volgende verklaring:
 - a. dat de call center agent respectievelijk monteur volgens bovengenoemde bewijslast heeft vastgesteld dat sprake was van een Storing;
 - b. dat een klant maar 1 keer in aanmerking is gekomen voor een tegemoetkoming in de vorm van een component van een Adequate Binnenhuisinstallatie, waarvoor de Kabelexploitant een beroep op het fonds kan doen van maximaal € 8 (incl. BTW) per klant.
3. In geval er gereede twijfel is bij de beheerder van het fonds of de opgave juist is, heeft de beheerder het recht te verzoeken om een bevestiging van de accountant van de Kabelexploitant, waarin wordt vastgesteld dat de werkinstructies c.q. protocol voor de call center agent respectievelijk monteur is gevolgd en met inachtneming daarvan de verklaring juist is, dan wel zelf een accountant te vragen om dit te controleren. Indien de opgave meer blijkt te zijn dan op basis van de bewijslast kan worden aangetoond, zijn de kosten van de accountant voor rekening van de Kabelexploitant en zullen eventueel

onterechte onttrekkingen aan het fonds worden gerestitueerd.

4. In geval het beroep van Kabelexploitanten tezamen de beschikbare gelden in het fonds overstijgt, houdt de beheerder rekening met een eerlijke verdeling onder individuele Kabelexploitanten en de eerdere vergoedingen die vanuit het fonds zijn gedaan.
5. Het aantal toegekende vergoedingen uit het fonds levert geen bewijs voor de omvang van de storingsproblematiek.