Bijlage 2: Overzicht kwaliteitsproblemen WBT

Hieronder volgt ter illustratie een (niet uitputtend) overzicht van concrete problemen die zich thans voor doen op het gebied van kwaliteitsdiscriminatie bij de levering van WBT door KPN (zie randnummer 622 e.v. en 675 e.v. van het ontwerpbesluit).

WBT levering

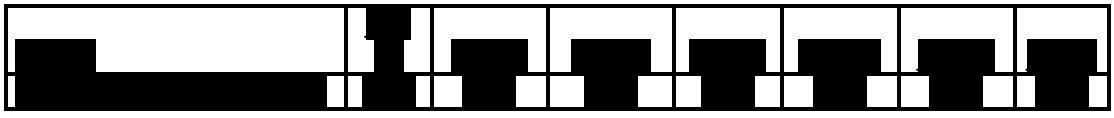
Beschikbaarheid interfaces - Voor de levering van de WBT diensten zijn afnemers afhankelijk van een aantal systemen dat KPN daarvoor heeft ingericht. Deze blijken echter met de regelmaat van de klok niet beschikbaar, waardoor met klanten overeengekomen levertijden niet kunnen worden gehaald of tenminste in gevaar komen. Uit bijgevoegd overzicht (excel-sheet) blijkt de aanzienlijke down-time van deze systemen in praktijk.

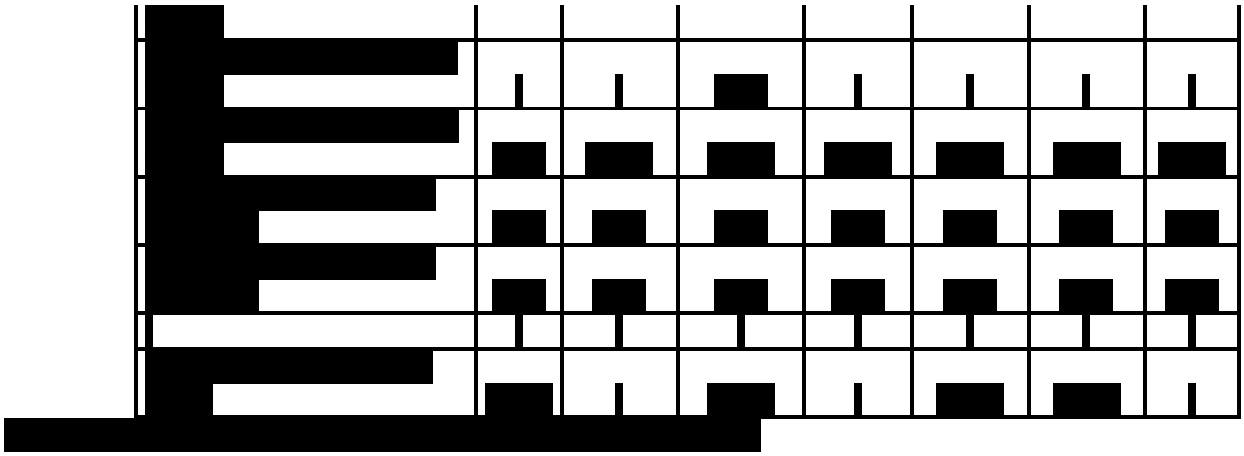
De ordersystemen die nodig zijn voor het doen van een postcode check, het controleren van de inhoud van de order en het bepalen van de leverdatum zijn een zogenaamde XML interface en een webinterface. Indien deze twee systemen niet beschikbaar zijn, heeft dat verstrekkende gevolgen: (i) de communicatie met klanten wordt vertraagd, (ii) de levering wordt vertraagd, (iii) het is onmogelijk om de wensdatum voor de geplande levering te wijzigen, waaronder de dienstverlening van afnemers kwalitatief lijdt, (iv) het is onmogelijk om het correcte NLS type vast te stellen op het moment van bestellen, met als gevolg dat de klanten van WBT afnemers geen inzicht kunnen krijgen in de bij de NLS dienst behorende kosten en de doorlooptijd van de betreffende NLS verbinding in het ongewisse blijft.

Migratie - Naast de bovengenoemde problematiek is de migratie tussen twee wholesale operators geen onderdeel van een standaardoplossing, zodat klanten die willen overstappen van een bitstream footprint van de ene wholesale aanbieder naar die van een andere wholesale operator liever een nieuwe lijn bestellen dan zich blootstellen aan een dergelijke migratie. De consequenties hiervan zijn dat (i) de levering een langere doorlooptijd kent en (ii) de klant met hogere kosten wordt geconfronteerd. Dat dit soort zaken de concurrentie tussen wholesale aanbieders en KPN niet ten goede komt, behoeft geen nader betoog. Op deze wijze wordt het overstappen met succes ontmoedigd.

Leverbetrouwbaarheid - De leverbetrouwbaarheid, zoals het onderstaande schema duidelijk illustreert, laat zeer veel te wensen en te verbeteren over. Verbindingen worden niet binnen de afgesproken termijnen opgeleverd, waarbij moet worden aangetekend dat het dan slechts gaat om het opleveren van 90 % van de verbindingen binnen de afgesproken termijn. De door KPN verstrekte rapportage maakt geen melding van de doorlooptijd van de resterende 10 % om aan de 100 % leverbetrouwbaarheid te komen. In algemene zin kan worden gesteld dat de gemiddelde doorlooptijd te lang is, waardoor het in de praktijk buitengewoon moeilijk is om de gebruiker binnen één (1) maand te laten overstappen. Dit ondanks de afspraken die hierover door de markt, waaronder KPN, met de Staatssecretaris van Economische Zaken zijn gemaakt. Immers, een ASL verbinding vergt reeds elf (11) werkdagen en ATL en NLS1 verbindingen beide zestien (16) werkdagen, waarbij dus, als gezegd, slechts met 90 % leverbetrouwbaarheid wordt gerekend.

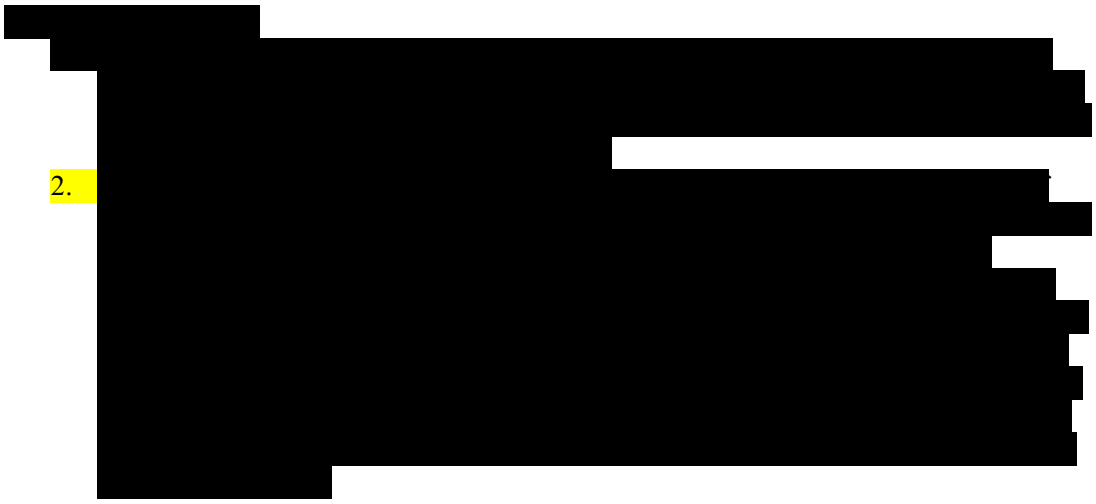
[redacted]





WBT service en instandhouding

De kwaliteit van WBT service en instandhouding laat zeer veel te wensen over. Ofschoon er meer voorbeelden te geven zijn, springen deze twee in het oog.



2.