

## FAXBERICHT

# BIRD & BIRD

Aan: OPTA

T.a.v.: de heer Joos Francke

Fax: (070) 315 35 01

Van: mevr. mr. Marjolein J. Geus

Betreft: (aanvullende) zienswijze ontwerpbesluit Marktanalyse Vaste Telefoonie

Datum: 8 september 2008

Aantal pagina's  
(incl. deze pagina): 11

De informatie in dit faxbericht is strikt vertrouwelijk en enkel bestemd voor de geadresseerde. Het is elke persoon die dit faxbericht ontvangt en niet de geadresseerde is (of bevoegd is om namens de geadresseerde dit faxbericht te ontvangen) verboden om de inhoud van dit faxbericht te gebruiken, aan derden kenbaar te maken of te vermenigvuldigen. Indien dit faxbericht niet voor u is bestemd, verzoeken wij u met ons contact op te nemen.

---

### Bericht:

Geachte heer Francke,

Hierbij zend ik u namens Tele2 Nederland B.V., Atlantic Telecom Business B.V. en Pretium Telecom B.V. hun (aanvullende) bedenkingen ten aanzien van het ontwerpbesluit Marktanalyse Vaste Telefoonie d.d. 15 juli 2008 en de voorgestelde WPC/EDC tariefregulering.

Met vriendelijke groet,

Marjolein Geus



**Meijers, Martijn**

---

**Van:** Marjolein Geus [Marjolein.Geus@twobirds.com]  
**Verzonden:** woensdag 1 oktober 2008 9:13  
**Aan:** Meijers, Martijn  
**CC:** josee.van-den-berg@tele2.com; h.nyks@pretium.nl; jos.peeters@atlantic.nl  
**Onderwerp:** RE: MA2008: openbare versie zienswijze TAP

Hierbij de bevestiging dat de zienswijze van TAP geen bedrijfsvertrouwelijke informatie bevat.  
Met vriendelijke groet,  
Marjolein Geus

-----Original Message-----

**From:** Marjolein Geus  
**Sent:** maandag 29 september 2008 23:45  
**To:** 'Meijers, Martijn'  
**Cc:** josee.van-den-berg@tele2.com; 'h.nyks@pretium.nl'; jos.peeters@atlantic.nl  
**Subject:** RE: MA2008: openbare versie zienswijze TAP

Volgens mij bevat de zienswijze van TAP geen bedrijfsvertrouwelijke informatie, maar ik heb nog niet van alle partijen de bevestiging daaromtrent. Ik bericht u morgen definitief.  
Met vriendelijke groet,  
Marjolein Geus

-----Original Message-----

**From:** Meijers, Martijn [mailto:M.Meijers@opta.nl]  
**Sent:** maandag 29 september 2008 09:28  
**To:** Marjolein Geus  
**Subject:** FW: MA2008: openbare versie zienswijze TAP  
**Importance:** High

Geachte mevrouw Geus,

Onderstaande mail heb ik als onbezorgbaar terug ontvangen (twobirds.com i.p.v. twobirds.nl ...).

Bent u ondanks de nu krappere termijn in de gelegenheid om de verzochte informatie nog vandaag aan mij te doen toekomen?

Bij voorbaat dank,

Martijn Meijers,  
OPTA

---

**Van:** Meijers, Martijn  
**Verzonden:** woensdag 24 september 2008 17:03  
**Aan:** 'marjolein.geus@twobirds.nl'  
**Onderwerp:** MA2008: openbare versie zienswijze TAP

Geachte mevrouw Geus,

Op 8 september heeft u namens Tele2, Atlantic en Pretium een zienswijze ingediend op het ontwerp marktbesluit Vaste telefonie. Deze zienswijze is gekwalificeerd als zijnde bedrijfsvertrouwelijk. Daarbij is ondanks het verzoek daartoe niet aangegeven welke informatie bedrijfsvertrouwelijk is, en om welke redenen. Tevens is geen openbare versie meegestuurd.

Graag ontvang ik daarom uiterlijk maandag 29 september aanstaande (per e-mail) alsnog de openbare versie van deze zienswijze en de onderbouwing voor de bedrijfsvertrouwelijkheid.

Bij voorbaat dank,

Martijn Meijers

Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA)  
Afdeling Markten  
Coördinator Marktanalyses  
Zurichtoren, Muzenstraat 41  
Postbus 90420  
2509 LK Den Haag  
tel: +31 6 27 33 90 00  
e-mail: m.meijers@opta.nl  
www.opta.nl

+++++

**BEDRIJFSVERTROUWELIJK OPTA**  
**PER GEWONE POST EN PER E-MAIL (vastetelefonie-MA@OPTA.nl)**

Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit  
T.a.v. de heer J. Francke  
Postbus 90420  
2509 LK DEN HAAG

**Verzonden per reguliere post en per email (vastetelefonie-MA@opta.nl)**

Amsterdam/Haarlem/Venlo, 8 september 2008

Geachte heer Franke,

Tele2 Nederland B.V., Atlantic Telecom Business B.V. en Pretium Telecom B.V. (hierna gezamenlijk te noemen “TAP”) reageren hierbij op het ontwerpbesluit Marktanalyse Vaste Telefoonie d.d. 15 juli 2008 (kenmerk: OPTA/AM/2008/201597), hierna te noemen het “**ontwerp-besluit**”.

TAP zijn elk afzonderlijk actief op de markt van WLR/CPS. CPS strekt zich uit tot alle zakelijke en consumentenklanten. WLR strekt zich uit tot PSTN en ISDN-1, ISDN-2 en PSTN diensten.

In het nieuwe marktanalyse besluit breidt OPTA de verplichting uit:

1. PSTN- en ISDN1, 2-telefoonaansluitingen in ontbundelde vorm, te weten belbasis;
2. PSTN- en ISDN1, 2-telefoonaansluitingen in gebundelde vorm, te weten aansluitingen geleverd in de Belvij-pakketten
3. Onder de relevante retaildiensten vat het college ook de bij die retaildienst bijbehorende faciliteiten en aanvullende diensten

En voor de zakelijke markt:

4. Meervoudige PSTN-en ISDN-1, 2 –telefoonaansluitingen in ontbundelde vorm;
5. ISDN-aansluitingen met een hogere capaciteit, te weten in ieder geval ISDN15, ISDN20 en ISDN30-telefoonaansluitingen alsmede CityPhone;
6. (meervoudige) PSTN- en ISDN-telefoonaansluitingen in gebundelde vorm, te weten aansluitingen geleverd met de kortingsregeling CVXL;

7. VoDSL-aansluitingen in ontbundelde en gebundelde vorm. De gebundelde vorm is Z-IPB XL;
8. VoE aansluitingen in ontbundelde en gebundelde vorm;
9. Onder de relevante retaildiensten vat het college ook de bij die retaildienst behorende faciliteiten en aanvullende diensten

Het college heeft het bovenstaande overzicht weergegeven naar de stand van zaken van 5 juni 2008 en OPTA geeft aan dat er wellicht in de toekomst nog tarieven bij zullen komen.

TAP hebben bij het ontwerp-besluit inclusief de daarbij behorende bijlagen de volgende opmerkingen.

### **I. Algemeen:**

Deze reactie vormt een aanvulling op de reacties van ACT inzake (i) het ontwerp-besluit en (ii) de voorgestelde WPC/EDC tariefregulering. TAP verzoekt OPTA om deze reactie van ACT als hier ingelast en overgenomen te beschouwen.

Op 3 juni 2008 heeft TAP voorts gereageerd op het Ontwerp-wijzigingsbesluit-WLR-marktbesluit (OPTA/AM/2008/200853), het Ontwerp-WLR-tariefbesluit (OPTA/AM/2008/200854) en het Ontwerp-Herstelbesluit WLR-implementatie (OPTA/AM/2008/200806). TAP verzoekt OPTA tevens om deze reactie als hier overgenomen en ingelast te beschouwen.

Tenslotte hebben Tele2 Nederland B.V., Atlantic Telecom Business B.V. en Pretium Telecom B.V. elk geantwoord op de door OPTA gezonden vragenlijsten ter voorbereiding op het ontwerp-besluit. TAP verzoekt OPTA om ook deze antwoorden als hier overgenomen en ingelast te beschouwen.

In aanvulling op de bovengenoemde documenten merkt TAP het volgende op.

### **II. Voornemen tot intrekking retailregulering**

Het voornemen van OPTA om de verplichtingen op retailniveau niet te handhaven en te volstaan met regulering op wholesaleniveau vormt een zeer ernstige bedreiging van de concurrentie. KPN dreigt daardoor de mogelijkheid te krijgen om specifiek bepaalde groepen klanten te benaderen om deze klanten aldus terug te winnen of te behouden.

Daarbij komt nog dat KPN ook zeer gericht bijzondere aanbiedingen kan doen gericht op specifiek de klanten van een bepaalde marktpartij of een deel daarvan, zoals de klanten waarvan KPN weet dat hun contract met een bestaande aanbieder op een bepaalde datum zal expireren. KPN weet uit hoofde van zowel haar wholesale- als haar retailactiviteiten exact welke klanten bij een alternatieve aanbieder zitten en kan ook herleiden wanneer het contract met klanten van een dergelijke aanbieder expireert.

Bovendien is in het recente verleden bij herhaling gebleken dat KPN informatie waarover zij als wholesaleaanbieder beschikt gebruikt in haar eigen communicatie

met (potentiele) klanten. Het huidige marktanalysebesluit en het ontwerp-besluit behelzen ook geen toereikende verboden om dergelijk gebruik van informatie van KPN wholesale effectief tegen te gaan.

Het gericht benaderen van klanten van andere marktpartijen is derhalve een realiteit.

TAP is dan ook van mening dat minimaal de non-discriminatie en de transparantieplichting als verplichtingen op de retailmarkten voor vaste telefonie dienen te worden gehandhaafd c.q. opgelegd.

Dit punt vormt ook een belangrijk onderdeel van de zienswijze van ACT. TAP hecht er echter aan om dit ook voor wat betreft de residentiele markt nogmaals expliciet onder de aandacht van OPTA te brengen. Op de residentiele en de zakelijke markt is KPN in staat om aanbiedingen te doen die uitsluitend gelden voor klanten van (bepaalde) concurrerende aanbieders en niet voor haar eigen abonnees.

### **III. Retail minus benadering vs kostenorientatie.**

In de huidige reguleringsperiode is gebleken dat de retailminus systematiek manipulatiegevoelig is gebleken. De uitzondering voor bundels in de bestaande marktanalysebesluiten verklaart dat KPN direct na de implementatie van WLR in de markt de concurrentie is aangegaan met gebundelde aanbiedingen voor aansluitingen en verkeer. Daardoor heeft KPN gedurende de gehele reguleringsperiode kunnen uitgaan van een te hoog en niet realistisch referentietarief voor de retail minus tariefregulering. Dit geldt zowel voor de consumentenmarkt, waar vanaf begin 2007 de BelVrij bundels zijn geïntroduceerd, als op de zakelijke markt, waar het CVA/CVF aanbod door KPN in 2007 is vervangen door het gebundelde CVXL aanbod om aldus aan de beoogde effecten van de regulering te ontkomen.

Het ontwerp-besluit tracht dit bezwaar te ondervangen door de uitzondering voor de aanbieding van bundels van aansluitingen en verkeer te schrappen. Het is echter nu reeds duidelijk dat de nieuw voorgestelde retailminus regulering ook weer alle mogelijkheden biedt voor KPN om aan de beoogde effecten van de regulering te ontkomen (zie ook hierna hoofdstuk V).

Naar de mening van TAP blijkt uit dit alles dat een retailminus systematiek voor de regulering van de WLR tarieven teveel mogelijkheden biedt om de effecten van die regulering te omzeilen. TAP meent derhalve dat de retailminus systematiek dient te worden vervangen door tariefregulering op basis van kostenoriëntatie.

### **IV. Uitzondering VoB diensten en BelBudget:**

Naar TAP begrijpt is OPTA nog steeds van mening dat VoB niet onder de CPS/WLR regulering voor de residentiele markt zal worden meegenomen, althans worden voor VoB geen relevante retailtarieven genoemd.

TAP onderschrijft deze uitzondering voor VoB diensten niet.

Op basis van WBT worden breedbandaansluitingen aangeboden die geschikt zijn voor de combinatie van breedbandinternet en VoB. WBT is voor andere marktpartijen dan

KPN die WBT moeten inkopen geen alternatief voor VoB, omdat op basis van WBT niet uitsluitend telefonie kan worden aangeboden, althans niet dan tegen onevenredig hoge kosten. Voor WLR klanten met een PSTN of een ISDN aansluiting die om wat voor reden dan ook geen internetaansluiting willen of die elders reeds een internetabonnement hebben lopen is een dienst op basis van WBT derhalve al helemaal geen optie.

WBT vermindert derhalve niet, althans onvoldoende, het mededingingsprobleem op de residentiele markt voor vaste telefonieaansluitingen.

Daarnaast merkt TAP op dat ook het feit dat het BelBudget tarief niet als relevant retailtarief wordt aangemerkt, de concurrentie verstoort en beperkt. BelBudget fungeert in de praktijk allang niet meer als het bereikbaarheidsabonnement waarvoor het oorspronkelijk in het leven is geroepen, maar kan eenvoudig als commerciële aanbieding in de concurrentie met WLR aanbieders worden ingezet.

#### **V. Bepaling WLR retailminus tarief.**

Afgezien van de bovenstaande punten waaronder haar eerdere opmerkingen bij de retailminus systematiek d.d. 3 juni 2008, merkt TAP op dat ook de in het ontwerp besluit voorgestelde WLR retail minus tariefregulering de concurrentie niet en in ieder geval volstrekt onvoldoende bevordert.

TAP vraagt in dit verband in het bijzonder aandacht voor de volgende aspecten.

1. De ontbundeling van het tarief voor de aansluiting van een bundel.
2. De bepaling van het gemiddelde tarief voor een aansluiting
3. De aanpassing en bekendmaking van de WLR tarieven
4. De maximale jaarlijkse stijging

#### ***Ad 1. De ontbundeling van het tarief voor de aansluiting van een bundel.***

OPTA stelt dat het ontbundelde retailtarief voor de aansluiting bepaald moet worden door de opbrengsten van de overige diensten in de bundel in mindering te brengen op de totale opbrengst van de bundel. De opbrengsten van de overige diensten in de bundel worden dan bepaald op basis van de ontbundelde tarieven in de markt. Incentives moeten daarbij over een periode van 3 jaar worden uitgesmeerd.

OPTA heeft in de voorgaande WLR tariefregulering (periode 2006-2008) bundels niet meegenomen in de WLR verplichting. In het ontwerp-besluit beoogt OPTA dit te herstellen en zijn bundels, althans bundels in juridische zin, onderdeel van de verplichtingen.

TAP juicht dit uitgangspunt op zichzelf toe, maar merkt op dat de nieuw voorgestelde regulering door OPTA zodanige hiaten vertoont dat het zeer eenvoudig zal zijn voor KPN om aan het beoogde effect van de voorgestelde maatregelen te ontkomen.

- (i) Zo heeft KPN een prikkel om diensten zodanig aan te bieden dat de klant ze als een gebundeld aanbod ervaart, terwijl daarvan in juridische zin geen sprake is. TAP verwijst naar de problemen die OPTA bij het huidige toezicht op de

retailtarieven crvaart waar het gaat om enerzijds de juridische en anderzijds de door de klant gepercipieerde bundeling van diensten.

TAP verzoekt OPTA dan ook om het besluit zo aan te passen dat niet alleen de juridische bundeling, maar ook de door afnemers gepercipieerde bundeling daarin wordt meegenomen.

- (ii) Daarnaast is TAP van oordeel dat ook bundels van aansluitingen en andere diensten moeten worden meegenomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan bundels met mobiele telefonie en vaste telefonie en bundels van internet met vaste telefonie of van vaste telefonie en omroepdiensten. Met name gezien de door OPTA zelf in het ontwerp-besluit gesignaleerde tendens richting een bundeling van dergelijke diensten, is er juist alle aanleiding om ook die bundels in de regulering te betrekken.
- (iii) Voorts zal bij de beoordeling van de bundels ongetwijfeld veel discussie ontstaan over de hoeveelheid verkeersminuten die klanten verbruiken binnen de bundel. Nu het de WLR afnemers zijn die moeten kunnen concurreren, dienen in ieder geval de gegevens van de alternatieve aanbieders daarin te worden meegenomen. Tevens dient daarbij niet uit te worden gegaan van het gemiddelde verbruik maar van het verkeer van de top 20% van de bundels. De reden hiervoor is dat KPN anders in staat is om het gemiddelde te drukken door daarin de grote groep loyale klanten die weinig bellen mee te nemen.
- (iv) Het verdisconteren van incentives over een periode van 3 jaar is een veel te lange periode. Klanten die reageren op incentives om over te stappen zijn in de regel veel eerder geneigd om weer te switchen in reactie op weer een andere incentive, die alternatieve aanbieders die een klant verloren hebben wel moeten aanbieden. TAP is van mening dat een incentive om terug te keren naar KPN terugverdiend moet worden over de minimale contractperiode. Bij de bepaling van die periode moet ook worden gekeken naar de wetsvoorstellen die aanhangig zijn omtrent de maximale duur van contracten met consumenten. Voorts zal bij de aanbieding van incentives aan bestaande klanten uit moeten worden gegaan van een nog kortere periode.
- (v) TAP markt voorts op dat met het wegvallen van de retailregulering KPN ook buiten de bundel aanbiedingen kan doen die de concurrentie onmogelijk kan matchen. Daarbij is bijvoorbeeld het vast mobiele verkeer een groot punt van zorg. KPN kan ca. 60% van dit verkeer zonder incrementele kosten aanbieden. Dit onderstreept nogmaals het belang om de volledige retailregulering in stand te laten. Subsidiair vraagt TAP van OPTA om in ieder geval de non-discriminatie en transparantie verplichtingen op retailniveau in stand te houden.

#### *Ad 2) De bepaling van het gemiddelde tarief voor een aansluiting*

OPTA geeft aan dat het ondoenlijk is om voor elk aanbod in de markt een apart WLR aansluittarief vast te stellen. Dit zou temeer niet haalbaar zijn omdat KPN door het wegvallen van de retailregulering diverse pakketten voor verschillende specifieke doelgroepen in de markt kan zetten. Daarbij noemt OPTA geografische

gedifferentieerde pakketten of pakketten voor bepaalde doelgroepen. OPTA stelt dat het voldoende is om twee tarieven te hanteren: een voor de consumentenmarkt en een voor de zakelijke markt. Daarbij dient KPN het gemiddelde ontbundelde aansluittarief op basis van weging te bepalen.

Dat dit voor alternatieve aanbieders geen enkele bescherming biedt mag wel blijken uit het volgende voorbeeld: KPN maakt een speciaal aanbod voor win back van klanten van een WLR aanbieder. Deze WLR aanbieder heeft 200.000 klanten en KPN biedt deze klanten een extra korting van 8.50 Euro op de aansluiting voor een periode van 1 jaar. Een dergelijke klant betaalt dan voor zijn aansluiting ca. 10 Euro. Het effect van deze korting op de gemiddelde prijs van een aansluiting is nihil omdat het totaal van deze aansluitingen het gemiddelde nauwelijks beïnvloeden en komt dan uit op ca. 2%, waarmee het WLR tarief rond de 12 Euro blijft. Daarmee wordt het klantenbestand van de WLR aanbieder benaderd met een aanbod wat die WLR aanbieder onmogelijk kan matchen.

TAP meent dan ook dat niet dient te worden uitgegaan van het gemiddelde aanbod voor de bepaling van het WLR tarief maar altijd van het laagste aanbod. Pas dan is verzekerd dat KPN de WLR aanbieders niet, met betrekkelijk eenvoudige middelen, uit de markt kan duwen.

Tenslotte gaat OPTA ervan uit dat door de kleine verschillen die nu zijn vastgesteld in de hoogte van de minus, voor de nieuwe reguleringsperiode kan worden volstaan met een gemeenschappelijke minus. TAP kan daar in meegaan onder de premisse dat dit niet leidt tot een verslechtering van de huidige business case voor WLR. WLR is een dienst die in veel gevallen al met negatieve marges aan de klanten geleverd wordt en WLR aanbieders kunnen zich, voor het behoud van hun concurrentiepositie, geen verslechtering van hun business case veroorloven.

### ***Ad 3) De aanpassing en bekendmaking van de WLR tarieven.***

OPTA stelt KPN 4 keer per jaar een tariefsaanpassing dient vast te stellen voor de WLR tarieven. Daarbij dient KPN uit te gaan van de volumes van het einde van het voorlaatste kwartaal.

Het uitgaan van de volumes van het einde van het voorlaatste kwartaal is wat TAP betreft een acceptabele oplossing. Niet helemaal duidelijk is van welk meetmoment voor de tarieven OPTA uit wil gaan. TAP is van mening dat de werkelijke retail tarieven die gelden gedurende de periode waarin de WLR tarieven gelden, als uitgangspunt moeten worden genomen. Mocht KPN tijdens een kwartaal haar retailtarieven zodanig willen aanpassen dat dit een verlaging van het gemiddelde tarief inhoudt, dan dient KPN deze tarieven ook direct voor de WLR dienstverlening te hanteren (waarbij ook de vooraankondigingsperiode voor de invoering van de eigen nieuwe retailtarieven van KPN van toepassing dient te zijn). Dit geldt dus ook als dit betekent dat er een tussentijdse verlaging van het WLR tarief noodzakelijk is.

Een aankondiging van 8 weken is een termijn die enigszins afwijkt van wat KPN voor andere Wholesale diensten hanteert. Daar is sprake van een aankondigingstermijn van 2 maanden. Vanwege het geringe verschil en de uniformiteit in de in de markt stelt TAP voor ook hier 2 maanden te hanteren.



#### *Ad. 4) De maximale jaarlijkse stijging*

OPTA stelt vast dat de maximale jaarlijkse stijging niet hoger mag zijn dan de inflatie.

TAP kan zich in dit uitgangspunt vinden.

#### **VI. De operationalisering tariefregulering Wholesale specifieke kosten.**

OPTA verstaat hieronder de tarieven waarvoor kostenoriëntatie geldt omdat er geen relevant retail tarief in de markt is.

TAP kan zich vinden in het standpunt dat hier proportionele toerekening van kosten moet worden toegepast.

#### **VII. Implementatie nieuwe WLR regulering**

Het ontwerp-besluit houdt in dat de WLR verplichtingen worden uitgebreid ten opzichte van het besluit uit 2005. Daarvoor dient KPN voorstellen in te dienen bij het college.

1. WLR aanbod voor residentiële aansluitingen die als onderdeel van een bundel met verkeer worden aangeboden cq afgenomen. OPTA stelt dat aan deze verplichting wordt voldaan door aanpassing van de tarieven.
2. Uitbreiding naar alle typen aansluitingen in de zakelijke markt. (NB: OPTA spreekt hier over de zakelijke Wholesale markt, TAP gaat ervan uit dat OPTA hier de zakelijke retailmarkt bedoelt, blz 301). OPTA stelt dat KPN met een voorstel moet komen wat door OPTA beoordeeld zal worden. OPTA zal daarbij geïnteresseerde partijen in staat stellen te reageren op de voorstellen van KPN. Bereiken partijen geen overeenstemming dan zal OPTA op basis van een nieuw voorstel zelf een uiteindelijke beslissing nemen over de inhoud en de termijn waarbinnen KPN zal overgaan tot implementatie.

Ad. 1: Hierboven heeft TAP reeds haar grote zorgen geuit in verband met de voorgenomen regulering en het vervallen van de retailregulering. Afgezien hiervan deelt TAP de mening van OPTA dat nieuwe (lagere) WLR tarieven zouden moeten en ook kunnen ingaan per de datum van de inwerkingtreding van het nieuwe marktanalysebesluit.

Ad 2: TAP kan zich vinden in de door OPTA voorgestelde procedure. Daarbij wil TAP de volgende kanttekening maken. OPTA heeft aangegeven dat de retailverplichtingen die KPN in de zakelijke markt heeft in stand blijven tot het moment dat KPN de uitbreiding van de WLR dienstverlening heeft geïmplementeerd. Al eerder heeft ACT, bij welke reactie TAP aansluit, aangegeven dat de uitbreiding van de WLR- en de overige verplichtingen in de huurlijnen markt niet voldoende zijn om de mededingingsproblemen op de zakelijke retailmarkt op te lossen. Er zal een retailregulering noodzakelijk blijven. Daarbij heeft ACT speciaal aangegeven dat OPTA dan toch op zijn minst de non-discriminatieverplichting en de transparantieverplichting intact zou moeten laten ook voor de zakelijke retailmarkt.

Subsidiar merkt TAP op dat hoe dan ook het (gedeeltelijk dan wel geheel) opheffen van de retailregulering in ieder geval niet eerder kan plaats vinden dan dat de WLR diensten die KPN moet aanbieden en leveren volledig, correct en binnen daarvoor afgesproken termijnen plaats vindt. Daarbij zou er ook nog enige tijd gevolgd moeten worden of KPN deze processen daadwerkelijk op een voldoende robuuste manier in haar organisatie heeft geïmplementeerd. Daarnaast dienen de tot nu toe nog niet opgeloste zaken (zie hierna de in hoofdstuk VIII genoemde voorbeelden) door KPN opgelost te worden. TAP stelt voor om hiervoor een “Fit for Purpose” test neer te leggen, zodat partijen weten waar ze aan toe zijn.

### **VIII. Noodzaak tot oplossing van oude implementatieproblemen WLR**

In de afgelopen jaren hebben WLR partijen gekampt met een aantal hardnekkige problemen bij de implementatie van WLR die tot op de dag van vandaag niet zijn opgelost. De bestaande marktanalysebesluiten bieden onvoldoende mogelijkheden om die oplossing af te dwingen. Het ontwerp-besluit verwijst niet naar deze implementatieproblemen en biedt geen aanvullende mogelijkheden om een oplossing af te dwingen.

#### ***Informatieproducten WLR***

KPN heeft ten aanzien van de WIP diensten een aanbod in de markt staan, wat onderdeel vormt van de WLR overeenkomst (raamovereenkomst voor de levering van de dienst Wholesale line rental). In deze overeenkomst stelt KPN dat deze informatieproducten alleen gebruikt dienen te worden ter ondersteuning van de ordering, levering en service van de WLR diensten. Daarbij doen zich echter de volgende knelpunten voor:

#### **Quota**

KPN heeft het aantal validaties dat een alternatieve aanbieder per maand mag uitvoeren gekoppeld aan het aantal orders van die aanbieder in de voorafgaande maand. De reden voor de limitering is, althans volgens KPN, het voorkomen van misbruik van de dienst. Zodra de limiet wordt bereikt, heeft de alternatieve aanbieder geen toegang meer tot WIP diensten. Als gevolg daarvan is deze aanbieder niet in staat zijn gegevens te controleren met die van KPN. Logisch gevolg daarvan is dat de aanbieder voor de aanmeldingen van nieuwe klanten/aansluitingen geen clean orders in kan dienen. Het niet indienen van clean orders leidt tot afwijzing van de order en daarmee dus tot weigering van toegang tot WLR dienstverlening. TAP heeft KPN er meerdere malen op gewezen dat er voor deze limieten op het aantal maandelijks uit te voeren validaties geen objectieve rechtvaardiging is, en dat deze in elk geval verouderd zijn en hoe dan ook dienen te worden aangepast aan de marktontwikkelingen

TAP is van oordeel dat OPTA in het kader van het nieuwe te nemen implementatiebesluit kritisch naar deze informatievoorziening dient te kijken en dat de gebruiksquota dienen te worden afgeschaft.

#### **Instabiliteit van de dienst door ontbreken van SLA's op de informatiediensten**

Sinds 2003 is Versatel in conflict met KPN over de beschikbaarheid, en de garanties omtrent beschikbaarheid van de verschillende informatiediensten. Aan zowel de WPS nummerinformatiedienst (gebruikt voor CPS) als de WIP diensten zijn geen SLA's met boetes gekoppeld. TAP zijn de afgelopen jaren herhaaldelijk geconfronteerd met storingen in systemen, web interfaces, B2B koppelingen en andere functionaliteiten met als gevolg dat de dienstverlening van WLR partijen richting klanten telkenmale verstoord wordt. Omdat er geen SLA op deze diensten zit, is het voor WLR partijen niet mogelijk KPN te disciplineren en zijn WLR partijen iedere keer afhankelijk van KPN om storingen zo snel mogelijk op te lossen.

TAP is van oordeel dat de informatieproducten gekoppeld dienen te zijn aan een daarbij behorende SLA ten aanzien van beschikbaarheid en oplossen van storingen. Het kan niet zo zijn dat partijen afhankelijk zijn van de "goodwill" van KPN om een en ander snel op te lossen.

### *Leveringen en storingen WLR proces*

TAP is reeds lange tijd op meerdere fronten in gesprek met KPN over de kwaliteit van de WLR dienstverlening in brede zin, de ordering en levering van diensten, de storingen op diensten, de oplostijden van storingen en het ontbreken van de noodzakelijke informatieproducten (zie hierboven). TAP is van oordeel dat OPTA in haar nieuwe WLR implementatie besluit KPN aanvullende verplichtingen dient op te leggen die er onder meer voor moeten zorgen dat KPN vanaf de datum van de inwerkingtreding van het nieuwe marktanalysebesluit verplicht is om de volgende zaken op orde te hebben.

- \* Het binnen SLA opleveren van nieuwe lijnen
- \* Het binnen SLA oplossen van storingen bij WLR (gegarandeerde reparatietijden)
- \* SLA's op essentiële interfaces en netwerkdonderdelen
- \* Het ter beschikking stellen van alle essentiële informatieproducten met een daarbij behorende SLA op beschikbaarheid. KPN dient het mogelijk te maken dat met 1 informatieverzoek alle noodzakelijke informatie aan een WLR partij ter beschikking wordt gesteld; daarvoor dienen niet meerdere informatieverzoeken benodigd te zijn zoals op dit moment het geval is.
- \* De gebrekkige automatisering door missende xRA's, xHO's, ccxRA's;
- \* Het nog steeds ontbreken van de WPS nummerinfo onder WLR waardoor er nog kosten in rekening worden gebracht;
- \* De gebrekkige Wholesale factuur voor de zakelijke markt;

TAP verzoekt u deze reactie in zijn geheel als bedrijfsvertrouwelijk te behandelen. Een van bedrijfsvertrouwelijke gegevens geschoonde versie zal worden nagezonden.

Indien gewenst is TAP graag bereid tot het geven van een nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,

Tele2 Nederland B.V. / Atlantic Telecom Business B.V. / Pretium Telecom B.V.