

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

Ons kenmerk: OPTA/AM/2010/201302

Zaaknummer: 10.0188.23

Datum:

Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit op grond van artikel 6a.2 van de Telecommunicatiewet en op grond van artikel 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet inhoudende het geven van een aanwijzing aan Koninklijke KPN N.V. ter zake van het referentieaanbiedingen ULL en SLU.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Verloop van de procedure	4
3	Wettelijk kader	6
4	Informatieproducten	8
4.1	IG-traject	8
4.2	Beoordeling van de zienswijzen van marktpartijen	12
4.2.1	Zienswijzen 4 december 2009	12
4.2.2	Zienswijzen 11 maart 2010	13
4.3	Aanwijzing	14
5	Service Level Agreements en boetes	15
5.1	Beoordeling zienswijzen van marktpartijen	15
5.1.1	Zienswijzen 4 december 2009	15
5.1.2	Zienswijzen 11 maart 2010	16
5.2	Aanwijzing	17
6	KPI-rapportages	18
6.1	Beoordeling van de zienswijzen van marktpartijen	19
6.1.1	Zienswijzen 4 december 2009	19
6.1.2	Zienswijzen 11 maart 2010	20
6.2	Aanwijzing	21
7	Verticaal geïntegreerde serviceorganisatie van KPN	21
7.1	Beoordeling van de zienswijzen van marktpartijen	22
7.1.1	Zienswijzen 4 december 2009	22
7.1.2	Zienswijzen 11 maart 2010	23
7.2	Aanwijzing	23
8	Overige onderwerpen	23
8.1.1	Zienswijzen 4 december 2009	23
8.1.2	Zienswijzen 11 maart 2010	24

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU
Openbare versie

9 Dictum 25
Bijlage: Afspraken tussen KPN en marktpartijen 1

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

1 Samenvatting

1. Op grond van het marktanalysebesluit Ontbundelde toegang¹ (hierna: marktanalysebesluit ULL) is KPN verplicht om een referentieaanbod bekend te maken en regelmatig bij te werken. Na de vernietiging van het marktanalysebesluit ULL heeft het CBb deze verplichting met betrekking tot MDF-, SDF- en ODF-(FtH)-access voor KPN in stand gelaten. KPN heeft de betreffende referentieaanbieding op haar website gepubliceerd. Het college heeft de referentieaanbiedingen ontbundelde toegang beoordeeld en geeft in dit besluit weer op welke punten het referentieaanbod aangepast dient te worden.
2. Om tot een marktgedragen referentieaanbod te komen organiseert het college Industry Group (hierna: IG) bijeenkomsten. In deze bijeenkomsten discussiëren de marktpartijen, KPN en OPTA over de inhoud van het referentieaanbod. Uitgangspunt is dat marktpartijen het onderling eens worden over de diverse onderdelen van het referentieaanbod. Indien marktpartijen er onderling niet uit kunnen komen dan kunnen marktpartijen aan het college aangeven dat er sprake is van een “disagree”. Het college zal een dergelijk “disagree” vervolgens meenemen in zijn beoordeling of het referentieaanbod een juiste invulling geeft aan de verplichtingen uit het marktbesluit. Op de onderdelen waarop het college oordeelt dat het referentieaanbod niet voldoet aan het marktbesluit kan het college besluiten tot het nemen van een aanwijzingsbesluit.
3. In dit besluit geeft het college aan KPN een aanwijzing met betrekking tot verschillende onderwerpen uit het referentieaanbod. Het gaat hierbij om de referentieaanbiedingen ten aanzien van ontbundelde toegang tot KPN's koperen aansluitnetwerk op zowel het niveau van de hoofdverdelers (local loop unbundling, hierna ook ULL) als op het niveau van het subnetwerk (subloop unbundling, hierna ook SLU). Deze referentieaanbiedingen zijn besproken in werkgroep 3 van de IG ULL.
4. Het college geeft KPN, met betrekking tot de in het vorige randnummer opgenomen onderwerp, op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet en dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit ULL een aanwijzing om uiterlijk 10 werkdagen na dagtekening van dit besluit haar referentieaanbod, conform de in dit besluit opgenomen aanwijzingen en de hierbij als bijlage opgenomen “agrees”, aan te passen.

2 Verloop van de procedure

5. Op 19 december 2008 heeft het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) het marktanalysebesluit ULL genomen.
6. In dit marktanalysebesluit is aan Koninklijke KPN N.V., haar groepsmaatschappijen als bedoeld

¹ Besluit met kenmerk OPTA/AM/2008/202719 betreffende het opleggen van verplichtingen voor ondernemingen die beschikken over een aanmerkelijke marktmacht als bedoeld in hoofdstuk 6A van de Telecommunicatiewet.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

in artikel 24b Boek 2 Burgerlijk Wetboek, alsmede Reggefiber Group B.V., waarin KPN N.V. gezamenlijke zeggenschap heeft (hierna: KPN) op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) de verplichting opgelegd om binnen 30 dagen na bekendmaking van genoemd marktanalysebesluit een referentieaanbod met betrekking tot ontbundelde toegang (hierna: RA ULL) tot het aansluitnetwerk van KPN en bijbehorende faciliteiten bekend te maken en regelmatig bij te werken².

7. Bij uitspraak van 28 oktober 2009 van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (hierna: het CBb) is het marktanalysebesluit ULL vernietigd. Voorts heeft het CBb bij wijze van voorlopige voorziening ten aanzien van de aan KPN bij het vernietigde besluit opgelegde verplichtingen voor zover zij betrekking hebben op MDF-, SDF- en ODF-(FttH)-access bepaald dat deze in stand dienen te blijven tot zes maanden na de uitspraak of zoveel eerder als OPTA een nieuw besluit heeft genomen.

8. KPN heeft bij brief van 6 februari 2009 (kenmerk WOPC/2009/001) aangegeven dat de reeds op haar website gepubliceerde referentieaanbiedingen ULL en SLU invulling geven aan deze verplichting. Deze enkele mededeling was voor het college niet voldoende om te kunnen beoordelen of sprake was van marktgedragen referentieaanbiedingen die voldoen aan de opgelegde verplichtingen.

9. Om te komen tot een voor alle marktpartijen werkbaar referentieaanbod, waarin alle relevante onderdelen met betrekking tot de in de marktanalysebesluiten van december 2008 opgenomen verplichtingen zijn opgenomen, heeft het college Industry Group (hierna: IG) bijeenkomsten georganiseerd. In deze bijeenkomsten bespreken de marktpartijen met KPN en in aanwezigheid van OPTA - op hoofdlijnen - de onderdelen van het RA ULL waarover nog geen overeenstemming is bereikt³.

10. In het kader van de referentieaanbiedingen WEAS en WBA hebben eveneens IG bijeenkomsten plaatsgevonden. Bij deze referentieaanbiedingen spelen enkele zogenaamde horizontale issues: issues die voor alle referentieaanbiedingen op vergelijkbare wijze door het college zullen worden beoordeeld.

11. Bij de beoordeling is het college uitgegaan van het op 30 januari 2009 gepubliceerde RA ULL, aangevuld met:

- onderwerpen waarover marktpartijen, tijdens de IG, tot overeenstemming zijn gekomen ("agree");
- onderwerpen waarover marktpartijen, tijdens de IG, niet tot overeenstemming zijn gekomen ("disagree"); en

12. Vanuit dat startpunt is het college overgegaan tot een verdere beoordeling.

² Zie dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit ULL

³ Voorafgaand aan een Industry Group bespreken de marktpartijen in werkgroepen de onderdelen van het RA met KPN op een gedetailleerder niveau. In de Industry Group wordt vervolgens melding gemaakt van de vorderingen die gemaakt zijn in de onderhandelingen.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

13. Op 23 november 2009 heeft het college een voornemen tot aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU uitgebracht.

14. Naar aanleiding van het voornemen tot aanwijzingsbesluit heeft KPN bij brief van 4 december 2009 een reactie ingediend. Bij brief van 4 december 2009 heeft BBned eveneens gereageerd op het voornemen tot aanwijzingsbesluit. Ook BOT heeft op 4 december 2009 een reactie gegeven op het voornemen van het college.

15. Naar aanleiding van de reacties heeft het college aanleiding gezien om het aanwijzingsbesluit met betrekking tot enkele onderwerpen aan te vullen of te wijzigen. Dit heeft geleid tot een nieuw voornemen tot aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU op 18 februari 2010.

16. Naar aanleiding van het tweede voornemen tot aanwijzingsbesluit hebben KPN en BOT bij brief van 11 maart 2010 een reactie ingediend.

Opzet van het aanwijzingsbesluit

17. Het college zal in dit besluit het proces in de IG beschrijven. Daarbij geeft het college ook aan ten aanzien van welke onderwerpen hij een informeel advies heeft gegeven. Voorts zal het college een reactie geven op de door partijen ingebrachte zienswijzen. Het college sluit ieder onderwerp af met de verplichtingen voor KPN met betrekking tot dat onderwerp.

18. Het college benadrukt hierbij dat uit het feit dat onderwerpen niet in dit besluit worden behandeld niet mag worden afgeleid dat dit onderwerp niet alsnog in een later stadium in een aanwijzingsbesluit met betrekking tot het RA ULL of SLU wordt opgenomen.

3 Wettelijk kader

Telecommunicatiewet, Marktanalysebesluit ULL, Uitspraak CBb

19. Op grond van artikel 6a.2 van de Telecommunicatiewet dient het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit de relevante markten af te bakenen, vast te stellen of deze markten daadwerkelijk concurrerend zijn en, als dat niet het geval is, de ondernemingen aan te wijzen die op de relevante markten over een aanmerkelijke marktmacht beschikken en aan hen de nodige verplichtingen op te leggen.

20. Op 19 december 2008 heeft het college het marktanalysebesluit ULL genomen. In dit besluit zijn Koninklijke KPN N.V., haar groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24b Boek 2 Burgerlijk Wetboek, alsmede Reggefiber Group B.V., waarin KPN N.V. gezamenlijke zeggenschap heeft, voor zover zij actief zijn als aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken, bijbehorende faciliteiten of elektronische communicatiediensten op de markt voor ontbundelde toegang, aangewezen als onderneming als bedoeld in artikel 6a.2, eerste lid, van de Tw⁴. Gelet op het ontbreken van daadwerkelijke concurrentie op de markt voor ontbundelde toegang en de AMM-positie

⁴ Zie randnummer 853 opgenomen in het dictum van het marktanalysebesluit ULL

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

van KPN op deze markt, heeft het college aan KPN verplichtingen opgelegd.

21. Bij uitspraak van 28 oktober 2009 van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (hierna: het CBb) is het marktanalysebesluit ULL vernietigd. Voorts heeft het CBb bij wijze van voorlopige voorziening ten aanzien van de aan KPN bij het vernietigde besluit opgelegde verplichtingen voor zover zij betrekking hebben op MDF-, SDF- en ODF-(FttH)-access bepaald dat deze in stand dienen te blijven tot zes maanden na de uitspraak of zoveel eerder als OPTA een nieuw besluit heeft genomen.

De op KPN rustende verplichtingen

22. KPN dient op grond van artikel 6a.2 van de Tw jo. artikel 6a.6, eerste lid, van de Tw te voldoen aan redelijke verzoeken om ontbundelde toegang tot netwerkinfrastructuur op wholesale-niveau op een vaste locatie en bijbehorende faciliteiten⁵. Aan deze verplichting heeft het college tevens voorschriften⁶ betreffende billijkheid, redelijkheid en opportuniteit verbonden.

23. KPN dient op grond van artikel 6a.2 van de Tw jo. artikel 6a.8 van de Tw ontbundelde toegang tot netwerkinfrastructuur op wholesale-niveau op een vaste locatie en bijbehorende diensten en faciliteiten onder gelijke omstandigheden onder gelijke voorwaarden te verlenen. Deze verplichting houdt tevens in dat KPN gelijke voorwaarden toepast bij levering aan externen als die welke onder gelijke omstandigheden gelden voor haarzelf, haar dochtermaatschappijen of haar partnerondernemingen. De verplichting heeft betrekking op alle voorwaarden en derhalve ook op tariefvoorwaarden⁷. Een uitwerking en precisering van genoemde voorwaarden dient KPN op te nemen in haar referentieaanbod⁸.

24. KPN dient op grond van artikel 6a.2 jo. artikel 6a.9, tweede lid, van de Tw, diensten en bijbehorende faciliteiten die KPN levert in het kader van de toegangsverplichting op grond van artikel 6a.6, eerste lid, van de Tw op te nemen in een referentieaanbod. KPN dient dit referentieaanbod vier weken na inwerkingtreding van dit besluit bekend te maken en regelmatig bij te werken⁹.

Referentieaanbod, informeel advies en mogelijkheid tot het geven van een aanwijzing

25. Indien marktpartijen gedurende het onderhandelingsproces om te komen tot een marktgedragen referentieaanbod niet met KPN tot overeenstemming kunnen komen, kunnen marktpartijen het college verzoeken om een informeel advies af te geven. In een informeel advies geeft het college zijn zienswijze over een bepaald onderdeel van het RA ULL waar marktpartijen geen overeenstemming kunnen bereiken. Het informeel advies is bedoeld om richting te geven aan de onderhandelingen tussen marktpartijen met als doel om deze onderhandelingen (opnieuw) op gang te brengen en zodoende een eventuele aanwijzing van het college te voorkomen.

⁵ Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel i - iii van het marktanalysebesluit ULL

⁶ Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel iii van het marktanalysebesluit ULL

⁷ Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel iv - viii van het marktanalysebesluit ULL

⁸ Zie hierover tevens paragraaf 11.5.1 van het marktanalysebesluit ULL

⁹ Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel x-xi van het marktanalysebesluit ULL

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

26. Met het afgeven van het informeel advies wordt geen handeling beoogd die is gericht op rechtsgevolg; het informeel advies is slechts bedoeld als stimulans (sturingsmiddel) voor de onderhandelingen in het kader van het RA ULL en SLU. Het informeel advies is dan ook geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

27. Op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw kan het college, indien het college van oordeel is dat het referentieaanbod niet in overeenstemming is met de op grond van hoofdstuk 6a Tw opgelegde verplichtingen, aan KPN een aanwijzingen geven met betrekking tot de aan te brengen wijzigingen.

4 Informatieproducten

28. Afnemers van MDF en SDF-access diensten kunnen met behulp van informatieproducten relevante gegevens van klanten (bijvoorbeeld adresgegevens) vooraf verifiëren alvorens zij een order voor het leveren van een dienst op een specifiek adres bij KPN indienen. Marktpartijen kunnen daardoor orders correct inleggen (dit zijn dan zogenaamde “clean orders”) en hun orderprocessen efficiënt inrichten. Dit is in het belang van de eindgebruiker.

29. In zowel de referentieaanbieding ULL als SLU zijn informatieproducten opgenomen. Het betreft hier respectievelijk de MDF Informatie Producten (hierna: MIP) en de SDF Informatie Producten (hierna: xIP). In beide referentieaanbiedingen gelden individuele quota voor marktpartijen ten aanzien van het gebruik van de meest relevante informatiediensten. KPN bepaalt de hoogte van deze quota aan de hand van het aantal ingelegde orders van de betreffende partij in de voorafgaande maand. Zodra de limiet wordt bereikt, heeft de wholesaleklant geen toegang meer tot informatiesystemen. KPN verruimt in de praktijk deze individuele quota wel op aanvraag, maar er blijft een initiële gebruiksbepijking op zitten¹⁰.

4.1 IG-traject

30. Het onderwerp informatieproducten is tijdens de IG besprekingen aan de orde geweest, waarbij marktpartijen zich op de volgende standpunten hebben gesteld:

- i) Alle relevante informatie ten aanzien van ontbundelde aansluitnetten dient op individueel orderniveau en zonder (financiële) restricties beschikbaar gesteld dient te worden;
- ii) Voor de huidige limieten op het aantal maandelijks uit te voeren validaties bestaat geen objectieve rechtvaardiging;
- iii) Van enig misbruik van het informatieproduct van KPN is de afgelopen jaren geen sprake geweest en dit is voor de toekomst ook niet te verwachten. Partijen zien niet in

¹⁰ Voor Wholesale-afnemers blijft het aantal uit te voeren validaties afhankelijk van het hoogste aantal orders in de voorgaande 12 maanden.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

op welke manier misbruik van deze dienst zou kunnen worden gemaakt, zeker nu elke informatieaanvraag € 0,57 kost;

- iv) De marktpartijen pleiten voor een verbod op de huidige individuele quota die voor hen gelden en die door KPN vooraf aan hen worden opgelegd op basis van orderaantallen in het verleden gerealiseerd. De redelijke verhouding tussen het aantal orders die marktpartijen binnenkrijgen en het aantal MIP-aanvragen bij KPN is niet iets dat door de marktpartijen kan worden beheerst, aangezien de vraag om MIP-informatie immers gedreven wordt vanuit de eindgebruiker die overweegt een product af te nemen bij een marktpartij. De eindgebruiker vraagt informatie aan bij een marktpartij die vervolgens de informatie weer moet aanvragen bij KPN middels een MIP-opvraag. Hoe vaak de consument een informatieverzoek doet en bij hoeveel marktpartijen en of dit uiteindelijk leidt tot een order is aan die eindgebruiker.

31. In plaats van de huidige quota stellen marktpartijen voor om een Fair-Use-Policy te introduceren. In deze Fair-Use-Policy kunnen voldoende mogelijkheden voor KPN worden opgenomen om achteraf op excessief gebruik te controleren en hiertegen op te treden; dit zou voldoende moeten zijn om (vermeend) misbruik tegen te gaan. Op 17 juni 2009 hebben marktpartijen KPN verzocht een concreet voorstel hieromtrent op te nemen in de roadmap.

32. KPN heeft steeds haar standpunt gehandhaafd dat de huidige MIP-afspraken reeds gebaseerd zijn op een Fair-Use-Policy (redelijke verhouding tussen aantal orders en MIP-aanvragen). Informatie is beschikbaar maar er zullen altijd gebruiksdrempels blijven ter voorkoming van gebruik voor marketingdoeleinden. Ook geeft KPN aan dat de informatie niet gratis verstrekt wordt.

Informeel advies College

33. Het college heeft in de IG van 24 september 2009 het volgende informeel advies uitgebracht:

- i) Goede informatieproducten zijn van belang in het kader van de leverbetrouwbaarheid van de dienst;
- ii) Het is de verantwoordelijkheid van KPN om eventuele capaciteitsproblemen op te lossen;
- iii) Wholesaleklanten mogen in het gebruik van informatieproducten niet onnodig belemmerd worden;
- iv) Het huidige systeem met een individuele cap verenigt zich niet met het non-discriminatie principe;
- v) Een Fair-Use-Policy acht OPTA redelijk, zolang de hoogte hiervan geen onredelijke gebruikersbeperkingen oplevert.

Reacties op informeel advies

34. KPN heeft op 1 oktober 2009, per e-mail, haar reactie gegeven op het informeel advies. Deze reactie komt op de volgende drie hoofdlijnen neer:

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

- i) KPN wil voorkomen dat marktpartijen misbruik maken van de informatiedienst. Hieronder verstaat KPN bijvoorbeeld marketingacties richting specifieke (groepen) eindgebruikers. Een informatiedienst mag alleen gebruikt worden voor het valideren van orders. Daarom wordt het aantal informatie-aanvragen gekoppeld aan het aantal orders per partij;
- ii) KPN dient te voldoen aan haar wettelijke verplichting de privacy van haar klanten te waarborgen. Beperkingen in het gebruik van informatieproducten voorkomen dat misbruik van de dienst en schending van privacy in de hand gewerkt worden;
- iii) KPN wil voorkomen dat door overbelasting de informatieproducten minder goed of niet meer te gebruiken zijn voor andere afnemers. De belasting van de systemen dient daarom beperkt te worden tot "normaal" gebruik.

35. KPN meent dat deze doelen niet gehandhaafd kunnen worden met een Fair-Use-Policy zoals marktpartijen deze wensen. KPN wijst erop dat in het huidige quotasysteem marktpartijen gewaarschuwd worden als ze 75% van hun limiet bereikt hebben. KPN geeft aan dat op verzoek verruiming altijd binnen korte tijd mogelijk is. KPN staat hiermee in feite al op het standpunt een vorm van Fair-Use-Policy te hanteren.

36. Naar aanleiding hiervan hebben marktpartijen, bij monde van Tele2 op 2 oktober 2009, aan het college gevraagd wat nu de volgende stap is. Tele2 heeft hierbij namens marktpartijen benadrukt te hechten aan een snelle invoering van een Fair-Use-Policy in plaats van quota.

37. Vervolgens heeft OPTA aan KPN informeel voorgesteld om een pilot te doen gedurende welke de MIP-diensten geraadpleegd kunnen worden zonder quota. Na afloop van de pilotperiode zou dan geëvalueerd kunnen worden of er sprake is van een onverantwoorde toename van aanvragen of nadelige neveneffecten. In reactie hierop geeft KPN op 9 oktober 2009, per e-mail, aan dat een dergelijke experiment onverantwoord is omdat de extra of andere belasting van de systemen de stabiliteit van de dienst in gevaar kan brengen. KPN heeft hier echter geen onderbouwing voor geleverd.

38. Bij monde van Tele2 geven de marktpartijen in reactie hierop aan dat de productmanager MIP van KPN recentelijk en desgevraagd aangegeven heeft dat een verzesvoudiging van het gebruik geen invloed heeft op de performance en responsetijd van het systeem van KPN. Daarnaast benadrukken marktpartijen dat zij kosten betalen voor gebruik van MIP-diensten op basis van gebruik. Als er sprake zou zijn van een verhoging van het gebruik van MIP-diensten, zoals KPN meent, zou dat ook hogere kosten met zich meebrengen voor marktpartijen. Partijen hebben tenslotte aangegeven dat definitief sprake is van een 'disagree' en hebben OPTA verzocht tot het geven van een aanwijzing.

39. Het college is van mening dat zowel KPN (als aanbieder) als wholesale-afnemers belang hebben bij goede informatieproducten als ondersteuning bij het afnemen van toegang, omdat deze informatieproducten bijdragen aan een hoog clean-order percentage. Dit is tevens in het belang van de eindgebruiker omdat orderprocessen hiermee efficiënter ingericht kunnen worden.

40. Om te kunnen voldoen aan de gezamenlijke informatiebehoefte van de markt (inclusief KPN

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

zelf) dient KPN te zorgen voor voldoende capaciteit in haar IT-systemen. Wholesale-afnemers mogen niet onnodig belemmerd worden in hun mogelijkheden om van een informatiedienst gebruik te maken. Het huidige systeem met een individuele cap voor wholesale-afnemers gebaseerd op het hoogste aantal maandelijke orders in de afgelopen 12 maanden werpt een onredelijke gebruikersbeperking op en is discriminatoir. Het leidt namelijk tot verschillen tussen marktpartijen onderling en tussen marktpartijen en KPN zonder dat hiervoor een objectieve rechtvaardiging is. KPN dient deze quota te vervangen door een marktbrede Fair-Use-Policy, welke geen onredelijke gebruikersbeperkingen kent.

41. Op grond van KPN's reactie van 1 oktober 2009 concludeert het college dat er blijkbaar nu al door KPN een proces wordt gehanteerd dat inhoudt dat op verzoek van MDF-afnemers, de (toegekende) capaciteit eenvoudig verhoogd kan worden. Klaarblijkelijk is ook nu al aanzienlijk meer capaciteit beschikbaar dan initieel in quota aan marktpartijen gegund wordt. Het college ziet geen reden op grond waarvan deze kunstmatige capaciteitsbeperkingen te rechtvaardigen zijn. Het college kwalificeert deze beperkingen als een vorm van strategisch productontwerp.

42. Het college acht het redelijk dat wanneer blijkt dat één of meer marktpartijen significant en structureel zonder objectieve rechtvaardiging een groter gebruik maakt van informatieproducten dan het marktgemiddelde (inclusief KPN) dat de betreffende marktpartij beperkingen opgelegd krijgt. Daarom acht het college toelaatbaar dat KPN regels ter voorkoming van hiervoor bedoeld misbruik opneemt in het RA ULL en SLU. Deze regels kunnen bijvoorbeeld volumebeperkingen inhouden voor een individuele partij gedurende bepaalde tijd. Het college wijst er overigens op dat de kosten die marktpartijen in rekening gebracht krijgen voor regulier gebruik van informatieproducten, afhankelijk zijn van het gebruik door de betreffende partij. In de kostentoekening zit dus al een incentive voor marktpartijen om geen misbruik van de informatieproducten te maken. Het college meent dat hiermee in voldoende mate tegemoet gekomen wordt aan KPN's bezwaren ten aanzien van overmatig gebruik van informatieproducten (bijvoorbeeld de door KPN aangehaalde marketingacties) en privacyschending van eindgebruikers.

43. Op grond van bovenstaande beoordeling concludeert het college dat het RA ULL/SLU, zoals gepubliceerd op 30 januari 2009, niet geheel in overeenstemming is met de aan KPN opgelegde verplichtingen, gegeven dat de in het RA-ULL opgenomen informatieproducten niet voorzien in toegang voor wholesale-afnemers zonder onredelijke belemmeringen. KPN voldoet niet aan:

- De verplichting om toegang te bieden tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare software systemen die nodig zijn om oneerlijke concurrentie bij het aanbieden van elektronische communicatiediensten te waarborgen¹¹;
- Het voorschrift geen gebruiksbeperkingen op te leggen indien daarvoor geen objectiveerbare redenen zijn¹²;

¹¹ Zie dictumonderdeel ii (b) derde gedachtestreepje van het marktanalysebesluit ULL

¹² Zie dictumonderdeel iii (f) van het marktanalysebesluit ULL

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

- Het voorschrift de aangeboden dienst niet strategisch te ontwerpen¹³;
- De gestelde vereisten aan de inhoud van het referentieaanbod¹⁴.

44. Daarnaast voldoet KPN, zonder een aangepast aanbod voor de bedoelde informatieproducten, niet aan de haar opgelegde non-discriminatieverplichting¹⁵.

45. Ten overvloede merkt het college nog op dat inhoudelijke issues met betrekking tot tarieven van informatieproducten tot het WPC-traject behoren.

4.2 Beoordeling van de zienswijzen van marktpartijen

4.2.1 Zienswijzen 4 december 2009

46. **KPN** is van mening dat een marktbrede Fair-Use-Policy geen rekening houdt met de gerechtvaardigde belangen van KPN en de bescherming van persoonsgegevens van de klanten van KPN, alsmede risico's meebrengt voor de systemen van KPN en daarmee voor de beschikbaarheid van de informatieproducten voor de hele markt. Voorts stelt KPN dat deze verplichting niet voldoet aan het vereiste van passendheid. KPN heeft in zijn zienswijze wel aangegeven de individuele quota niet meer te zullen baseren op het aantal ingediende orders in de afgelopen maand, maar op basis van het grootste aantal orders dat in een van de twaalf voorafgaande kalendermaanden is ingediend.

47. Het **college** is van oordeel dat het voorstel van KPN om de wijze waarop het individuele quotum wordt bepaald te wijzigen, tegemoet komt aan een deel van de bezwaren die tegen het gebruik van het quotasysteem bestaan. Het college is echter van oordeel dat dit voorstel niet ver genoeg gaat. Zoals het college reeds heeft aangegeven hebben zowel KPN als wholesale-afnemers belang bij goede informatieproducten als ondersteuning bij het afnemen van toegang, omdat deze informatieproducten bijdragen aan een hoog clean-order percentage. Het college is van oordeel dat wholesale-afnemers niet onnodig belemmerd mogen worden in hun mogelijkheden om van een informatiedienst gebruik te maken. Een systeem met een individuele cap voor wholesale-afnemers leidt echter tot verschillen tussen marktpartijen onderling en tussen marktpartijen en KPN zonder dat hiervoor een objectieve rechtvaardiging is. Een Fair-Use-Policy neemt deze verschillen, voor zover hier geen objectieve rechtvaardiging voor is weg.

48. Het **college** onderkent het belang van KPN dat de verstrekte informatie slechts beschikbaar wordt gesteld ter validatie van orders. Dit probleem wordt, aldus het college, ondervangen doordat de kosten voor het gebruik van informatieproducten een incentive zijn om daar geen misbruik van te maken. Voorts bestaat er de mogelijkheid om marktpartijen die excessief gebruik maken informatieproducten beperkingen op te leggen.

¹³ Zie dictumonderdeel iii (j) van het marktanalysebesluit ULL

¹⁴ Zie dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit ULL

¹⁵ Zie dictumonderdeel iv van het marktanalysebesluit ULL

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

49. Met betrekking tot de stelling van KPN dat de toepassing van een Fair-Use-Policy zich niet verhoudt met de verplichting van KPN tot bescherming van de persoonsgegevens van haar klanten merkt het **college** het volgende op. In het huidige quotasysteem verstrekt KPN reeds persoonsgegevens van haar klanten ten behoeve van de validatie van orders aan wholesale-afnemers. De invoering van een Fair-Use-Policy zal de verstrekking van persoonsgegevens van de klanten van KPN niet wezenlijk veranderen. Gelet op hetgeen in randnummer 43 van dit besluit is overwogen bestaat er naar oordeel van het college geen grond om aan te nemen dat een Fair-Use-Policy zou leiden tot meer oneigenlijk gebruik van informatieproducten en daarmee tot meer oneigenlijk gebruik van de door KPN verstrekte persoonsgegevens van haar klanten.

50. Het **college** ziet voorts niet in dat de systemen van KPN en daarmee de beschikbaarheid van informatieproducten voor de gehele markt in gevaar zullen komen bij de toepassing van een Fair-Use-Policy. KPN biedt Wholesale-afnemers immers al de mogelijkheid om de aan hen toegekende capaciteit te verhogen. Voorts voorziet de aanwijzing van het college in de mogelijkheid om marktpartijen die significant en structureel zonder objectieve rechtvaardiging meer gebruik maken van informatieproducten dan het marktgemiddelde (inclusief KPN) beperkingen op te leggen. De combinatie van de Fair-Use-Policy met de mogelijkheid om misbruik van informatieproducten tegen te gaan acht het college derhalve een passende verplichting.

51. **BOT** stelt dat KPN verplicht dient te worden in haar referentieaanbod op te nemen dat alternatieve aanbieders rechtstreekse toegang dienen te hebben tot het informatiesysteem "Kanvas".

52. Met betrekking tot de toegang tot het informatiesysteem "Kanvas" overweegt het **college** het volgende. De toegang tot informatiesystemen heeft als primair doel het plaatsen van individuele orders. Naast de benodigde informatie om te komen tot het beoordelen van een order bevatten de informatiesystemen van KPN (klant)informatie die voor andere doeleinden kan worden ingezet. In dit verband acht het college integrale toegang tot "Kanvas", in plaats van de huidige toegang op basis van aanvragen, niet redelijk. Het college ziet dan ook geen aanleiding om op dit punt een aanwijzing te geven.

4.2.2 Zienswijzen 11 maart 2010

53. **KPN** wijst op het risico op misbruik bij het hanteren van een Fair-Use-Policy. In dit kader merkt KPN op dat de kosten van informatieproducten van KPN niet hoog genoeg zijn om een incentive te vormen tegen misbruik. KPN wijst er hierbij op dat de prijzen die in de markt voor dergelijke gegevens betaald moeten worden beduidend hoger (wel zo'n tien keer) liggen.

54. **KPN** merkt verder op dat de mogelijkheid voor KPN om achteraf beperkingen op te leggen bij gebleken misbruik KPN een onmogelijke bewijslast oplegt. Bovendien is dan het kwaad al geschied.

55. Het **college** is van mening dat het hier niet gaat om de vraag of het tarief dat KPN mag rekenen voor informatieproducten wel of niet in voldoende mate alle incentives tegen misbruik wegneemt. Waar het om gaat is dat toegang tot informatieproducten een gereguleerde dienst is waartoe KPN geen onredelijke gebruiksbeperkingen mag opleggen zonder objectieve rechtvaardiging. Dit betekent dat

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

KPN alleen bij gebleken misbruik achteraf gebruiksbeperkingen op kan leggen. Het argument van KPN dat zij hiermee – volgens eigen zeggen – met een welhaast onmogelijke bewijslast wordt opgezadeld, doet aan deze verplichting niets af.

56. **KPN** geeft aan dat afnemers nu al de mogelijkheid hebben om de aan hun toegekende capaciteit te verhogen. Per geval bekijkt KPN vervolgens of dit verzoek wel, niet of niet volledig gehonoreerd kan worden of dat daarmee de beschikbaarheid van informatieproducten voor de hele markt in gevaar komt. Met deze aanwijzing ontzegt het college KPN deze mogelijkheid.

57. Het **college** merkt op dat hij met deze aanwijzing inderdaad KPN de mogelijkheid ontzegt om per geval te beoordelen of uitbreiding van de toegekende capaciteit wel, niet of niet volledig gehonoreerd kan worden. Deze mogelijkheid werpt namelijk op voorhand een onredelijke gebruiksbeperking op. KPN dient te zorgen voor voldoende capaciteit in haar IT-systemen. Wholesale-afnemers mogen niet onnodig belemmerd worden in hun mogelijkheden om van een informatiedienst gebruik te maken.

58. **KPN** merkt op dat het met de huidige hardware en software niet mogelijk is om de schaalbaarheid van het TIE platform te bepalen. Het TIE platform is de verbinding van alle noodzakelijke KPN systemen voor ordering en levering, storingsmeldingen en validatie richting de wholesaleafnemers.

59. Het **college** merkt op dat KPN heeft aangegeven dat zij op dit moment bezig is met een verbetertraject van TIE. KPN bespreekt dit met marktpartijen in het FIST. Het college gaat er vanuit dat dit verbetertraject er toe leidt dat de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het TIE platform op een dusdanig niveau komt dat KPN daarmee kan voldoen aan haar verplichting tot het leveren van een acceptabele kwaliteit van informatieproducten zonder dat hier een onredelijke gebruiksbeperking op zit.

60. **BOT** is van mening dat voor zover OPTA van mening is dat rechtstreekse integrale toegang tot KANVAS voor wholesale afnemers geen redelijk verzoek is, OPTA KPN tenminste zou moeten verplichten tot het leveren van een superMIP-dienst.

61. Het **college** heeft in het kader van de toegangsverplichting aan KPN de verplichting opgelegd om toegang te bieden tot operationele ondersteuningssystemen. Hieronder vallen ook informatieproducten. Het is vervolgens aan KPN om hier in het kader van haar referentieaanbod invulling aan te geven. KPN doet dit op dit moment via MIP. Het staat marktpartijen uiteraard vrij om in overleg met KPN tot een nieuwe informatiedienst, zoals superMIP, te komen. Het college acht het echter niet redelijk KPN hiertoe middels een aanwijzing te verplichten nu KPN door het bieden van MIP invulling geeft aan de aan haar opgelegde verplichting.

4.3 Aanwijzing

62. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.2 en artikel 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet en dictumonderdelen ii, iii, iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL de

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

volgende aanwijzingen.

63. KPN dient in het RA ULL/SLU op te nemen dat de capaciteit van de informatieproducten zo nodig wordt aangepast aan de marktvraag, zonder dat daaraan voorafgaand een beperking ten grondslag ligt.

64. KPN dient in het RA ULL/SLU een marktbrede Fair-Use-Policy op te nemen met betrekking tot de informatieproducten voor de MDF/SDF-dienst (de zogenaamde MIP/xIP-diensten); deze Fair-Use-Policy komt in de plaats voor de thans door KPN gebruikte individuele quota vooraf.

65. KPN mag in het RA ULL/SLU opnemen dat, in geval van gebleken misbruik door individuele marktpartijen, beperkingen kunnen worden opgelegd aan de betreffende individuele partij(en).

5 Service Level Agreements en boetes

66. KPN heeft in haar referentieaanbod met betrekking tot de daarin genoemde diensten service levels opgenomen. Aan deze service levels heeft zij boetes gekoppeld voor het geval dat de desbetreffende dienstverlening niet aan deze kwaliteitsparameters voldoet. BBned heeft naar aanleiding van het voornemen tot aanwijzingsbesluit op 4 december 2009 enkele opmerkingen gemaakt met betrekking tot deze SLA's en boetes. In het onderstaande zal het college hier nader op ingaan.

5.1 Beoordeling zienswijzen van marktpartijen

5.1.1 Zienswijzen 4 december 2009

67. **BBned** verzoekt het college KPN een termijn op te leggen waarbinnen KPN de issues waarover een agree is bereikt, dient op te lossen. In dit kader verwijst BBned naar het aanwijzingsbesluit WEAS.

68. Het **college** ziet geen aanleiding om naast de verplichting uit randnummer 4, dat KPN het referentieaanbod uiterlijk 10 dagen na dagtekening van dit besluit moet aanpassen, nadere verplichtingen op te leggen met betrekking tot de termijn wanneer een 'agree' geïmplementeerd dient te zijn. De termijnen die in het aanwijzingsbesluit WEAS zijn gesteld komen voort uit het feit dat WEAS een nieuwe dienst is, waarbij het college het noodzakelijk acht dat de verhoging van de SLA tot minimaal het niveau van de legacydienst in een duidelijk tijdspad is neergelegd. Met een bestaande dienst als ULL/SLU gaat het college er vanuit dat KPN de 'agrees' zo spoedig mogelijk implementeert in haar dienstverlening.

69. **BBned** heeft te kennen gegeven dat KPN de bestaande KPI's voor haar dienstverlening niet nakomt. Zij ziet het verhogen van de boetes als gerechtvaardigde maatregel om KPN te stimuleren tot betere prestaties.

70. Het **college** is van oordeel dat de boete dusdanig hoog moet zijn dat deze in voldoende mate de minimum kwaliteit van de dienstverlening garandeert. Om dit beter te kunnen monitoren geeft het

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

college KPN een aanwijzing inzake de publicatie van KPI-rapportages (zie volgende paragraaf). Het college merkt in aanvulling op dat als BBned van mening is dat KPN bepaalde verplichtingen niet naleeft BBned hierover een geschil in kan dienen.

71. **BBned** stelt dat KPN weigert garanties af te geven op de beschikbaarheid van voor externe afnemers kritische online applicaties. Tevens merkt zij op dat de beschikbaarheid van deze diensten momenteel ver onder de maat is.

72. Het **college** is van oordeel dat KPN in ieder geval een minimum kwaliteit dient te garanderen aan de hand van service niveaus. Dit houdt in het hanteren van expliciete kwaliteitsparameters inzake de te verstrekken diensten, een resultaatverplichting voor de minimum service niveaus en een hieraan gekoppeld boetebeding in geval van niet-nakoming van de gestelde kwaliteitsniveaus.

73. Het **college** acht goede informatieproducten in het belang van de leverbetrouwbaarheid van de dienst. Het college acht het derhalve noodzakelijk om op dit punt KPN te verplichten haar referentieaanbod aan te passen. Concreet gaat het om het opnemen van ontbrekende SLA's, KPI's en bijbehorend boetebeding op informatieproducten (MIP en xIP-diensten).

5.1.2 Zienswijzen 11 maart 2010

74. **BOT** pleit ervoor dat OPTA een implementatietermijn van maximaal drie maanden oplegt voor de 'agrees'.

75. Het **college** ziet geen aanleiding om naast de verplichting uit randnummer 4, dat KPN het referentieaanbod uiterlijk 10 dagen na dagtekening van dit besluit moet aanpassen, nadere verplichtingen op te leggen met betrekking tot de termijn wanneer een 'agree' geïmplementeerd dient te zijn (zie ook randnummer 68).

76. **BOT** is van mening dat alleen een aanwijzing aan KPN inzake het opnemen van relevante SLA's en KPI's inzake informatieproducten (MIP en xIP-diensten) niet voldoende is. Volgens BOT dient KPN SLA's, KPI's en boetes te hanteren voor alle kritische applicaties waaronder TIE en Service Web. TIE betreft de verbinding tussen KANVAS viewer en de wholesale afnemers op basis waarvan partijen MIP-diensten afnemen.

77. **KPN** verwijst tevens naar het verbetertraject dat nu loopt rondom het TIE platform. KPN geeft aan dat dit er toe zal leiden dat de beschikbaarheid van TIE substantieel zal verbeteren. KPN wil hier graag haar prioriteiten leggen en op dit moment geen KPI ten aanzien van TIE opnemen in haar referentieaanbod. KPN merkt op dat mocht over één of twee jaar blijken dat de verbeteringen niet tot het gewenste resultaat hebben geleid eventueel overwogen zou kunnen worden dit alsnog te doen.

78. Het **college** merkt op dat TIE het achterliggende platform is voor de systemen ten behoeve van ordering en levering, storingsmeldingen en validatie richting de wholesaleafnemers. MIP/xiP is de informatiedienst die gebruik maakt van dit platform. Het college richt zijn aanwijzing op het opnemen van relevante SLA, KPI's en boetes op de MIP/xiP dienst die KPN aan marktpartijen levert, omdat het

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

van belang is dat de 'output' aan marktpartijen van voldoende kwaliteit is. De wijze waarop KPN via haar interne systemen (TIE) deze kwaliteit waarborgt is daarbij van ondergeschikt belang. Het college acht het derhalve niet noodzakelijk om KPN te verplichten relevante SLA's, KPI's en boetes op te nemen ten aanzien van TIE. KPN kan bij de vormgeving van de SLA, KPI's en boetes op de MIP/xIP dienst aansluiten bij de resultaten uit het verbetertraject van TIE.

79. **BOT** merkt op dat de huidige boeteregeling KPN onvoldoende stimuleert om de MDF-dienstverlening op acceptabel niveau te brengen. Volgens BOT gaat het met name om KPI 5 (het percentage first time right van alle orders), welke belangrijk is in het kader van het halen van de overstapnorm¹⁶. BOT verzoekt het college om in de aanwijzing zelfstandig de hoogte van de boete vast te stellen of in de aanwijzing op te nemen dat KPN een voorstel zal doen voor aanpassing van de boete en dat OPTA zal beoordelen bij welke hoogte de boete geacht kan worden in voldoende mate de minimum kwaliteit van de dienstverlening te garanderen.

80. Het **college** ziet dit moment geen aanleiding om KPN een aanwijzing te geven inzake de aanpassing van de hoogte van de boete bij KPI 5. Op basis van de op dit moment beschikbare informatie is het niet evident dat de hoogte van de boete te laag is om een incentive te vormen de afgesproken norm te halen. Het college acht het in het belang van alle partijen, inclusief KPN, om zich in te blijven spannen verdere performance verbeteringen door te voeren. Het college roept partijen ook op hier met elkaar over in gesprek te blijven in het FIST. Indien uit de KPI-rapportage (zie volgende paragraaf) blijkt dat BOT partijen structureel lager presteren dan de markt als geheel kan dit een aanwijzing vormen dat KPN zichzelf een betere kwaliteit levert dan concurrenten.

81. **BOT** merkt op dat een uitspraak in een geschil geen adequate oplossing is voor het door BOT gesignaleerde probleem van een te lage boete, omdat een dergelijke uitspraak van het college alleen werking heeft tussen partijen.

82. Het **college** merkt op dat, hoewel een uitspraak in een geschil in beginsel tussen de bij het geschil betrokken partijen geldt, deze via het non-discriminatieprincipe marktbreed zal doorwerken. KPN is immers op basis van het non-discriminatiebeginsel gehouden om haar diensten, ook met betrekking tot de kwaliteitsaspecten, non-discriminatoir aan marktpartijen aan te bieden.

5.2 Aanwijzing

83. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw en dictumonderdeel iii, iv, vi, en x van het marktanalysebesluit ULL geeft het college KPN de aanwijzing om in het RA ULL/SLU de volgende punten op te nemen.

84. KPN dient een voorstel te doen voor het in haar RA ULL/SLU opnemen van relevante SLA's en KPI's met betrekking tot informatieproducten (MIP en xIP-diensten). Tevens dient zij haar boeteregeling zodanig aan te passen dat zij een boete verschuldigd is in geval van niet-nakoming van de gestelde kwaliteitsniveaus.

¹⁶ Op basis daarvan dienen partijen er voor te zorgen dat consumenten zonder problemen in 95% van de gevallen in één keer kunnen overstappen op de afgesproken dag met een dienstonderbreking van maximaal 24 uur.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

6 KPI-rapportages

85. Het college heeft in de bijlage van het voornemen tot aanwijzingsbesluit ULL/SLU van 23 november 2009 een lijst opgenomen met onderwerpen waar marktpartijen het over eens zijn (agreees). Eén van deze onderwerpen was het opnemen van een KPI-rapportage die aan wholesale-afnemers zowel de performance van de gehele markt als de werkelijke performance van de desbetreffende marktpartij rapporteert. Het college baseerde deze 'agree' op het verslag van de IG ULL (WG 3: MDF/SDF) van 24 september 2009.

86. Naar aanleiding van het voornemen tot aanwijzingsbesluit heeft KPN op 4 december 2009 aangegeven dat daarin ten onrechte is weergegeven dat overeenstemming bestaat over het in het RA opnemen van een KPI-rapportage die aan wholesale-afnemers de performance van de gehele markt rapporteert.

87. Het college stelt vast dat het issue met betrekking tot het opleveren van een marktbrede KPI-rapportage volgens KPN ten onrechte is aangemerkt als 'agree'. In het navolgende zal het college dit issue alsnog als 'disagree' beoordelen.

88. Onderdeel van de dienstverlening van KPN is een rapportage over de werkelijke realisatie van de KPI's voor de afgesproken SLA's. Het college dient te beoordelen welke inhoud deze rapportages dienen te hebben.

89. De non-discrimatieverplichting verplicht KPN diensten onder gelijke omstandigheden tegen gelijke voorwaarden te leveren. Het doel hiervan is dat partijen onderling op basis van dezelfde omstandigheden op de markt actief kunnen zijn (level playing field).

90. Een belangrijke voorwaarde om te kunnen spreken van een gelijk speelveld is dat wholesale-afnemers ook een gelijk kwaliteitsniveau geleverd krijgen als KPN, haar dochtermaatschappijen of haar partnerondernemingen. De volgende kwaliteitsaspecten zijn daarbij in ieder geval van belang:

- de beschikbaarheid van de diensten en netwerken;
- de onderhoudsperioden;
- de hersteltijden in geval van storingen;
- het proces van ordering en levering;
- het proces van aankondiging van nieuwe of gewijzigde diensten;
- het proces van informatieverstrekking.

91. Het college acht een rapportage over de kwaliteitsaspecten een belangrijk instrument in het kader van de non-discrimatieverplichting. Deze rapportage dient dan de informatie te bevatten waarmee wholesale-afnemers in staat zijn, voor wat betreft de kwaliteitsaspecten, op een level playing field te concurreren. Dat is naar het oordeel van het college het geval als de rapportage informatie bevat over alle relevante kwaliteitsparameters per productgroep en dat deze informatie wordt verstrekt voor de totale hoeveelheid (marktbreed) en per marktpartij (individueel).

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

92. Deze totale set aan informatie is voor afnemers relevant bij het uitbrengen van offertes op de downstreammarkt. Als een partij informatie ontvangt over alleen de eigen afname is een partij niet goed in staat een juiste inschatting te maken voor de aan eindgebruikers te garanderen service levels. Immers de eigen performance kan afwijken van het marktgemiddelde. Weliswaar kent het referentieaanbod SLA's, maar deze hoeven niet altijd overeen te komen met de werkelijke realisatie. Voor een wholesale-afnemer is in het kader van offertes in eerste instantie de werkelijke realisatie op wholesale-niveau van belang.

93. Daarnaast acht het college het belangrijk dat marktpartijen zelf in staat zijn om vast te stellen of sprake is van een level playing field en derhalve te beoordelen in hoeverre de aan hen geleverde performance afwijkt van het marktgemiddelde. Het college acht het niet passend KPN te verplichten het college een dergelijke rapportage te geven. Het college acht het wel passend als KPN marktpartijen een dergelijke rapportage verstrekt. Het college is namelijk van oordeel dat het primair aan marktpartijen is om te bepalen of sprake is van een non-discriminatoire levering. Marktpartijen dienen daarom, naar oordeel van het college, een rapportage te ontvangen die hen daartoe in staat stelt.

94. Op grond van bovenstaande overwegingen oordeelt het college dat KPN aan wholesale-afnemers zowel de werkelijke performance van de gehele markt alsmede de werkelijke performance van de desbetreffende marktpartij dient te rapporteren. Deze rapportage dient naar het oordeel van het college alle elementen te bevatten waarvoor een service level is afgesproken. KPN dient het leveren van een dergelijke rapportage in het referentieaanbod op te nemen.

95. Het college acht een rapportage met maandgegevens voldoende. Het college acht het in lijn met andere aanwijzingsbesluiten voldoende als deze rapportage eens per kwartaal wordt verstrekt.

6.1 Beoordeling van de zienswijzen van marktpartijen

6.1.1 Zienswijzen 4 december 2009

96. **BBned** wijst erop dat het aanwijzingsbesluit RA WEAS voor KPN de verplichting bevat om marktgemiddelden van alle overeengekomen KPI's periodiek te delen met haar wholesale-afnemers. Zij pleit er dan ook voor om een dergelijke verplichting eveneens in het onderhavige aanwijzingsbesluit op te leggen.

97. Het **college** acht het van belang dat marktpartijen zelfstandig in staat zijn om vast te stellen of sprake is van een level playing field. In het kader van zijn toezichtstaken zal het college evenwel, indien hiertoe aanleiding bestaat, KPN verzoeken de werkelijke performance van de gehele markt te rapporteren aan het college.

98. Het **college** acht het – gelet op hetgeen in de aanwijzingsbesluiten WEAS en WBT hierover is opgenomen - passend de periodiciteit van de KPI-rapportage nader te specificeren. Naar het oordeel van het college is een periodiciteit van eens per kwartaal redelijk. Het college merkt hierbij op dat hoewel de rapportage op kwartaalbasis dient te worden aangeleverd de verslaglegging van de

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

performance op de verschillende service levels op maandbasis dient plaats te vinden.

6.1.2 Zienswijzen 11 maart 2010

99. Volgens **KPN** kan uit de tekst van het dictum niet worden opgemaakt dat de verplichting behalve een individuele KPI-rapportage ook een marktbrede KPI-rapportage omvat.

100. Het **college** is van oordeel dat er redelijkerwijs geen twijfel kan bestaan over de in het dictum opgenomen verplichting van KPN om naast een individuele KPI-rapportage eveneens een marktbrede KPI-rapportage op te leveren. In dit kader wijst het college KPN – wellicht ten overvloede – nog op de in hoofdstuk 6 van dit aanwijzingsbesluit opgenomen toelichting.

101. **KPN** stelt zich op het standpunt dat marktpartijen aan de hand van hun eigen KPI-rapportage dienen na te gaan of de resultaten achterblijven bij de norm. Voorts heeft KPN aangeboden om aan OPTA een totaalrapportage, zijnde een bundeling van de individuele rapportages, te verstrekken zodat OPTA op basis daarvan kan beoordelen of er aanleiding is een nader onderzoek in te stellen naar een eventuele ongelijke behandeling tussen marktpartijen respectievelijk tussen KPN en marktpartijen. KPN stelt voorts dat de verplichting om periodiek de werkelijke performance met betrekking tot service levels van de gehele markt te rapporteren aan marktpartijen geen grondslag vindt in het marktanalysebesluit. Daarnaast betoogt KPN dat de transparantieverplichting, voor zover deze betrekking heeft op het rapporteren van de afname op marktniveau, passend noch proportioneel is en bovendien zonder enig precedent is, omdat informatie over de afname op marktniveau geen doelstelling is van de transparantieverplichting. Een aanbieder heeft op basis van de door KPN gegarandeerde service levels in combinatie met de informatie over de eigen afname voldoende informatie om te bepalen welke service levels aan eindgebruikers kunnen worden gegarandeerd.

102. **KPN** merkt op dat KPN geen proces heeft ingericht op het vervaardigen van een geaggregeerde en geanonimiseerde totaalrapportage die aan de hele markt verstrekt kan worden en meent dat de Telecommunicatiewet noch het ULL besluit de grondslag biedt voor het opleggen van een dergelijke verplichting.

103. Het **college** volgt KPN niet in haar stelling dat een grondslag voor de verplichting om periodiek de werkelijke performance met betrekking tot service levels van de gehele markt te rapporteren aan marktpartijen in het marktanalysebesluit ontbreekt. Op grond van dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit ULL dient KPN een referentieaanbod op te stellen dat tenminste de in het marktanalysebesluit benoemde kwaliteitsaspecten bevat. In dit verband acht het college het van belang dat marktpartijen een juiste inschatting kunnen maken over de aan eindgebruikers te garanderen service levels, maar daarnaast eveneens zelf in staat zijn om vast te stellen of sprake is van een level playing field. Om dit te kunnen beoordelen is naast informatie over de aan hen geleverde performance evenzeer marktbrede informatie over het geleverde service level niveau noodzakelijk. Voor zover KPN nog geen proces heeft ingericht voor het vervaardigen van marktrapportages die aan de hele markt verstrekt kunnen worden dient KPN dit in te richten.

104. **KPN** acht het uiterst twijfelachtig of het verspreiden van dergelijke strategische informatie wel is

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

toegestaan binnen de kaders van het kartelverbod. KPN meent dat over deze kwestie afstemming nodig is met de NMa.

105. **Het college** ziet niet in op welke wijze het opleveren van een marktbrede KPI-rapportage zou leiden tot strijdigheid met het kartelverbod. De marktbrede KPI-rapportage behoeft slechts de totale hoeveelheid opgeleverde producten (uitgesplitst per productgroep) te bevatten. Daarmee geeft een dergelijke rapportage geen strategische informatie die te herleiden is tot individuele afnemers. Naast de marktbrede KPI-rapportage ontvangen de individuele marktpartijen slechts informatie over hun eigen performance.

6.2 Aanwijzing

106. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.2 en artikel 6a.9, vierde lid, van de Tw, alsmede het dictumonderdeel iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL de volgende aanwijzing.

107. KPN dient in het referentieaanbod ULL/SLU op te nemen dat zij – uit eigen beweging - eens per kwartaal een up-to-date rapportage over de performance aan wholesale-afnemers dient te verstrekken die in ieder geval de volgende elementen bevat:

- de totale hoeveelheid opgeleverde producten (uitgesplitst per productgroep);
- opgeleverde producten per marktpartij (performances per productgroep);
- voor alle service levels, waarbij de rapportage dient aan te sluiten op de wijze waarop de KPI's en boetes zijn gedefinieerd.

7 Verticaal geïntegreerde serviceorganisatie van KPN

108. Het college ziet – gelet ook op hetgeen in de IG's WEAS, WBT en ILL, SDH en DWDM aan de orde is gekomen – aanleiding een aantal opmerkingen te maken ten aanzien van het door BBned ingebrachte punt met betrekking tot de bij KPN aanwezige Chinese Walls.

109. BBned heeft aangegeven dat de door KPN gebruikte Chinese Walls zich niet uitstrekken tot de field-engineer organisatie van KPN; het betreft dan de monteurs die de storingen oplossen van de verschillende diensten. De KPN monteurs zijn in staat om zowel de storingen van KPN klanten op te lossen in zowel het retail- als het whosaledomein. Wholesale-afnemers dienen eerst aan te tonen dat de storing zich niet in hun eigen domein bevindt alvorens een storing aan te kunnen melden bij KPN. Het onderzoeken of de storing zich in het domein van de wholesale-afnemer bevindt kan een hoop tijd kosten; KPN heeft dit nadeel niet nu een enkele monteur alle domeinen kan onderzoeken. KPN heeft dit punt betwist. Zo heeft KPN aangegeven dat de verschillende domeinen verschillende expertises vereisen van de monteur. Een MDF-monteur zal niet zomaar storingen mogen onderzoeken dan wel verhelpen in een ander domein dan de MDF.

110. Het college merkt op dat KPN niet functioneel gescheiden is. Als geïntegreerd bedrijf zal KPN voordelen kunnen genieten. Deze voordelen vormen pas een probleem wanneer deze onevenredig nadeel aan wholesale-afnemers toebrengen. Het college is van oordeel dat dit hier niet het geval is. KPN is immers verplicht ten opzichte van haar wholesale-afnemers gelijke voorwaarden toe te passen

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

als die welke onder gelijke omstandigheden gelden voor haarzelf, haar dochterondernemingen of haar partnerondernemingen.¹⁷

111. Het college is op grond van het voorgaande dan ook van oordeel dat wanneer KPN voordelen behaalt uit het feit dat haar monteurs makkelijker storingen kunnen onderzoeken en oplossen voor haar eigen retailklanten KPN dit voordeel ook - in ieder geval voor een deel - aan partijen dient te bieden.

7.1 Beoordeling van de zienswijzen van marktpartijen

7.1.1 Zienswijzen 4 december 2009

112. **BBned** betoogt dat het voor wholesale-afnemers ondoenlijk is om met KPN te concurreren op kwaliteit van dienstverlening; dit mede omdat de verticaal geïntegreerde organisatie van KPN de prikkel heeft om te discrimineren tussen interne en externe afnemers.

113. **BBned** is voorts van mening dat het oordeel van het college, met betrekking tot de noodzakelijke Chinese Walls in de organisatie van KPN (wanneer KPN voordelen behaalt uit het feit dat haar monteurs makkelijker storingen kunnen onderzoeken en oplossen voor haar eigen retailklanten KPN dit voordeel ook - in ieder geval voor een deel - aan partijen dient te bieden) is niet voldoende om de voordelen van KPN teniet te doen omdat strategisch productontwerp (reeds) heeft geresulteerd in een achterstandspositie van de concurrenten van KPN die niet in KPI's tot uitdrukking komt.

114. Het **college** is van oordeel dat hij de genoemde punten van **BBned** voldoende heeft geadresseerd door het in het marktanalysebesluit ULL opleggen van de non-discriminatieverplichting aan KPN alsmede de opgelegde verplichting aan KPN om aan wholesale-afnemers kwaliteitsgaranties te bieden die zodanig zijn dat de whosale-afnemers retaildiensten kunnen aanbieden aan eindgebruikers met dezelfde kwaliteit als die KPN aan haar retailklanten garandeert.

115. Voor wat betreft de Chinese Walls met betrekking tot de monteurs van KPN heeft het **college** geoordeeld dat wanneer KPN voordelen behaalt uit het feit dat haar monteurs makkelijker storingen kunnen onderzoeken en oplossen voor haar eigen retail-klanten, KPN dit voordeel ook - in ieder geval voor een deel - aan partijen dient te bieden en daartoe in het referentieaanbod een voorstel te doen.

116. **BBned** heeft het college verzocht KPN te verplichten de zogenoemde MDF+ dienst in haar RA ULL op te nemen. Dit omdat deze dienst nu slechts een commerciële pilot betreft en het beginsel van non-discriminatie rechtvaardigt dat de MDF+ dienst gereguleerd kan worden afgenomen.

117. Nu KPN de MDF+ dienst op dit moment nog slechts als pilot aanbiedt, ziet het **college** vooralsnog geen reden om KPN te verplichten deze dienst in haar referentieaanbod op te nemen. Wel kan het college zich voorstellen dat het opnemen van de MDF+ dienst in het referentieaanbod van

¹⁷ Zie dictumonderdelen iv e.v. van het marktanalysebesluit ULL

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

KPN een onderdeel kan zijn van het voorstel om de voordelen van het niet hebben van Chinese Walls in de fieldengineer organisatie door te geven aan de Wholesale-afnemers. Het college gaat er vanuit dat KPN indien zij de MDF+ dienst regulier gaat aanbieden, deze zal opnemen in haar referentieaanbod.

7.1.2 Zienswijzen 11 maart 2010

118. **KPN** geeft aan dat als zij de MDF+ dienst regulier gaat aanbieden KPN deze ook in haar referentieaanbod zal opnemen.

119. **BOT** is van mening dat de aanwijzing meer concreet dient te worden geformuleerd om de effectiviteit van de aanwijzing in de praktijk te kunnen waarborgen. Daartoe dient in de aanwijzing te worden opgenomen dat het referentieaanbod dient te worden opgenomen dat KPN monteurs die storingen kunnen oplossen in het retail en het wholesaledomein van KPN tevens kunnen worden ingezet voor een onderzoek naar en oplossing van een storing in het domein van de wholesale afnemer. Daarbij dienen wholesale afnemers te worden geconsulteerd voordat door OPTA de redelijkheid van het voorstel van KPN wordt beoordeeld.

120. Het **college** ziet geen aanleiding de aanwijzing concreter te formuleren nu hij in zijn aanwijzing KPN reeds opdraagt om voordelen die zij geniet bij het oplossen van storingen door het niet hebben van chinese walls, ook – in ieder geval deels – door te geven aan de wholesale-afnemers. Het is nu aan KPN om hier in het referentieaanbod een concreet voorstel voor op te nemen. Het college zal er vervolgens op toezien dat KPN met dit voorstel voldoet aan haar verplichtingen uit het marktbesluit en dit aanwijzingsbesluit.

7.2 Aanwijzing

121. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel iii, iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL KPN de volgende aanwijzing.

122. KPN is verplicht om de aantoonbare voordelen die zij geniet bij het oplossen van storingen door het niet hebben van Chinese Walls in de fieldengineer organisatie, ook – in ieder geval deels - doorgeeft aan de wholesale-afnemers. KPN dient hiertoe in het referentieaanbod ULL/SLU een voorstel op te nemen.

8 Overige onderwerpen

8.1.1 Zienswijzen 4 december 2009

SDF-backhaul

123. Naar aanleiding van het eerste voornemen tot aanwijzingsbesluit heeft BBned op 4 december 2009 een aantal samenhangende issues naar voren gebracht met betrekking tot SDF Backhaul. Het college is van oordeel dat deze onderwerpen op dit moment nog niet rijp zijn voor een aanwijzing. Het college zal partijen uitnodigen om over deze issues verder te praten. Mochten partijen er in deze

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

gesprekken gezamenlijk niet uitkomen dan bestaat er alsnog de mogelijkheid dat het college KPN met betrekking tot deze issues een aanwijzing geeft.

Overige issues

124. Het college merkt voorts op dat de door BBned aangedragen issues met betrekking tot de procedure betreffende nieuwe vormen van toegang, meervoudige “new line services”, de introductie van een nieuwe SLA conform ILL en permanente line ID op dit moment nog in FIST-verband worden besproken. Derhalve acht het college het niet opportuun om met betrekking tot deze issues op dit moment een aanwijzing te geven.

8.1.2 Zienswijzen 11 maart 2010

Warmteafgifte

125. Naar aanleiding van het tweede voornemen tot aanwijzingsbesluit heeft **BOT** op 11 maart 2010 het college verzocht om een aanwijzing inzake warmteafgifte. BOT is van mening dat KPN ten onrechte van mening is dat wholesale afnemers meer kasten moeten plaatsen als de maximum capaciteit van 800 KWh per kast bereikt is, ook als in bestaande kasten nog ruimte is. BOT wijst hierbij op het feit dat partijen de eenmalige kosten voor de aanleg van koeling betaald hebben via het eenmalige tarief en de energiekosten voor de levering van de koeling door partijen betaald worden via het lijntarief. Partijen verzoeken OPTA aan KPN een aanwijzing te geven om in het referentieaanbod de beperking van 800 KWh per kast te verwijderen en een voorstel te doen voor een correcte warmteafgifte.

126. Het **college** merkt op dat dit punt noch door partijen in de Industry Group ULL noch in het kader van het eerste voornemen tot aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU naar voren is gebracht. Zoals het college in het aanwijzingsbesluit RA WBA heeft aangegeven mag KPN partijen niet confronteren met onredelijke kosten. Dat betekent ook dat de grens van warmteafgifte redelijk moet zijn. Indien BOT van mening is dat de huidige grens van 800 KWH niet redelijk is dienen partijen zich, zoals reeds eerder per e-mail van 15 februari 2010 door OPTA aan Tele2 is aangegeven, eerst tot KPN te wenden door middel van het doen van een redelijk verzoek.

Innovatieverzoeken

127. Naar aanleiding van het tweede voornemen om aanwijzing heeft **BOT** het verzoek neergelegd tot een aanwijzing over innovatieverzoeken en meer specifiek over artikel 9.7 van de raamovereenkomst. BOT verwijst in dit verband naar hetgeen daarover is opgenomen in het aanwijzingsbesluit WBA.

128. Voor zover BOT stelt dat het college in het aanwijzingsbesluit RA WBA een aanwijzing heeft gegeven inzake artikel 9.7 van de raamovereenkomst merkt het **college** op dat deze stelling onjuist is. Wel heeft het college in dat aanwijzingsbesluit overwogen dat artikel 9.7 partijen voldoende ruimte

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

biedt voor het indienen van toegangsverzoeken. Het college ziet geen grond om daar in het kader van het aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU anders over te oordelen.

129. Tenslotte heeft **BOT** nog een opmerking gemaakt over kostentoerekening bij innovatieverzoeken. Hierbij heeft zij aangegeven dat OPTA een procedure zou dienen in te richten waarbij tarieven van nieuwe vormen van toegang in een soort mini-EDC traject bepaald kunnen worden.

130. Het **college** ziet geen reden om in het aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU over te gaan tot het geven van een aanwijzing waarbij een dergelijke procedure wordt ingesteld. Indien KPN een nieuwe dienst aanbiedt dient KPN tevens een tariefvoorstel neer te leggen bij het college. De gebruikelijke procedure is dat het college dit vervolgens zal beoordelen en hierbij per geval bekijken op welke wijze marktpartijen hierbij betrokken dienen te worden. Er is geen reden om in het door BOT bedoelde geval hiervan af te wijken.

9 Dictum

Informatieproducten

131. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.2 en artikel 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet en dictumonderdelen ii, iii, iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL de volgende aanwijzingen:

- Het college geeft KPN op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9, vierde lid, van de Tw de volgende aanwijzingen voor het RA ULL/SLU: KPN dient in het RA ULL/SLU een marktbrede Fair-Use-Policy op te nemen met betrekking tot de informatieproducten voor de MDF/SDF-dienst (de zogenaamde MIP/xIP-diensten);
- KPN dient in het RA ULL/SLU op te nemen dat de capaciteit van de informatieproducten zo nodig wordt aangepast aan de marktvraag;
- KPN mag in het RA ULL/SLU opnemen dat, in geval van gebleken misbruik door individuele marktpartijen, aan die marktpartijen beperkingen kunnen worden opgelegd met betrekking tot de informatieproducten voor de MDF/SDF-dienst

Service Level Agreements en boetes

132. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw en dictumonderdeel iii, iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL geeft het college KPN de aanwijzing om in het RA ULL/SLU de volgende punten op te nemen:

- een voorstel te doen voor het opnemen van relevante SLA's en KPI's voor informatieproducten (MIP en xIP-diensten);
- een voldoende afschrikwekkende boete op te nemen bij niet-nakoming van de gestelde kwaliteitsniveaus.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

KPI-rapportages

133. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.2 en artikel 6a.9, vierde lid, van de Tw en dictumonderdeel iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL de volgende aanwijzing:

- KPN dient in het referentieaanbod ULL/SLU op te nemen dat zij – uit eigen beweging - eens per kwartaal een up-to-date rapportage over de performance aan wholesale-afnemers dient te verstrekken die in ieder geval de volgende elementen bevat:
 - o de totale hoeveelheid opgeleverde producten (uitgesplitst per productgroep);
 - o opgeleverde producten per marktpartij (performances per productgroep);
 - o voor alle service levels, waarbij de rapportage dient aan te sluiten op de wijze waarop de KPI's en boetes zijn gedefinieerd.

Verticaal geïntegreerde service organisatie

134. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel iii, iv, vi en x van het marktanalysebesluit ULL KPN de volgende aanwijzing:

- KPN dient de aantoonbare voordelen die zij geniet bij het oplossen van stringen door het niet hebben van Chinese Walls in de fieldengineer organisatie, ook – in ieder geval deels – door te geven aan de wholesale-afnemers.
- KPN dient hiertoe in het referentieaanbod ULL/SLU een voorstel op te nemen.

Algemeen

135. Het college geeft KPN op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet en dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit ULL een aanwijzing om uiterlijk 10 werkdagen na dagtekening van dit besluit haar referentieaanbod, conform de in dit besluit opgenomen aanwijzingen en de hierbij als bijlage opgenomen agrees, aan te passen.

136. Het college geeft KPN daarbij op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit ULL de aanwijzing een doorlopende integrale versie van het RA ULL/SLU te publiceren, waarin alle wijzigingen zijn verwerkt. KPN dient hierbij tevens alle documenten in een logisch samenhangende structuur op haar website te publiceren.

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT

mr. C.A. Fonteijn, voorzitter

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

Beroepsmogelijkheid

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven te Den Haag.

Het postadres is: College van Beroep voor het bedrijfsleven, Postbus 20021, 2500 EA 's-Gravenhage.

Het beroepschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht bevatten. Voorts moet het beroepschrift de gronden van het beroep bevatten en dient een afschrift van het bestreden besluit te worden meegezonden.

Voor het instellen van beroep is griffierecht verschuldigd. Informatie hierover kan worden ingewonnen bij de griffie van het College, telefonisch bereikbaar op (070) 381 39 10 of (070) 381 39 30

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU Openbare versie

Bijlage: Afspraken tussen KPN en marktpartijen

Deze bijlage geeft een overzicht van de afspraken tussen KPN en marktpartijen zoals deze tot stand gekomen zijn in het traject van IG ULL werkgroep 3.

Wijzigingen die KPN rechtstreeks zal doorvoeren in het RA ULL en/of RA SLU op grond van de afspraken in de IG:

a. Toevoegen van een regeling interne doorbekabeling aan art. 3.12 van de Raamovereenkomst Collocatie

KPN zal in artikel 3.12 van de Raamovereenkomst Collocatie (onmiddellijk na de opsomming) de navolgende tekst toevoegen:

“KPN zal haar toestemming voor het hierboven sub e genoemde doel niet onthouden indien en voor zover de bekabeling noodzakelijk is om de door Dienstafnemer – in het kader van de afname van ontbundelde toegang, wholesale breedbandtoegang of wholesale huurlijnen – in de Opstelruimte geplaatste Bedrijfsapparatuur te koppelen met backhaulcapaciteit van een derde partij.”

b. Opnemen in het RA-SLU van procedures, processen en (collocatie) tarieven ten aanzien van toegang tot Fiber Connection Point (FCP) (ten behoeve van SDF Backhaul)

Op basis van een (nog te vervaardigen) Amendement op de bestaande collo overeenkomst zal KPN toestaan (zoals eerder toegezegd bij ODF Access), dat op dezelfde (MDF of ILL) footprint ook de SDF Backhaul kan worden uitgekoppeld.

KPN zal procedures, processen en (collocatie) tarieven ten aanzien van toegang tot FCP (ten behoeve van SDF backhaul) opnemen in het RA.

c. Toevoegen van een aanbod voor SDF-backhaul (inclusief tarieven) aan het RA-SLU

KPN zal het aanbod voor SDF-backhaul (inclusief tarieven) opnemen in het referentieaanbod inzake toegang op het niveau van het subnetwerk (RA-SLU).

Het aanbod zal de volgende tariefelementen omvatten:

Tarief per concentratiepunt (MCL)
Maandelijkse vergoeding (VVA)
Eenmalige vergoeding (VVE)

Tarief per straatkast
Maandelijkse vergoeding
Eenmalige vergoeding

KPN zal deze tariefelementen afzonderlijk specificeren voor zowel enkelvoudige als redundant opgehangen SDF-locaties.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

d. Opnemen van een proces ten behoeve nieuwe vormen van toegang

KPN zal een proces inrichten die het afnemers in staat stelt om nieuwe vormen van toegang te kunnen afnemen. KPN zal dit proces opnemen in art 7.6 en 7.7 van de raamovereenkomst.

e. Publiceren en regulier actualiseren op KPN's website van de planning van infasering van SDF-locaties

Deze afspraak is reeds eerder gemaakt in het kader van IG ULL werkgroep 4 (migratie en uitfasering).

f. Aanpassen SLA's leverbetrouwbaarheid conform afspraken overstapdossier

Zie hieronder bij KPI 5.

g. Actualiseren van het Addendum ZTL naar aanleiding van de afspraken uit maart 2009

Naar aanleiding van de afspraken rondom Overstappen is op 30 januari 2009 het addendum ZTL (= "Zonder Testen en Labelen") gepubliceerd. Als gevolg van daarop volgende discussies zijn in maart 2009 de afspraken rondom ZTL aangepast. KPN zal deze afspraken opnemen in een nieuw addendum ter vervanging van dat van 30 januari.

h. Toevoegen van een dienstbeschrijving voor de dienst NLS met testen, labelen, wcd (wandcontactdoos) en bellen

De dienst draait al een aantal maanden met succes in pilotvorm voor verschillende afnemers. KPN zal een formele dienstbeschrijving opleveren, deze staat gepland voor 1-11-2009.

i. Verhogen van de normen in KPI's 1, 2 en 5

- KPI 1: Tijdige reactie op ingelegde order: KPN zal de normen aanscherpen en berichten als verstuurd tellen op de datum van verzending, ongeacht het tijdstip van verzending op werkdagen.

- KPI 2: Kwaliteit van de ingelegde order: In lijn met de aanscherping van de norm voor de reactietijd op orders (KPI 1) zal KPN de norm voor de kwaliteit van de ingelegde order aanscherpen. Daarnaast zijn KPN en marktpartijen overeen gekomen de afspraken over not-clean rubrieken te beheren in het COIN.

- KPI 5: Leverbetrouwbaarheid: De normen voor leverbetrouwbaarheid zijn verhoogd als gevolg van de afspraken rondom 'Overstappen. Leveringen tot 23.59 uur op plandatum worden gerekend als tijdige levering. KPN zal in het Parameter Schedule de tabel leverbetrouwbaarheid als volgt aan passen:

KPI 5 Reliability: correctly and timely delivery

Service

delivered service

NORM: Correct and timely

PERFORMANCE LEVEL

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

ASL/xTL services:

Telco-telco migratie	Correcte oplevering op plandatum	98%
Sipstift migratie	Correcte oplevering op plandatum	98%
Aanleg ASL	Correcte oplevering op plandatum	98%
Overige ASL/xTL services	Correcte oplevering op plandatum	98%

NLS services:

NLS1 ZTL	Correcte oplevering op plandatum	92%
	Correcte oplevering uiterlijk op 3 werkdagen na plandatum, mits voldaan aan de voorwaarden voor het 'snel meld- en herstelproces voor ZTL'	98%
Overige NLS1 services	Correcte oplevering op plandatum	98%
NLS2 en NLS3	Correcte oplevering op plandatum	98%

j. Aanpassen van KPI 4 zodanig dat deze het aantal orders meet waarvan geplande opleverdatum overeenkomt met wensdatum

In de huidige RA ULL beschrijving meet KPI 4 het percentage orders waarvan de afgegeven plandatum binnen de normtermijn ligt.

KPN zal de inhoud van KPI 4 zo aanpassen, dat deze het percentage orders meet, waarvan de geplande leverdatum overeenkomt met de wensdatum.

De minimale levertermijn waarmee een levering kan worden aangevraagd wordt geteld vanaf de eerste werkdag na de datum van de orderinleg, ongeacht het tijdstip van orderinleg.

Voor het rapporteren op deze gewijzigde KPI zijn aanpassingen in IT en processen bij KPN nodig.

KPN verwacht deze uiterlijk Q2 2010 te kunnen implementeren. Tevens zullen marktpartijen in het COIN vastleggen welke herplanningsoorzaken onderscheiden worden en hoe deze meetellen in de prestatiebepaling op KPI 4.

k. Vervangen van separate KPI's voor Nazorg (KPI 6) en Storingen (11 en 12) door nieuwe KPI's 20-25

- KPI 6a en 6b: Mislukte Indienststellingen: Marktpartijen en KPN zijn overeengekomen, om voor het herstel van Nazorg en Storingen dezelfde KPI's en meetwijzen te hanteren. Daarom vervallen de separate KPI's voor Nazorg (KPI 6) en Storingen (KPI 11 en 12) en worden deze vervangen door nieuwe KPI's 20 t/m 25.
- KPI 11: Oplossing storing dienst aanbieder; KPI 12: Onterechte storingsmeldingen: Marktpartijen en KPN zijn overeengekomen, om voor het herstel van Nazorg en Storingen dezelfde KPI's en meetwijzen te hanteren. Daarom vervallen de separate KPI's voor Nazorg (KPI 6) en Storingen (KPI 11 en 12) en worden deze vervangen door nieuwe KPI's 20 t/m 25.

Nieuwe KPI's 20-25:

- KPI 20: Response-tijd op basic-tickets (analysetijd, statuswijziging)

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

(exclusief tijd 'wacht op klant')

Tickettype	Norm	Meetperiode:
a. Alle tickets	80%	Binnen 2 uur op werkdagen ¹⁸
b. Tickets nazorg	99,9%	Binnen 5 uur op werkdagen
c. Tickets service		

- KPI 21: Response-tijd op Premium-tickets (analysetijd, statuswijziging) (exclusief tijd 'wacht op klant'). Premium-nazorg wordt op kantoor tijden ingepland

Tickettype	Norm	Meetperiode:
a. Alle tickets	80%	Binnen 1 uur
b. Tickets nazorg	99,9%	Binnen 3 uur
c. Tickets service		

- KPI 16: Kwaliteit van service supplier's reactie op ingelegde tickets

	Norm
Onterechte afwijzing van tickets	Max. 2%

- KPI 22: Kwaliteit van het ingelegde ticket

Hierbij gelden de not-clean codes en toewijzing van afmeldcodes zoals vastgelegd in het COIN.

	Norm
a. not clean, retour telco (bijv. contactpersoon ontbreekt)	Max. 3%
b. Onterechte storingsmeldingen (tickets monteur)	Max. 5%

- KPI 23: Snelheid van oplossing basic tickets (zowel BG als OG) (exclusief tijd 'wacht op klant')

Tickettype	Norm	Meetperiode:
a. Alle tickets	86%	Binnen 10 uur op werkdagen ¹⁹
b. Tickets nazorg	95%	Binnen 20 uur op werkdagen
c. Tickets service	99,9%	Binnen 40 uur op werkdagen

- KPI 24: Snelheid van oplossing Premium tickets (zowel BG als OG) (exclusief tijd 'wacht op klant') Premium-nazorg wordt op kantoor tijden ingepland

Tickettype	Norm	Meetperiode:
a. Alle tickets	90%	Binnen 8 uur
b. Tickets nazorg	95%	Binnen 24 uur
c. Tickets service	99,9%	Binnen 48 uur

- KPI 25: Kwaliteit van oplossing: herhaaltickets

¹⁸ werkdagen van 8-18 uur. De nog niet verstreken uren om 18:00 uur tellen verder op de volgende werkdag vanaf 8 uur.

¹⁹ werkdagen van 8-18 uur. De nog niet verstreken uren om 18:00 uur tellen verder op de volgende werkdag vanaf 8 uur

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU Openbare versie

Herhaal = binnen 1 week (7 kalenderdagen) opnieuw naar uitvoering.

Als terecht herhaalticket geldt een ticket waarvan de oorzaak van de storing is opgelost in het KPN-domein.

Tickettype	Norm
a. Alle tickets	Max. 7%
b. Tickets nazorg	
c. Tickets service	

l. Opnemen van KPI's 13 en 17a-c in het Parameter schedule

- KPI 13: Oplossen storing door dienstafnemer
Naar aanleiding van een verzoek van marktpartijen neemt KPN de KPI-afspraken uit de SLA Service en Instandhouding als KPI 13 op in de parameter schedule.

Algemeen: handover times uitgebreid

Naar aanleiding van de mate van automatisering van de order- en leveringsstraten, alsmede de orderinleg en leverbevestiging buiten kantoortijden, zijn marktpartijen en KPN overeengekomen berichtverzending op werkdagen buiten kantoortijden toe te staan.

- *KPI's 17a-c: facturering en dispuutbehandeling*
Naar aanleiding van een verzoek van marktpartijen neemt KPN ten behoeve van de toegankelijkheid van de afspraken over facturering en dispuutbehandeling de afspraken zoals beschreven in de Billing Manual ook in de parameterschedule op. Tevens neemt KPN een termijn van 3 kalendermaanden op voor het afhandelen van een dispuut.

m. Opnemen van een meetinstrument ten aanzien van rapportages (KPI's 18a-c).

Op verzoek van marktpartijen neemt KPN een meetitem op ten aanzien van rapportages.

Onderwerpen waarvan is afgesproken dat deze door marktpartijen en KPN nader zullen worden uitgewerkt in het kader van FIST-MDF dan wel de werkgroep ServiceMDF:

n. Meervoudige NLS; toevoeging dienstbeschrijving aan RA

KPN en marktpartijen werken samen aan een nieuwe NLS-dienst voor meervoudige nieuwe koperverbindingen die gelijktijdig op dezelfde locatie moeten worden geïnstalleerd. Dit zal een nieuw NLS type zijn dat de levering van zogenaamde "gebundelde" SHDSL en VDSL verbindingen mogelijk maakt. Hoe de tarifiering van deze dienst zal worden, kan pas bepaald worden met het vaststellen van de dienstbeschrijving. Marktpartijen en KPN stellen priorisering vast in het FIST. KPN verwacht dat Q2 2010 haalbaar zou moeten zijn voor het vaststellen van een dienstbeschrijving en het tarief.

o. Uitwerken MDF toegangsvorm die afnemers in staat stelt KPN's ILL SLA te matchen

Uitgangspunt is dat KPN non-discriminatoire storingsoplossingen dient te bieden op de kale koperlijn (MDF-domein). Dat betekent dat als KPN zichzelf 8 klokuren reparatietijd biedt op de kale koperlijn, KPN dit ook aan derden moet bieden. KPN kan dit doen door een premium MDF-SLA te leveren ten

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

behoefte van ILL. Afgesproken wordt dat dit onderwerp eerst verder besproken zal worden in het FIST. KPN koppelt aan OPTA terug welke werkafspraken er is gemaakt om dit issue op te lossen.

p. Roadmap voor concrete issues met betrekking tot het realiseren van eenduidige ordersystemen en interfaces.

MDF/SDF en ODF zijn passieve infrastructures waar de dezelfde toegangsdiensten op worden afgenomen t.b.v. dezelfde IP diensten. Marktpartijen wensen meer eenduidigheid in de ordercapture- en ordermanagementsystemen en interfaces. KPN en marktpartijen zullen concrete issues inbrengen in het FIST voor opname en priorisering in de roadmap.

q. KPN en marktpartijen voeren NLS-CA pilot uit voor tarief NLS1-ZTL

Uitgangspunt is dat OPTA een apart NLS-tarief voor complexe adressen niet wenselijk acht. KPN mag wel de redelijke kosten van complexe adressen verdisconteren in het ongedifferentieerde NLS-tarief. Afgesproken wordt dat de pilot ordertype complexe adressen nu eerst wordt uitgevoerd. KPN biedt aan dat in de pilot een NLS CA uitgevoerd kan worden voor het tarief van een NLS1 ZTL order. Als marktpartijen en KPN er na de pilot op het punt van de financiering niet uitkomen, zal dit aan OPTA teruggekoppeld worden.

r. KPN en marktpartijen voeren pilot uit om MDF-servicewerk uit te breiden met deel klantlocatie onderzoek en verrekening kosten duo-onderzoek

Marktpartijen en KPN zijn een pilot gestart om herhaalstringen en duo's te verminderen (bellen bij afmelden herhaalstring).

Uitgangspunt is dat kosten dienen gedragen te worden door de partij die de fout veroorzaakt. Geplande oplevering van het kostenverrekeningsvoorstel is op 1-11-2009.

Tevens heeft KPN op 9 september 2009 in het FIST met marktpartijen afgesproken een pilot te gaan organiseren om MDF servicewerk uit te gaan breiden met een deel klantlocatie onderzoek. Randvoorwaarde hierbij is dat het vereiste tot non-discriminatie strikt is vastgelegd in processen en werkinstructies. KPN monteurs mogen geen werkzaamheden verrichten in een domein waarvoor ze niet zijn aangestuurd.

s. Oplevering definitieve dienstbeschrijving Omsteekdienst wordt opgenomen in FIST-MDF roadmap
In het billing proces is de oplevering van de Billing Specificatie bij Omsteekverzoeken geborgd vanaf halverwege 2009. KPN zal de oplevering definitieve dienstbeschrijving meenemen in de FIST MDF Roadmap.

t. Marktpartijen hebben afgesproken te onderzoeken of gecombineerd MDF/klantlocatie-monteursbezoek de verplichting tot een testrapport kan vervangen

In het kader van de pilot m.b.t. uitbreiding MDF servicewerk met een deel klantlocatie-onderzoek (zie issue s) zullen marktpartijen en KPN onderzoeken hoe in redelijkheid kan worden omgegaan met kosten voor foutlocatie-onderzoek buiten het KPN-domein. Marktpartijen en KPN willen op basis hiervan beoordelen of het mogelijk is de verplichting tot een testrapport te vervangen door een

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

gecombineerd MDF/klantlocatie-monteursbezoek.

u. Marktpartijen verkennen de mogelijke combinatie van serviceactiviteiten door field engineers van KPN en andere marktpartijen

Dit onderwerp betreft de verkenning van de mogelijke combinatie van serviceactiviteiten.

Naar aanleiding van de presentatie in het FIST MDF hebben marktpartijen aangegeven graag met KPN afspraken te maken om nazorg in het gereguleerde MDF-domein uit te breiden met (betaalde) activiteiten in het klantdomein, om zoveel mogelijk problemen bij de oplevering van breedbandlijnen in één arbeidsgang te kunnen oplossen.

De wens is om in pilotvorm te gaan onderzoeken hoe de KPN-monteur, die voor MDF-nazorg op eindgebruikerlocaties is, ook zaken kan nakijken dan wel herstellen in het klantdomein, zoals binnenbekabeling, wandcontactdoos en het controleren van de CPE. Marktpartijen en KPN zijn het erover eens, dat wanneer dit tot langere tijdsbesteding voor de monteur leidt, dat er tariefafspraken zullen moeten komen.

v. Marktpartijen en KPN onderzoeken mogelijkheden voor protocol van oplevering bij NLS met testen en labelen

Naar aanleiding van de afspraak in het overleg ServiceMDF zullen KPN marktpartijen gezamenlijk onderzoeken of het opleveren van een Argus testrapport de functie van opleverprotocol kan vervullen.

w. Ontwikkeling Super MIP dienst

Met betrekking tot dit onderwerp wordt verwezen naar de FIST-MDF Roadmap.

x. Onderzoek naar Permanent Line-id als middel ter verhoging van first-time-right leveringen

Met betrekking tot dit onderwerp wordt verwezen naar de FIST-MDF Roadmap.

y. Andere afspraken rondom geplande werkzaamheden voor Premium klanten buiten service window

Met betrekking tot dit onderwerp wordt verwezen naar de FIST-MDF Roadmap.

z. Marktpartijen en KPN toetsen samen de meetwijze van KPI 14 (Beschikbaarheid MDF);

Met betrekking tot dit onderwerp wordt verwezen naar de FIST-MDF Roadmap.

Overige afspraken:

aa . KPN is het project ServiceBoost gestart t.b.v. eenduidige service instandhoudingsprocessen en procedures, inclusief "ticketsluiting" door inleggende partij

KPN verwacht de eerste resultaten van het project Service Boost uiterlijk Q2 2010. In het kader van dit project zal KPN het accepteren en sluiten van Trouble Tickets realiseren. Dit geldt (op termijn) ook voor het rechtstreeks beschikbaar maken van de plankalenders voor monteurs.

Aanwijzingsbesluit RA ULL/SLU

Openbare versie

bb. KPN en partijen zoeken oplossing voor knelpunten aangepaste dienstbeschrijving “gepland onderhoud”

Afgelopen jaar is een aangepaste dienstbeschrijving voor Gepland Onderhoud getest door Bbned, waarbij verzocht kon worden om herplanning van geplande werkzaamheden voor lijnen met een Premium servicecontract. Deze dienstbeschrijving was ontworpen om marktpartijen maximaal tegemoet te komen zonder daarvoor aanvullende kosten in rekening te hoeven brengen.

Op 2 september 2009 zijn de ervaringen geëvalueerd in het Service MDF-overleg, waaruit naar voren is gekomen dat, hoewel enige verlichting, een aantal zaken er onvoldoende mee zijn afgedekt. In de evaluatie is afgesproken om in oktober 2009 rechtstreeks tussen marktpartijen en een vertegenwoordiging van de Regiekamer van KPN te zoeken naar oplossingen voor bovenstaande punten.