

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: OPTA/AM/2010/201017

Zaaknummer: 09.0032.23

Datum: 25 maart 2010

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 de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM.

1	Samenvatting	3
2	Verloop van de procedure	4
3	Wettelijk kader	6
4	Startpunt	7
4.1	Referentieaanbod en aanvullingen daarop	7
4.2	Agrees	8
4.2.1	Agrees uit de IG	8
4.2.2	Zienswijze van partijen	10
4.2.3	Aanwijzing.....	11
4.3	Niet (nogmaals) beoordeeld in dit besluit	12
4.3.1	Algemene voorwaarden.....	12
4.3.2	Glasinformatie.....	12
4.3.3	Wholesale kortingen	13
5	Service Level Agreements, Key Performance Indicators en boetes	13
5.1	IG-traject.....	13
5.2	Service level agreements	14
5.2.1	Beoordeling door het college.....	14
5.2.2	Zienswijze van partijen	18
5.2.3	Aanwijzing.....	20
5.3	Chinese walls met betrekking tot herstel van storingen	20
5.3.1	Beoordeling door het college.....	20
5.3.2	Zienswijze van partijen	21
5.3.3	Aanwijzing.....	22
5.4	KPI-rapportages.....	22
5.4.1	Beoordeling door het college.....	22
5.4.2	Zienswijze van partijen	23
5.4.3	Aanwijzing.....	24
6	Vormgeving toegang en bijbehorende faciliteiten	25
6.1	IG-traject.....	25
6.2	Collocatie	26

Besluit Openbaar

6.2.1	Beoordeling door het college	26
6.2.2	Zienswijze van partijen	26
6.2.3	Aanwijzing.....	27
7	Informatieproducten	28
7.1	IG-traject	28
7.2	Demarcatiepunten in multitenant gebouwen	28
7.2.1	Beoordeling door het college	28
7.2.2	Zienswijze van partijen	29
7.2.3	Aanwijzing.....	30
8	Beëindiging reeds verleende toegang en migratie	30
8.1	IG-traject	30
8.2	Aankondigingstermijn beëindiging reeds verleende toegang.....	33
8.2.1	Beoordeling door het college	33
8.2.2	Zienswijze van partijen	34
8.2.3	Aanwijzing.....	35
8.3	Alternatief bij beëindiging van reeds verleende toegang	36
8.3.1	Beoordeling door het college	36
8.3.2	Zienswijze van partijen	37
8.3.3	Aanwijzing.....	38
8.4	Migratiecompensatie bij beëindiging reeds verleende toegang	38
8.4.1	Beoordeling door het college	38
8.4.2	Zienswijze van partijen	40
8.4.3	Aanwijzing.....	41
9	Algemeen	41
10	Dictum.....	43

Besluit

Openbaar

1 Samenvatting

1. Op grond van het marktanalysebesluit Huurlijnen¹ is Koninklijke KPN N.V. (hierna: KPN) verplicht om een referentieaanbod bekend te maken en regelmatig bij te werken. KPN heeft referentieaanbiedingen voor Interconnecting Leased Lines (hierna: ILL), SDH Interconnect (hierna: SDH) en DWDM² Interconnect (hierna: DWDM) op haar website gepubliceerd. Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) heeft de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM beoordeeld en geeft in dit besluit weer op welke punten de referentieaanbiedingen aangepast dienen 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 partijen het onderling eens worden over de diverse onderdelen van het referentieaanbod. Indien partijen er onderling niet uit kunnen komen dan kunnen partijen aan het college aangeven dat er sprake is van een “disagree”. Het college zal dan vervolgens beoordelen of de betreffende disagree tot een aanwijzing leidt, namelijk als sprake is van strijdigheid met de verplichtingen.
3. Het college heeft de volgende onderdelen als *disagree* in dit aanwijzingsbesluit behandeld: (1) niveau van de service levels en boetebedingen, (2) de inhoud van KPI-rapportages,³ (3) het aanbod ten aanzien van collocatie, (4) de informatieproducten, (5) de migratievoorwaarden en (6) de termijnkortingen.
4. Het college geeft KPN - met betrekking tot de in het vorige randnummer opgenomen onderwerpen - op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet, een aanwijzing om uiterlijk 4 weken na dagtekening van dit besluit haar referentieaanbod, conform de in dit besluit opgenomen aanwijzingen, aan te passen.
5. Het college geeft KPN tevens de aanwijzing om het door haar - gedurende het IG-traject - aangevulde aanbod, alsmede de door haar tijdens de IG bijeenkomsten gedane toezeggingen, te verwerken in de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM. Ditzelfde geldt voor de wijzigingen die zijn overeengekomen (agrees) met marktpartijen in de Industry Group bijeenkomsten.

¹ Besluit met kenmerk OPTA/AM/2008/202714 betreffende het opleggen van verplichtingen voor ondernemingen die beschikken over een aanmerkelijke marktmacht als bedoeld in hoofdstuk 6A van de Telecommunicatiewet.

² Dense Wavelength Division Multiplexing

³ KPI = Key performance indicator. Dit zijn de prestatienormen die in een SLA (service level agreement) worden opgenomen.

Besluit Openbaar

2 Verloop van de procedure

6. Op 19 december 2008 heeft het college het marktanalysebesluit Huurlijnen bekend gemaakt.
7. In dit marktanalysebesluit is aan KPN op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) de verplichting opgelegd om binnen vier weken na bekendmaking van genoemde marktanalysebesluiten een referentieaanbod met betrekking tot Huurlijnen bekend te maken en regelmatig bij te werken. Het referentieaanbod dient verder te zijn opgesplitst naar de onderscheiden vormen van toegang tot Huurlijnen.
8. KPN heeft op 30 januari 2009 de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM op haar website gepubliceerd.⁴ ILL omvat de laagcapacitaire huurlijnen tot en met 2 Mb. SDH omvat de hoogcapacitaire huurlijnen van 34, 45 en 155 Mb. DWDM omvat de hoogcapacitaire huurlijnen met een nog grotere capaciteit. Al deze diensten zijn gericht op de zakelijke markt. ILL was ook op grond van het vorige marktanalysebesluit reeds gereguleerd. De diensten in deze referentie aanbiedingen vallen volledig binnen de marktdefinitie van de laagcapacitaire en hoogcapacitaire huurlijnen. In dit besluit worden de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM beoordeeld en getoetst aan de verplichtingen uit het huurlijnenbesluit.
9. Om te komen tot een voor alle partijen werkbaar referentieaanbod, waarin alle relevante onderdelen met betrekking tot de in de marktanalysebesluiten opgenomen verplichtingen zijn opgenomen, heeft het college IG bijeenkomsten georganiseerd. In deze IG's bespreken de marktpartijen met KPN en in aanwezigheid van OPTA de onderdelen van het referentieaanbod waarover nog geen overeenstemming is bereikt. Wanneer de marktpartijen gedurende het IG-traject niet tot overeenstemming kunnen komen kunnen marktpartijen aan OPTA een informeel advies vragen met betrekking tot dit onderwerp.
10. In een informeel advies geeft het college zijn zienswijze over een bepaald onderdeel van het referentieaanbod waarover partijen geen overeenstemming hebben kunnen bereiken. Het informeel advies is bedoeld om richting te geven aan de onderhandelingen tussen marktpartijen met als doel om een eventuele aanwijzing door het college te voorkomen. Wanneer partijen aan het eind van een IG-traject, al dan niet na een door het college afgegeven informeel advies, uiteindelijk toch niet tot overeenstemming hebben kunnen komen met KPN over een bepaald onderdeel in het referentieaanbod (disagree) dan kan het college uiteindelijk besluiten een aanwijzing⁵ aan KPN te geven.
11. Bij de beoordeling van de disagrees is het college steeds uitgegaan van het op 30 januari 2009 opgeleverde referentieaanbod, aangevuld met:

⁴ Voor ILL was dit een ongewijzigde versie van het referentieaanbod dat ook gold voor 1 januari 2009. Voor SDH en DWDM ging het om nieuwe referentieaanbiedingen.

⁵ Deze bevoegdheid ontleent het college aan art. 6a.9 lid 4 Tw

Besluit Openbaar

- onderwerpen waarover partijen, tijdens de IG, tot overeenstemming zijn gekomen (agree); en
- de aanvullingen op het RA die KPN heeft gedaan gedurende het IG-traject.

12. Op 2 december 2009 heeft het college een aanwijzingsbesluit⁶ voor het RA WEAS genomen en op 3 maart 2010 een aanwijzingsbesluit⁷ voor het RA WBA. Voor de onderwerpen die vergelijkbaar zijn voor WEAS, WBA en ILL, SDH en DWDM is in de IG door het college aangekondigd dat in het aanwijzingsbesluit voor ILL, SDH en DWDM een vergelijkbare benadering wordt gehanteerd.

13. Op 5 februari 2010 legt het college zijn voorgenomen aanwijzingsbesluit referentieaanbod ILL/SDH/DWDM⁸ voor aan partijen met het verzoek aan deze partijen tot het indienen van zienswijzen.

14. Op 18 februari en op 25 februari sturen BCPA⁹, respectievelijk KPN, per e-mail, hun zienswijzen aan het college.

Opzet van het aanwijzingsbesluit

15. Het college zal in dit besluit per onderwerp het proces in de IG beschrijven. Het college eindigt dat deel met de disagrees oftewel de punten waarop marktpartijen geen overeenstemming hebben bereikt met KPN.

16. Vervolgens beoordeelt het college of de disagrees, naar het oordeel van het college en in het licht van de verplichtingen uit de marktanalysebesluiten, moeten leiden tot een aanwijzing aan KPN met betrekking tot het referentieaanbod.

17. Tenslotte geeft het college steeds de aanwijzingen weer.

18. In dit besluit komen niet alle onderwerpen aan bod die in het IG-traject zijn besproken. Dat zijn onderwerpen waarvan het college bij het schrijven van dit besluit nog niet tot het oordeel is gekomen dat een aanwijzing noodzakelijk is of onderwerpen waarvan het college heeft geoordeeld dat deze niet tot een aanwijzing kunnen leiden. Het college benadrukt hierbij dat een onderwerp waarop een disagree tussen KPN en marktpartijen bestaat en die niet in dit besluit worden behandeld, niet betekent dat dit onderwerp niet alsnog in een later stadium in een aanwijzingsbesluit met betrekking tot de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM kan worden opgenomen.

Indeling van de onderwerpen

Het college onderscheidt de volgende hoofdonderwerpen:

- service level agreements, key performance indicators en boetes (hoofdstuk 5);

⁶ Besluit van 2 december 2009 met kenmerk: OPTA/AM/2009/203419

⁷ Besluit van 3 maart 2010 met kenmerk: OPTA/AM/2010/200671

⁸ Besluit met kenmerk: OPTA/AM/2009/10200359

⁹ Waar in dit besluit gerefereerd wordt aan BCPA wordt hiermee tevens BCV bedoeld.

Besluit Openbaar

- vormgeving van toegang en bijbehorende faciliteiten (hoofdstuk 6).
- informatieproducten (hoofdstuk 7);
- aanbod voor gedwongen migratie bij uitfasering van ILL- of SDH-dienstverlening (hoofdstuk 8);
- publicatie van een doorlopende integrale versie van de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM (hoofdstuk 9)

3 Wettelijk kader

Marktanalyse, algemeen

19. Op grond van artikel 6a.2 van de Tw dient het college 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 1 januari 2009 is het marktanalysebesluit Huurlijnen in werking getreden. In dit besluit zijn KPN, alsmede haar groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24b Boek 2 Burgerlijk Wetboek, voor zover zij actief zijn als aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken, bijbehorende faciliteiten of elektronische communicatiediensten op de markt voor laagcapacitaire huurlijnen en de markt voor hoogcapacitaire huurlijnen, aangewezen als onderneming als bedoeld in artikel 6a.2, eerste lid, van de Tw.¹⁰

21. Gelet op het ontbreken van daadwerkelijke concurrentie op de markten voor Huurlijnen en de AMM-positie van KPN op deze markt, heeft het college aan KPN verplichtingen opgelegd.

Verplichtingen marktanalysebesluit Huurlijnen

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 toegang. Voorts is KPN verplicht om te voldoen aan redelijke verzoeken tot het leveren van de bij de toegang behorende diensten dan wel tot het leveren van diensten die onlosmakelijk verbonden zijn met de te leveren toegangsvormen. Daarbij heeft het college bepaald welke vormen van toegang geleverd dienen te worden en heeft het college aan deze toegangsverplichting voorschriften betreffende billijkheid, redelijkheid en opportuniteit verbonden.¹¹

23. KPN dient op grond van artikel 6a.2 jo. artikel 6a.8 van de Tw de genoemde vormen van toegang en bijbehorende faciliteiten, geleverd op basis van artikel 6a.6, eerste lid, van de Tw, onder gelijke omstandigheden onder gelijke voorwaarden te verlenen. Deze verplichting houdt tevens in dat KPN ten opzichte van derden gelijke voorwaarden toepast als die welke onder gelijke omstandigheden

¹⁰ Zie randnummer VII opgenomen in het dictum van het marktanalysebesluit Huurlijnen

¹¹ Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel IX – XIII alsmede XXIV – XVIII van het besluit met kenmerk:

Besluit Openbaar

gelden voor haarzelf, haar dochterondernemingen of haar partnerondernemingen.¹²

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 werken.¹³

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

25. Indien partijen gedurende het onderhandelingsproces om te komen tot een marktgedragen referentieaanbod niet met KPN tot overeenstemming kunnen komen, kunnen partijen 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 referentieaanbod waarover partijen 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.

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 referentieaanbod. 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 aanwijzingen geven met betrekking tot de aan te brengen wijzigingen.

4 Startpunt

4.1 Referentieaanbod en aanvullingen daarop

28. Als basis voor de beoordeling neemt het college als startpunt de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM zoals die op 30 januari 2009 op de website van KPN zijn gepubliceerd.¹⁴ Vervolgens heeft KPN op 9 oktober 2009 voor SDH, op 16 oktober 2009 voor ILL en op 29 oktober 2009 voor DWDM aanvullingen (nieuwe tarieven) op dit referentieaanbod gepubliceerd. Op 15 januari 2010 heeft KPN als invulling van het aanwijzingsbesluit WEAS een nieuwe versie van de raamovereenkomst Interconnecterende Vaste Verbindingen en een continuïteitsstatement inzake ILL

¹² Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel XVII – XIX alsmede XXXII - XXXIV van het besluit met kenmerk: OPTA/AM/2008/202714

¹³ Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel XIV - XVI alsmede XXIX - XXXI van het besluit met kenmerk: OPTA/AM/2008/202714

¹⁴ Voor ILL was dit een ongewijzigde versie van het referentieaanbod dat ook gold voor 1 januari 2009. Voor SDH en DWDM ging het om nieuwe referentieaanbiedingen.

Besluit Openbaar

en SDH-diensten gepubliceerd. Deze documenten vormen de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM.

29. Gedurende het IG-traject heeft KPN aanvullingen gepresenteerd die nog niet opgenomen zijn in de betreffende referentieaanbiedingen. Het college geeft KPN, wellicht ten overvloede, de aanwijzing om deze informatie te verwerken in de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM. Het gaat om de volgende informatie, waarbij geldt dat bij onderwerpen die op hetzelfde betrekking hebben de meest recente informatie opgenomen dient te worden:¹⁵

- indicatieve roadmap (e-mail OPTA aan IG, 3 maart 2009);
- lijst van bedrijventerreinen (e-mail KPN aan IG, 27 maart 2009);
- lijst van uitkoppelpunten (e-mail KPN aan IG, 23 april 2009);
- voorstel offertetool/postcodechecker (e-mail KPN aan IG, 1 mei 2009);
- commercieel migratieaanbod (e-mail KPN aan IG, 20 mei 2009);
- toegang tot glasinformatie (CD-rom verstrekt aan IG, 6 juli 2009);
- voorstel collocatie metro uitkoppeling (e-mail KPN aan IG, 25 augustus 2009).

4.2 Agrees

4.2.1 Agrees uit de IG

30. Daarnaast is gedurende het IG-traject overeenstemming (*agrees*) met betrekking tot enkele aanpassingen van de referentieaanbiedingen bereikt. Ook daarvoor geldt dat het college KPN, wellicht ten overvloede, de aanwijzing geeft om deze informatie in de betreffende referentieaanbiedingen te verwerken. Het gaat om de volgende agrees die in de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM opgenomen dienen te worden:

- KPN voert bij ILL, SDH en DWDM (paragraaf 3.3) dezelfde procesverbetering door met betrekking tot storingen als bij MDF. Die verbetering houdt in dat een troubleticket pas mag worden gesloten na een 'handshake' tussen KPN en de wholesale-afnemer. Dit voorkomt dat bij zogenaamde klapperende lijnen steeds weer een nieuw ticket geopend dient te worden;
- KPN past in de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.3) en DWDM (paragraaf 3.3) de tekst bij het bepalen van de tickettime aan: "Bij telefonische onbereikbaarheid probeert KPN even later opnieuw".¹⁶
- KPN past in de dienstbeschrijvingen van SDH en DWDM aan dat KPN binnen één dag een

¹⁵ Het voorstel kortingsregelingen (e-mail KPN aan IG, 24 juni 2009) is niet meer actueel. De in dat voorstel voorgestelde termijnkortingen heeft KPN niet ingevoerd. In het RA voor SDH en DWDM zijn wel andere termijnkortingen opgenomen. Het migratie-aanbod (e-mail KPN aan IG, 3 juli 2009): dit voorstel heeft KPN inmiddels teruggetrokken (zie aanwijzingsbesluit RA WEAS);

¹⁶ In de voorgestelde wijziging is de e-mailbevestiging niet opgenomen.

Besluit Openbaar

- response op een clean order geeft;
 - KPN biedt voor SDH en DWDM een proces voor quoteverzoeken aan waarmee de meerderheid van de offertes binnen 1 werkdag kunnen worden uitgebracht op het niveau van 6 ppc en huisnummer. Alleen ingewikkelde aanvragen worden nog handmatig uitgezocht en hebben een doorlooptijd van een week;
 - KPN licht in RA SDH toe dat als een eindgebruiker gedurende de looptijd van het contract de access Group (bijv. CPA) bij KPN opzegt én de SDH-dienst wordt gecontinueerd het tarief geldt, waarbij geen gebruik meer wordt gemaakt van de CPA/ Megalink-korting;
 - KPN past de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.1) en DWDM (paragraaf 2.1 en 3.1) aan, zodat duidelijk is dat in geval van een conflict tussen de ondertekende raamovereenkomst ILL en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden voor vaste verbindingen de raamovereenkomst prevaleert;
 - KPN past de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.1) en DWDM (paragraaf 3.1) aan, zodat de compensatieregeling niet enkel van toepassing is op in een bepaalde maand voorkomende trouble tickets, maar ook op die tickets die aan het eind van de maand geopend worden en de volgende kalendermaand pas worden opgelost;
 - in de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.5) en DWDM (paragraaf 3.5) wordt een aankondigingstermijn aan wholesale klanten voor gepland onderhoud van minimaal 10 dagen opgenomen;
 - KPN geeft in de dienstbeschrijvingen van SDH en DWDM een uitgebreidere beschrijving van de processen rond upgrades, downgrades en verhuizingen. Daarin komt ondermeer te staan dat een oude dienst pas wordt gestopt als de nieuwe naar behoren functioneert;
 - KPN trekt de passages over de contractduur in het referentieaanbod SDH gelijk aan de passages in over de contractduur in het referentieaanbod DWDM (paragraaf 2.5.2 en 2.5.3);
 - KPN scherpt de dienstbeschrijving over storingen in het referentieaanbod DWDM (paragraaf 2.2.2) aan, zodat duidelijk is dat onder "fault in the access network" tevens kabelbreuken worden verstaan;
 - KPN verduidelijkt de teksten, over het informeren van afnemers bij een storing, in de dienstbeschrijving van DWDM (paragraaf 2.2.2 service) aan: KPN garandeert een eerste response binnen 30 minuten met een updatefrequentie van 2 uur.
31. Verder onderzoekt KPN voor SDH en DWDM (paragraaf 3.2 service description) wat de impact is van een snellere response op de committed planned delivery date voor onnet-locaties (gangbare termijn is 5 werkdagen);
32. De op de website gepubliceerde referentieaanbiedingen, inclusief de hiervoor benoemde aanvullende informatie en agrees, vormen het startpunt voor de beoordeling van het college. Daar waar in dit besluit een aanwijzing wordt gegeven gaat het om een aanvulling of wijziging ten opzichte dit startpunt.

Besluit Openbaar

4.2.2 Zienswijze van partijen

33. In het voornemen tot het aanwijzingsbesluit had het college ook onder meer de volgende agrees opgenomen:

- in de dienstbeschrijving van SDH (paragraaf 3.3) worden de volgende gegarandeerde hersteltijden toegevoegd:
 - o Premium B 100% binnen 2 uur;
 - o Premium 100% binnen 4 uur;
 - o Standard 100% binnen 6 uur.
- in de dienstbeschrijving van DWDM (paragraaf 3.3) worden de volgende gegarandeerde hersteltijden toegevoegd:
 - o Premium B 100% binnen 2 uur;
 - o Premium 100% binnen 4 uur;
 - o Dual standard 100% binnen 6 uur.
- KPN verhoogt in de dienstbeschrijving van DWDM (paragraaf 3.3) de boetes (% van MRC), zodat deze in overeenstemming zijn met WEAS:

Premium B	Premium	Dual standard
2-4 uur: 50%,	4-8 uur: 50%,	8-12 uur: 50%,
4-8 uur: 100%,	8-12 uur: 100%,	12-24 uur: 100%,
>8 uur: 200%	>12 uur: 200%	>24 uur: 200%

34. **KPN** is het er niet mee eens dat er sprake is van een agree met betrekking tot deze onderwerpen. KPN is het ermee eens dat hersteltijden dienen te worden opgenomen, maar is het niet met alle niveaus eens:

- de hersteltijd bij SDH standard 100% moet 8 uur in plaats van 6 uur zijn;
- de hersteltijd bij DWDM premium B 100% moet 4 uur in plaats van 2 uur zijn;
- de hersteltijd bij DWDM premium 100% moet 8 uur in plaats van 4 uur zijn;
- de hersteltijd bij DWDM standard 100% moet 24 uur in plaats van 6 uur zijn.

35. **KPN** is het daarnaast niet eens met de tabel met boetes voor DWDM. KPN herkent die tabel niet en verwijst naar de juiste tabel voor WEAS, zoals die in het RA is opgenomen.

36. Het **college** heeft op basis van de reactie van KPN de consensie met WEAS nogmaals onderzocht. Het college acht het redelijk dat de standard SLA bij SDH en DWDM gelijk is aan de standard SLA bij WEAS gezien het feit dat deze diensten op de hogere lagen als vergelijkbaar kunnen worden gezien. Het college acht het om deze reden tevens redelijk dat de premium SLA bij SDH en DWDM gelijk is aan de advanced SLA bij WEAS. De premium B SLA bij SDH en DWDM kent geen equivalent bij WEAS. Op basis van de vergelijking met WEAS komt het college dan tot de volgende

Besluit Openbaar

SLA's voor de hersteltijden:

	SDH	DWDM
Standard	8 uur	8 uur
Premium	4 uur	4 uur
Premium B	2 uur	2 uur

37. Het **college** volgt KPN bij de aanpassing van SDH standard naar 8 uur en deels bij DWDM standard waar de hersteltijd ook naar 8 uur gaat. Op de andere onderdelen ziet het college naar aanleiding van de zienswijze van KPN geen reden voor aanpassing van de SLA's, temeer daar het hier gaat om wholesalediensten die worden gebruikt voor dienstverlening in het grootzakelijke segment van de retailmarkten. Dat zijn retailmarkten waar goede SLA's essentieel zijn.

38. Het **college** heeft ook bij de boetes de consistentie met het WEAS-aanwijzingsbesluit nogmaals vergeleken en komt op basis van die vergelijking dan tot de volgende boetes voor DWDM:

	Standard	Premium	Premium B
2-4 uur		25%	50%
4-8 uur		50%	100%,
8-12 uur	50%,	100%	200%
> 12 uur	100%,	200%	200%

39. De boetes zijn daarmee vergelijkbaar met WEAS voor standard en premium. Omdat Premium B een nog betere SLA kent zijn de boetes daar ook hoger. Het boeteniveau bij Premium B is dan minder hoog dan bij SDH. Het **college** acht bovenstaande boetes echter redelijk, gezien de ontwikkelingsfase die DWDM als nieuwe dienst nog doormaakt.

40. Aangezien bovenstaande wijzigingen niet als agree zijn geaccepteerd door KPN geeft het **college** een aanwijzing.

4.2.3 Aanwijzing

41. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw, dictumonderdelen XXVIII (h+j) en XXX van het Marktanalysebesluit Huurlijnen geeft het college KPN de aanwijzing om de volgende SLA's en boetes op te nemen in de referentieaanbiedingen:

<i>SLA hersteltijden</i>	SDH	DWDM
Standard	8 uur	8 uur
Premium	4 uur	4 uur
Premium B	2 uur	2 uur

Besluit Openbaar

Boetes % van maandbedrag	Standard	Premium	Premium B
2-4 uur		25%	50%
4-8 uur		50%	100%,
8-12 uur	50%,	100%	200%
> 12 uur	100%,	200%	200%

4.3 Niet (nogmaals) beoordeeld in dit besluit

42. Zoals eerder aangegeven worden niet alle door de partijen aangedragen onderwerpen behandeld en beoordeeld in dit besluit. Ten aanzien van twee onderwerpen licht het college dit nader toe.

4.3.1 Algemene voorwaarden

43. KPN en marktpartijen zijn het niet eens over de algemene voorwaarden. De disagrees hierover zijn identiek aan de disagrees bij WEAS, aangezien het dezelfde algemene voorwaarden betreffen. Deze zijn beoordeeld vanaf randnummer 62 in het aanwijzingsbesluit WEAS en worden hier niet nogmaals beoordeeld; het college verwijst voor de beoordeling van dit onderwerp naar het aanwijzingsbesluit WEAS.

4.3.2 Glasinformatie

44. In het aanwijzingsbesluit WEAS heeft het college aan KPN een aanwijzing gegeven met betrekking tot de glasinformatie. Voor SDH en DWDM diensten bestaat behoefte aan dezelfde glasinformatie. Het college heeft dit onderwerp daarom niet nogmaals in dit besluit beoordeeld, maar gaat er vanuit dat KPN dezelfde glasinformatie ook toegankelijk maakt voor afname van SDH en DWDM en deze informatie ook opneemt in de RA's voor SDH en DWDM.

Zienswijze van partijen

45. **KPN** verwijst in haar zienswijze naar haar zienswijze bij WEAS inzake de glasinformatie.

46. **BPCA** is van oordeel dat OPTA een aanwijzing op moet nemen vergelijkbaar met WEAS en verwijst tevens naar haar zienswijzen bij WEAS.

47. Het **college** verwijst op zijn beurt naar zijn reactie op de zienswijze van KPN en BPCA in het WEAS-aanwijzingsbesluit. Het college heeft geen reden om aan te nemen dat KPN de glasinformatie niet beschikbaar maakt in het kader SDH en DWDM. Het college ziet derhalve vooralsnog geen reden

Besluit Openbaar

tot het geven van een aanwijzing.

4.3.3 Wholesale kortingen

48. In het aanwijzingsbesluit WEAS zijn aanwijzingen opgenomen over staffelkortingen en termijnkortingen. Bij ILL, SDH en DWDM hanteert KPN geen staffelkortingen. Bij SDH en DWDM hanteert KPN wel termijnkortingen van maximaal 3 jaar.

49. Gezien de door het college gegeven aanwijzing met betrekking tot het referentieaanbod WEAS, het feit dat KPN geen staffelkortingen hanteert bij ILL, SDH en DWDM en voor deze diensten termijnkortingen van maximaal 3 jaar hanteert, ziet het college op dit moment geen reden om de termijnkortingen bij SDH en DWDM te beoordelen. Dit kan uiteraard veranderen als KPN bijvoorbeeld 4 of 5-jarige termijnkortingen gaat introduceren - die het college ziet als verboden getrouwheidskortingen - of de voorwaarden bij vroegtijdige overstap gaat aanpassen.

5 Service Level Agreements, Key Performance Indicators en boetes

5.1 IG-traject

SLA's

50. Marktpartijen hebben ten aanzien van de SLA's van ILL, SDH en DWDM voorstellen gedaan voor de verbetering van de SLA's. Het gaat bij ILL dan ondermeer over het toevoegen van een boete bij 1-5 werkdagen te late levering. Daarnaast vinden marktpartijen dat er, met name bij SDH en DWDM, ook een boete op het niet halen van de gegarandeerde beschikbaarheid dient te komen. KPN is het niet eens met de voorgestelde wijzigingen.

51. Tevens zijn marktpartijen van oordeel dat de wholesale SLA minimaal gelijk moet zijn aan de retail SLA die KPN voor downstreamdiensten levert.

52. Het college zal de disgrees beoordelen in dit besluit.

Chinese walls

53. BBNed heeft issues ingebracht over het voordeel dat KPN heeft van het hebben van een geïntegreerde monteursorganisatie voor retail en wholesale diensten. Het voordeel zit erin dat KPN voor haar eigen retailbedrijf een hogere performance kan realiseren dan voor andere wholesale-afnemers omdat - voor KPN - één monteur de klachten of storingen in zowel het retailedomein als in het wholesaledomein kan verhelpen. De andere wholesale-afnemers kunnen dit performance-voordeel niet realiseren omdat zij, bij storingen in verschillende domeinen, afhankelijk zijn van meerdere monteurs. BBNed vindt dat dit verschil niet mag bestaan.

54. Dit punt is door het college reeds beoordeeld in het kader van het aanwijzingsbesluit WEAS. Het

Besluit Openbaar

issue is vergelijkbaar voor ILL, SDH en DWDM. De beoordeling is daarom ook vergelijkbaar.

KPI-rapportages

55. In de IG's voor WEAS zijn verschillende issues met betrekking tot de KPI-rapportages naar voren gekomen die evenzeer gelden voor de KPI-rapportages voor ILL, SDH en DWDM.

56. Marktpartijen geven aan tot op heden van KPN slechts een rapportage met de KPI's te ontvangen van de door henzelf afgenomen wholesale-producten. Zij weten dus slechts van hun eigen installed-base wat de performance is geweest over een bepaalde periode. Marktpartijen geven aan behoefte te hebben aan KPI-rapportages van de gehele installed-base van KPN met betrekking tot een bepaald product. Alleen wanneer deze KPI's bekend zijn kunnen partijen nagaan in hoeverre zij een met het marktniveau overeenkomend kwaliteitsniveau geleverd krijgen en kunnen partijen beter inschatten welk kwaliteitsniveau zij aan hun eindgebruikers kunnen garanderen.

57. Daarnaast geven partijen aan dat het belangrijk is dat de beschikbaarheid van de lijnen per maand gerapporteerd wordt. KPN heeft aangegeven dit te willen doen. In het WEAS-aanwijzingsbesluit heeft het college aangegeven dat de rapportage – met maandcijfers – eens per kwartaal opgeleverd dient te worden. Diezelfde lijn van beoordeling hanteert het college ook in dit besluit. De disagee inzake de KPI-rapportages heeft derhalve alleen betrekking op de inhoud van de KPI-rapportage.

Disagrees

58. Het college beoordeelt in dit besluit de volgende disagrees:

- SLA van ILL, SDH en DWM (paragraaf 5.2);
- voordelen van een geïntegreerde service organisatie (paragraaf 5.3);
- inhoud van de KPI-rapportage (paragraaf 5.4).

5.2 Service level agreements

5.2.1 Beoordeling door het college

Boete bij te late levering

59. In het huidige RA voor ILL (22-6-amendement levertijden-garantie) gelden boetes bij 6 of meer dagen te late levering.

60. BCV is van oordeel dat de boetes voor te late levering moeten gelden vanaf 1 dag te late levering en dat er tevens een mogelijkheid om te cancelen moet zijn bij veel te late levering (21 of meer dagen overschrijding). BCV wijst erop dat bij de retaildiensten van KPN wel een boete geldt bij één dag te late levering (bijv. Epacity, MPL, Private Line LAN).

Besluit Openbaar

61. Het college volgt BCV in haar mening dat er een boete moet gelden bij overschrijding van de norm. Als deze pas start na 6 dagen overschrijding is de facto de norm lager. Het college acht het derhalve redelijk dat direct bij overschrijding van de norm een boete op z'n plaats is. Daarmee kunnen partijen op retailniveau de SLA die KPN zelf op retailniveau aanbiedt matchen. Het college volgt marktpartijen ook in hun standpunt dat bij veel te late levering een mogelijkheid tot kosteloos annuleren moet bestaan en dat 21 dagen een redelijke termijn is.

62. Deze overwegingen zijn ook in lijn met de aanwijzingen die het college heeft gegeven in het kader van het referentieaanbod WEAS. Daarnaast is deze aanpassing ook in lijn met de SLA's voor SDH en DWDM.

63. Het college heeft hierbij ook in ogenschouw genomen dat ILL een dienst is die naar redelijke tevredenheid wordt afgenomen. Dit betekent dat het college terughoudend is met aanwijzingen. Het gaat in dit geval om een beperkte aanscherping, die KPN de juiste prikkel geeft om tijdig te leveren.

64. Het college geeft derhalve KPN de aanwijzing om een boete toe te voegen voor 1 tot en met 5 dagen (van 50% van het maandelijkse bedrag) te late levering en een mogelijkheid tot annuleren bij 21 of meer dagen te late levering.

Boetes op beschikbaarheid ILL, SDH en DWDM

65. In de RA's voor ILL, SDH en DWDM geeft KPN boetes bij het niet halen van de SLA voor storingsherstel maar niet op het niet halen van de gegarandeerde beschikbaarheid.

66. BCV geeft aan dat het dan zo kan zijn dat 5 storingen van 3 uur niet leiden tot overtreding van de SLA voor storingsherstel, maar dat de beschikbaarheid dan toch niet gehaald wordt. KPN hoeft dan geen boete uit te keren en heeft dan derhalve ook niet de prikkel om de beschikbaarheid te halen.

67. In lijn met de door KPN gehanteerde SLA voor WEAS en het aanwijzingsbesluit WEAS acht het college een boete op beschikbaarheid niet nodig. Voor een belangrijk deel geeft de boeteregeling met betrekking tot de hersteltijden KPN de juiste prikkels om lijnen zo snel mogelijk te herstellen. Dat heeft tegelijk een positieve invloed op de beschikbaarheid. Daarnaast geldt dat KPN voor klapperende lijnen een procesverbetering doorvoert (zie randnummer 30, eerste bullet). De enige situatie die dan mogelijk niet afgedekt is, is de situatie zoals door BCV genoemd. Die situatie doet zich, naar de verwachting van het college, onvoldoende voor om een aanwijzing te rechtvaardigen, temeer daar KPN ook al een prikkel heeft om storingen te minimaliseren. Storingen kosten immers hoe dan ook tijd en geld.

68. Het college acht de boetes op het storingsherstel in samenhang met de genoemde procesverbetering vooralsnog voldoende om te komen tot een hoge beschikbaarheid van de lijnen. Naar het oordeel van het college is een boete op de beschikbaarheid dan ook vooralsnog niet nodig.

Besluit Openbaar

Uitzonderingen op garanties levertijden

69. KPN geeft in het RA ILL (22-6-amendement levertijden-garantie) aan dat de normen voor de levertijden niet gelden bij levering van projecten met 10 of meer lijnen (artikel 2.2). Daarnaast gelden de normen niet als bepaalde items ontbreken (artikel 2.2). Tenslotte mag KPN een boete geven aan de wholesale-afnemer als deze niet aan z'n verplichtingen voldoet (artikel 2.8). Voorts geldt dat KPN bij het ontbreken van apparatuur de levertijd kan aanpassen (annex 1, artikel 1.7.6).

70. BCV vindt dat projectmatige opleveringen meer aandacht krijgen en dat dus juist de boete van toepassing dient te zijn. Daarnaast is BCV van oordeel dat KPN het gehele leverproces beheert en dat het ontbreken van equipment geen reden kan zijn om de levertijd niet te halen. Tenslotte vindt BCV de hoogte van de boete als bedoeld onder 2.8 onredelijk.

71. Het college volgt BCV in zoverre dat KPN bij projecten niet langzamer moet kunnen leveren omdat een boete ontbreekt. Het college ziet echter ook dat een grootschalig project kan leiden tot een langere doorlooptijd omdat het bij ILL, zeker wanneer het een groter project betreft, niet (altijd) gaat om simpele leveringen. Het college overweegt hierbij echter ook dat dergelijke projecten bij ILL nog slechts sporadisch voorkomen. Het college ziet dan ook onvoldoende reden om een aanwijzing te geven.

72. Ten aanzien van het ontbreken van items geldt dat de reikwijdte waarvoor de levertijdengarantie niet geldt voldoende wordt ingeperkt door artikel 2.7 onder paragraaf 4.3. Het college ziet daarom geen reden voor een aanwijzing.

73. Artikel 2.8 acht is ook beperkt tot situaties "of an imputable non-fulfilment". Het gaat hier dus om situaties dat de levering echt niet doorgezet kan worden. Dit geldt niet als een KPN monteur voor een dichte deur staat en de deur bijvoorbeeld na (slechts) aanbellen geopend zou kunnen worden. Het gaat hier echt om situaties dat KPN substantiële tijd en kosten moet maken en deze inspanningen niets opleveren. Het college ziet dan ook onvoldoende aanleiding om een aanwijzing te geven.

74. Ten aanzien van artikel 1.7.6. van annex 1 geldt dat KPN een gezond voorraadbeheer dient te hebben. Dit betekent ondermeer dat KPN de benodigde apparatuur in voldoende voorraad aanwezig dient te hebben. Dit artikel kan dus alleen betrekking hebben op bijzondere situaties. Het college ziet daarom ook geen reden voor een aanwijzing.

KPI order time

75. KPN hanteert een ordertijd van 3 dagen voor 90% van de orders (ILL- 22-6-ill-parameter-v1[1].0-01102002, paragraaf 2.2.) Voor de overige 10% is geen KPI opgenomen. Het college acht het voor orders van belang dat marktpartijen voor alle orders weten wat de reactietijd is. Bij SDH heeft KPN aangegeven dat de bevestiging van de leverdatum binnen 5 tot 10 dagen wordt gegeven. Daarbij is niet aangegeven dat dit voor 90% geldt. Het college geeft KPN derhalve bij ILL de aanwijzing om de norm van SDH voor 100% bevestigingen ook bij ILL te hanteren.

Besluit Openbaar

Verschillen tussen retail SLA en wholesale SLA

76. BCV heeft er ook op gewezen dat de retaildienst Ecapacity een betere SLA kent dan de SLA van ILL. BCV geeft daarbij aan dat Ecapacity een termijn van 20 werkdagen kent tussen besteldatum en opleverdatum, terwijl ILL 3 werkdagen respons op ordering en 22 werkdagen voor levering heeft (zie 22_6_ill_parameter_v1[1].0_01102002.pdf artikel 2.3).

77. KPN geeft aan dat de levertijden overeenkomen met de levertijden uit SDH ILL

78. BCV geeft aan dat bij de retaildienst MPL (Dienstbeschrijving MPL versie 1.6) een hogere beschikbaarheid wordt geleverd dan bij de bovenliggende wholesaledienst ILL SDH (Dienstbeschrijving ILL SDH jan 09. Bij MPL wordt een beschikbaarheid van 99,999% van de access geboden, terwijl dat bij ILL SDH bij premium B 99,99% bedraagt.

79. KPN geeft aan dat MPL niet meer wordt geleverd aan retailklanten.

80. BCV geeft aan dat bij Digistream een servicelevel met een hersteltijd van 1,5 uur en een MTBF van 2 jaar niet in de wholesaledienst ILL zijn opgenomen.

81. KPN geeft aan dat de hersteltijd bij Digistream en ILL gelijk is, evenals de bijbehorende boetes.

82. Tenslotte wijst BCV op EVPN, waarbij boetes op het niet halen van de beschikbaarheid worden gegeven, terwijl deze niet in WEAS zijn opgenomen.

83. Ten aanzien van het laatste punt merkt het college op dat WEAS geen onderdeel is van dit besluit.

84. Als norm voor bovenstaande punten gelden de dictumonderdelen XIII (j) en XXVIII (j) van het marktanalysebesluit Huurlijnen. Daarin is aangegeven dat de kwaliteitsgaranties minimaal zodanig dienen te zijn dat zij het voor de wholesale-afnemer mogelijk maken retaildiensten te realiseren met dezelfde kwaliteit als die KPN aan haar eigen retailafnemers garandeert. Mochten zich situaties voordoen waarbij dit niet mogelijk is dan is KPN in overtreding en dient zij deze overtreding ongedaan te maken. Het college acht met deze in het marktanalysebesluit opgenomen norm de belangen van partijen voldoende geborgd en acht het derhalve niet nodig hier een aanwijzing te geven daar partijen de mogelijkheid hebben om een verzoek tot handhaving van deze norm aan het college te doen.

Extra diensten

85. BCV wijst erop dat bij MPL nog extra faciliteiten worden geboden die niet op wholesaleniveau afneembaar zijn, zoals:

- synchronisatie door middel van klokreferentie: De apparatuur op klantlocatie (CPE) wordt uitgebreid met klokreferentie ten behoeve van synchronisatie met de apparatuur van de klant
- extra back-up voorzieningen, dual homing, etc.

Besluit Openbaar

86. KPN geeft aan dat deze opties ook worden aangeboden bij SDH ILL (zie dienstbeschrijving pagina 6).

87. Het college wijst erop dat voor de gereguleerde wholesalediensten een non-discriminatieverplichting geldt. Dit betekent dat KPN gereguleerde wholesalediensten die ze aan zichzelf levert ook aan derden dient te leveren. Het college is van oordeel dat dit een duidelijke, in het marktanalysebesluit Huurlijnen opgenomen, verplichting is. Het college is dan ook van mening dat geen aanwijzing nodig is.

5.2.2 Zienswijze van partijen

Te late levering

88. **KPN** bestrijdt de koppeling tussen deze indicator voor ILL, SDH en DWDM. ILL maakt gebruik van een andere drager dan SDH en DWDM, en SDH en DWDM maken gebruik van verschillende apparatuur. Een logischer keuze volgens KPN is om de levertijd garantie voor ILL te koppelen aan die van Digistream, die gebruik maakt van ILL als bouwsteen.

89. **BCPA** steunt de aanwijzing ten aanzien van te late levering, en voegt daarbij toe dat het annuleren van de order na 21 dagen te late levering kosteloos zou moeten kunnen geschieden.

90. **KPN** is van mening dat order cancellation niet kosteloos kan geschieden indien KPN reeds kosten heeft gemaakt voor het leveren van de aansluiting.

91. **KPN** is van mening dat het college niet de bevoegdheid heeft om aanwijzingen te geven ten aanzien van de hoogte van boetes. Bovendien is KPN van mening dat de thans geldende boetes voldoen aan de verplichtingen van het marktbesluit.

92. Volgens het **college** kan de keuze van koppeling van indicatoren in het midden worden gelaten, daar de keuze geen materiële verschil maakt.

93. Het **college** acht het niet redelijk als KPN kosten in rekening brengt terwijl KPN zelf in gebreke blijft. De mogelijkheid om (kosteloos) te annuleren geeft KPN de prikkel om nakoming na te streven. Order cancellation moet na 21 dagen te late levering kosteloos kunnen geschieden indien deze 21 dagen KPN aangerekend kunnen worden.

94. De service niveaus zoals die door het onderhavige besluit worden voorgeschreven zijn volgens **KPN** te absoluut gesteld. Uitzonderingen die gemaakt moeten worden zijn situaties die de wholesaleafnemer toerekenbaar zijn, of in gevallen van overmacht, zoals vorst.

95. Ten aanzien van de bevoegdheid om aanwijzingen te geven ten aanzien van de hoogte van boetes merkt het **college** op dat op grond van marktanalysebesluiten KPN verplicht is om een

Besluit Openbaar

minimumkwaliteit van dienstverlening te garanderen aan de hand van serviceniveaus voor bestelling, levering en exploitatie van diensten. Dit betekent in de praktijk het hanteren van expliciete kwaliteitsparameters inzake de te verstrekken diensten, een resultaatsverplichting voor de minimumserviceniveaus en een hieraan gekoppeld boetebeding in geval van niet nakoming van de gestelde kwaliteitsniveaus.¹⁷ Op grond van artikel 6a9 lid 4 Tw is het college bevoegd een aanwijzing te geven wanneer hij van mening is dat het referentieaanbod niet in overeenstemming is met de in een marktanalysebesluit opgenomen verplichtingen. Op grond hiervan is het college van mening dat hij bevoegd is aan KPN een aanwijzing te geven wanneer hij van mening is dat een opgenomen boeteclausule niet in voldoende mate de minimumkwaliteit van dienstverlening garandeert.

96. Het **college** is het wel met KPN eens dat aan KPN toegestaan moet worden een voorbehoud te maken als het niet halen van garanties te wijten is aan de wholesale afnemer of als het overmacht betreft. Een dergelijk voorbehoud lijkt het college redelijk en mag door KPN opgenomen worden in het referentieaanbod.

Boete op beschikbaarheid

97. **BCPA** geeft aan dat de door het college beschreven uitzonderlijke situatie zich vaker voordoet dan door het college wordt verwacht. Zo zou bij één van de BCPA partijen 10% van de trouble tickets betrekking hebben op herhaalde storingen.

98. Gezien de procesverbetering die KPN thans doorvoert, en de prikkel die KPN heeft om lijnen zo snel mogelijk te herstellen acht het **college** het op dit moment niet opportuun een boete op te nemen voor beschikbaarheid.

Uitzonderingen op garantie levertijden

99. **BCPA** geeft aan dat projecten met meer dan 10 nieuwe lijnen wel degelijk voorkomen, en juist bij afnemers waar BCPA-partijen zich op richten. De garantie op de levertijd dient volgens BCPA dan ook onverkort te gelden.

100. Ook voeren **BCPA** aan dat artikel 2.7 onder paragraaf 4.3 onvoldoende soelaas biedt bij ontbrekende items. Het kan voorkomen dat het bericht van KPN pas wordt ontvangen als de order reeds is geplaatst en de leverdatum reeds is gecommuniceerd aan de eindgebruiker.

101. Het **college** acht een uitzondering op de garantie levertijd redelijk als het gaat om complexe projecten, met meer dan 10 lijnen. Voorts acht het college een goede en tijdige communicatie tussen KPN en de wholesale afnemer en tussen wholesale afnemer en eindgebruiker effectiever dan het uitbreiden van de garantie levertijden.

KPI order time

102. **KPN** geeft aan dat het college abusievelijk 5 – 10 dagen aangeeft, terwijl het om werkdagen

¹⁷ Zie o.a. dictumonderdeel XXVIII onder h van het Marktanalysebesluit Huurlijnen..

Besluit Openbaar

gaat. Voorts is KPN van mening dat de thans geldende KPI ten aanzien van order time, 3 dagen voor 90% van de orders, voldoet aan de verplichtingen van het huurlijnenbesluit.

103. **BCPA** ondersteunt de aanwijzing om de norm voor SDH voor 100% bevestigingen ook bij ILL op te nemen.

104. Ten aanzien van de KPI order time oordeelt het **college** het als opportuun aan te sluiten bij de SDH dienstverlening. De KPI order time heeft derhalve betrekking op werkdagen. Verder ziet het college geen aanleiding haar aanwijzing aan te passen.

Verschillen tussen retail SLA en wholesale SLA

105. **BCPA** geeft aan dat niet alleen de beschikbaarheid van ILL SDH lager is dan van MPL, maar dat tevens het storingsherstel lager is.

106. **KPN** geeft aan haar standpunt zoals deze is weergegeven door het college niet te herkennen.

107. Zoals is aangegeven is KPN, in situaties waarbij wholesale afnemers niet in staat zijn op basis van het wholesale aanbod retaildiensten te realiseren met dezelfde kwaliteit als die KPN aan haar eigen retailafnemers garandeert, in overtreding en dient zij deze overtreding ongedaan te maken. Deze norm volgt regelrecht uit het marktanalysebesluit Huurlijnen en wanneer KPN deze norm overtreedt kunnen marktpartijen het **college** verzoeken deze norm te handhaven. Het college acht het derhalve niet nodig hier een aanwijzing te geven. Dat geldt dus ook ten aanzien van storingsherstel ILL SDH ten opzichte van MPL.

108. KPN heeft in haar zienswijze onvoldoende duidelijk gemaakt hoe KPN's zienswijze verschilt van de weergave ervan door het college. Het **college** ziet dan ook onvoldoende grond om de aanwijzing aan te passen.

5.2.3 Aanwijzing

109. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw, dictumonderdelen XIII (h+j), XV, XXVIII (h+j) en XXX van het Marktanalysebesluit Huurlijnen geeft het college KPN de aanwijzing om:

- in het RA ILL een boete toe te voegen voor 1 tot en met 5 werkdagen te late levering;
- een mogelijkheid op te nemen tot het annuleren van de order bij 21 of meer dagen te late levering. De boete voor 21 dagen en hoger kan dan vervallen;
- een KPI toe te voegen voor de ordertijd van 5 tot 10 dagen (voor 100% van de orders).

5.3 Chinese walls met betrekking tot herstel van storingen

5.3.1 Beoordeling door het college

110. Het college ziet aanleiding een aantal opmerkingen te maken ten aanzien van het door BBned

Besluit Openbaar

ingebrachte punt met betrekking tot de bij KPN aanwezige Chinese Walls.

111. Allereerst merkt het college op dat, voor zover de met betrekking tot dit onderwerp ingebrachte zienswijzen van BBned zien op een verzoek tot een functionele scheiding van KPN in een retailbedrijf en een wholesalebedrijf, het college dit onderwerp niet in dit aanwijzingsbesluit zal behandelen. Een dergelijk verzoek en de daarbij behorende principiële discussie is niet iets wat in een aanwijzingsbesluit met betrekking tot het referentieaanbod van KPN kan worden behandeld.

112. BBned heeft voorts in haar zienswijzen 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 de storingen van KPN klanten op te lossen in zowel het retail- als het wholesaledomein. 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.

113. Het college merkt op KPN niet functioneel gescheiden is. Dit is een keuze die in het verleden gemaakt is en in dit aanwijzingsbesluit niet ter discussie staat. 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 zondermeer het geval is. KPN is immers verplicht ten opzichte van haar wholesale-afnemers gelijke voorwaarden toe te passen als die welke onder gelijke omstandigheden gelden voor haarzelf, haar dochterondernemingen of haar partnerondernemingen.¹⁸

114. Tegelijkertijd acht het college het ook niet uitgesloten dat partijen op achterstand worden gezet. Het college is 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.

5.3.2 Zienswijze van partijen

115. **KPN** herhaalt voor haar zienswijze met betrekking tot dit onderwerp naar de door haar ingestuurde zienswijze in het kader van het voorgenomen besluit referentieaanbod WEAS. Kortweg komt deze zienswijze erop neer dat KPN van mening is dat het college geen grondslag heeft voor opleggen van een aanwijzing met betrekking tot Chinese Walls.

116. Het **college** oordeelt met betrekking tot de zienswijze van KPN dat het college wel degelijk een

¹⁸ Zie dictumonderdelen XVII. van het marktanalysebesluit Huurlijnen

Besluit Openbaar

grondslag heeft voor het opleggen van een aanwijzing met betrekking tot Chinese Walls. Voor de grondslag verwijst het college naar hetgeen hij heeft weergegeven in onderstaande aanwijzing.

117. Het **college** ziet in bovenstaande geen aanleiding om onderstaande aanwijzing aan te passen.

5.3.3 Aanwijzing

118. Op grond van artikel 6.a9 lid Tw en dictumonderdelen XIII (j), XVII, XXVIII (j) en XXXII van het marktanalysebesluit Huurlijnen oordeelt het college dat KPN 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 de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM een voorstel op te nemen.

5.4 KPI-rapportages

5.4.1 Beoordeling door het college

119. 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 op grond van de marktanalysebesluiten dienen te hebben.

120. De non-discriminatieverplichting 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).

121. 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. In dictumonderdelen XVIII en XXXIII van het marktanalysebesluit Huurlijnen worden de kwaliteitsaspecten benoemd die daarbij in ieder geval van belang zijn, te weten:

- 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.

122. Het college acht een rapportage over de kwaliteitsaspecten een belangrijk instrument in het kader van de non-discriminatieverplichting. 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

Besluit Openbaar

bevat over alle relevante kwaliteitsparameters per productgroep en dat deze informatie wordt verstrekt voor de totale hoeveelheid (marktbreed) en per marktpartij (individueel).

123. 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 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.

124. 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. In de Nota van Bevindingen van het marktanalysebesluit Huurlijnen heeft het college aangegeven het niet passend te achten 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.

125. 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.

126. Het college acht een rapportage met maandgegevens voldoende. Het college acht het in lijn met het WEAS-aanwijzingsbesluit voldoende als deze rapportage eens per kwartaal wordt verstrekt.

127. Voor zover Verizon heeft aangevoerd dat voor zowel pre-ordering als delivery de rapporten met de performance op deze gebieden ontbreken, wijst het college erop dat KPN gehouden is voor alle service levels te rapporteren.

5.4.2 Zienswijze van partijen

128. **BCPA** stelt zich op het standpunt dat de KPI-rapportage ook de eigen performance van KPN moet bevatten om de non-discriminatieverplichting KPN te waarborgen.

129. Het **college** volgt BCPA niet in haar betoog. Voor de vaststelling of er sprake is van een level playing field dienen Wholesale-afnemers de beschikking te hebben over de werkelijke performance van de gehele markt alsmede de werkelijke eigen performance. Een verdergaande verplichting om ook

Besluit Openbaar

de performance van KPN aan de Wholesale-afnemers te rapporteren acht het college derhalve niet noodzakelijk.

130. **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.

131. **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 transparantieplichting, voor zover deze betrekking heeft op het rapporteren van de afname op marktniveau, passend noch proportioneel is: 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.

132. 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 de dictumonderdelen XV, XVII, XVIII, XXX, XXXII en XXXIII van het Marktanalysebesluit Huurlijnen dient KPN een RA op te stellen dat tenminste de bij de toegangsdienst geldende relevante voorwaarden 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.

133. Met betrekking tot de stelling van KPN, dat het voornemen tot het aanwijzingsbesluit, zich op het punt van de KPI-rapportage, niet verhoudt met de verplichting van KPN tot geheimhouding die KPN jegens de Wholesale-afnemers in acht dient te nemen, merkt het **college** het volgende op: De aanwijzing ziet er slechts op de individuele performance van de desbetreffende marktpartij te rapporteren in combinatie met de marktbrede performance. Het college ziet dan ook niet in op welke wijze KPN door de rapportage van deze gegevens haar geheimhoudingsverplichtingen zou schenden.

5.4.3 Aanwijzing

134. Op grond van artikel 6.a9 lid 4 van de Tw en de dictumonderdelen XV, XVII, XVIII, XXX, XXXII en XXXIII van het Marktanalysebesluit Huurlijnen verplicht het college KPN om in de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM op te nemen dat zij - uit eigen beweging - eens per kwartaal een up-to-date rapportage met maandgegevens over de performance aan wholesale-afnemers verstrekt die in ieder geval de volgende elementen bevat:

Besluit Openbaar

- 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.

6 Vormgeving toegang en bijbehorende faciliteiten

6.1 IG-traject

Collocatie

135. In het referentieaanbod ILL, SDH en DWDM is geen aanbod opgenomen over het gebruik van de bestaande collocatie voor de afname van nieuwe (ethernetgebaseerde) ILL-diensten.

136. KPN heeft in de IG aangegeven dat indien er sprake is van een overlap aan uitkoppelpunten van de verschillende diensten het in de (toekomstige) MC/BB/Aura locaties mogelijk wordt met het concept van Wholesale Housing verschillende diensten op een enkele footprint te combineren.

137. BCV heeft aangegeven dat de bestaande collocatie gebruikt kan worden voor afname van nieuwe diensten van KPN. BCV wenst een garantie dat ook voice-opstelpunten kunnen worden gebruikt voor Next Generation diensten van KPN.

138. BBNed heeft aangegeven dat de voorwaarden van Wholesale Housing net bekend zijn en stelt dat de MDF-access collocatiefaciliteiten prima voldoen om eveneens de nieuwe gereguleerde diensten te kunnen colloceren. Een simpele uitbreiding van de contractuele bestemmingen in het referentieaanbod collocatie volstaat.

139. KPN heeft aangegeven de gevraagde collocatie mogelijk te maken en aangegeven dit voorstel nog verder uit te werken. Aangezien dit voorstel nog niet is uitgewerkt beoordeelt het college deze disagree in dit aanwijzingsbesluit.

Disagrees

140. Het college beoordeelt de volgende disagrees:

- de Multi-purpose collocatie (paragraaf 6.2).

141. Omdat het issue vergelijkbaar is met de issues bij WEAS is de beoordeling ook vergelijkbaar.

Besluit Openbaar

6.2 Collocatie

6.2.1 Beoordeling door het college

142. Tijdens de IG-bijeenkomsten bleek dat er onduidelijkheid bestaat over de voorwaarden van de collocatiedienst. Marktpartijen gaven aan dat zij voor nieuw af te nemen diensten bij KPN dezelfde apparatuur en netwerkkasten zouden willen gebruiken welke al in de collocatieruimte aanwezig zijn. Marktpartijen vinden het niet efficiënt als zij voor elke afzonderlijke dienst ook telkens weer nieuwe collocatieruimte moeten afnemen. KPN heeft een aanbod voor Multi-purpose collocatie toegezegd, maar heeft dit nog niet opgeleverd.

143. Het college is van mening dat wholesale-afnemers niet geconfronteerd dienen te worden met kosten die ontstaan van inefficiënt gebruik van collocatie faciliteiten. Het college is van oordeel dat KPN de toegangsdienst, waaronder collocatie, efficiënt dient in te richten. Dit is met name relevant omdat KPN niet op dezelfde manier als wholesale-afnemers een collocatie-dienst hoeft af te nemen. In het kader hiervan schrijven de marktanalysebesluiten voor dat KPN geen gebruiksbeperkingen mag opleggen indien daarvoor geen objectiveerbare redenen zijn.

144. Het opleggen van beperkingen zonder objectiveerbare redenen zou namelijk snel tot willekeur kunnen leiden en tot het opleggen van selectieve beperkingen om concurrenten uit de markt te weren.¹⁹ Het college oordeelt op grond van het voorgaande dat - voor een efficiënte afname van de toegangsdienst - wanneer partijen op een KPN locatie voor het afnemen van een bepaalde dienst reeds zijn geïnterconnecteerd, deze partijen de bestaande interconnectiedienst (en daarmee de bestaande apparatuur) ook moeten kunnen gebruiken voor andere diensten die op dezelfde KPN locatie worden afgenomen. In het voorstel van KPN moet dan ook staan welke diensten vanuit welke collocatieruimten afgenomen kunnen worden.

145. KPN dient daartoe een uitgewerkt voorstel op te nemen in het referentieaanbod. In dat voorstel dienen de mogelijke vormen van deze Multi-purpose collocatie te worden omschreven. Daarnaast dient daarin te zijn opgenomen dat KPN op verzoek de specifieke collocatiesituatie van een wholesale-afnemer analyseert en in overleg met deze wholesale-afnemer komt tot de meest efficiënte wijze om te colloceren.

6.2.2 Zienswijze van partijen

146. **KPN** merkt in haar schriftelijke zienswijze op dat zij in het IG traject heeft aangegeven dat zij, ten aanzien van het gebruik van collocatie ten behoeve van meer dan een toegangsdienst die op een en dezelfde toeganglocatie (toekomstvast MC locatie) van KPN wordt afgenomen, bereid is. De door een wholesaleafnemer op een MC locatie afgenomen collocatie footprint ten behoeve van MDF access of ILL kan dan tevens worden gebruikt voor ILL, SDH of DWDM, mits daarbij niet meer dan 350W per

¹⁹ Zie dictumonderdeel XII (c) en XXVII (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen

Besluit Openbaar

vierkante meter vermogen wordt gebruikt. Bij overschrijding van deze grens dient een extra footprint te worden afgenomen. KPN geeft tevens aan dat voor enkele locaties nog wordt onderzocht of naleving van de overeengekomen dienstspecificaties kan worden gewaarborgd. KPN zal hierover op korte termijn nader berichten.

147. **BCPA** verzoekt het college te vermijden dat door KPN de cryptische term “Multi-purpose collocatie” wordt gebruikt om te voorkomen dat KPN onder die noemer een nieuwe collocatiedienst ontwikkelt. In de aanwijzing dient te worden opgenomen dat bestaande collocaties zonder restricties ook voor ILL, SHDH en/of DWDM gebruikt moeten kunnen worden en dat collocaties die worden gebruikt voor ILL, SDH en/of DWDM zonder restricties ook voor andere diensten moeten kunnen worden gebruikt.

148. Het **college** is van oordeel dat KPN collocatie efficiënt dient in te richten. In het kader hiervan schrijven de marktanalysebesluiten voor dat KPN geen gebruiksbepalingen mag opleggen indien daarvoor geen objectiveerbare redenen zijn.

149. Ook met betrekking tot de verplichte afname van een extra footprint bij overschrijding van een grens van 350W per vierkante meter oordeelt het **college** dat KPN wholesaleafnemers niet met kosten moet confronteren die in redelijkheid nog niet gemaakt hoeven te worden. Allereerst dient een door KPN gehanteerde grens redelijk te zijn. Daarnaast geldt naar het oordeel van het college dat zolang in een collocatie ruimte de maximale hoeveelheid afgenomen stroom en de maximale grens met betrekking tot koeling nog niet zijn bereikt het niet redelijk is als KPN toch van de wholesaleafnemer verlangt om een extra footprint af te nemen. Wel mag KPN dit van de wholesaleafnemer verlangen zodra genoemde grenzen in beeld komen; KPN dient in het referentieaanbod een regeling op te nemen met betrekking tot dit onderwerp.

150. Met betrekking tot het punt van BCPA, om te vermijden dat door KPN de cryptische term “Multi-purpose collocatie” wordt gebruikt om te voorkomen dat KPN onder die noemer een nieuwe collocatiedienst ontwikkelt, merkt het **college** op dat het niet uitmaakt welke naam KPN geeft aan een bepaalde dienst: Welke naam ook door KPN wordt gehanteerd, KPN zal zich dienen te houden aan de verplichtingen opgenomen in het marktanalysebesluit en in het aanwijzingsbesluit. Het college is van mening dat hij met zijn aanwijzing betreffende dit onderwerp voldoende richting geeft aan de wijze waarop KPN de collocatie dienst dient in te richten.

151. Het college ziet in bovenstaande geen aanleiding om de aanwijzing te wijzigen.

6.2.3 Aanwijzing

152. Het college oordeelt op grond van art. 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen X (c), XII (c), XXV (d) en XXVII (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen dat KPN in de RA's voor ILL, SDH en DWDM:

- voor collocatie een aanbod dient op te nemen dat efficiënt is en geen onnodige

Besluit Openbaar

- gebruiksbeperkingen oplegt;
- dat aanbod dient de mogelijke vormen van collocatie te omvatten (met name gericht op Multi-purpose collocatie), alsmede een voorstel om te komen tot een efficiënte collocatie voor de wholesale-afnemers.

7 Informatieproducten

7.1 IG-traject

Demarcatiepunten

153. Het issue betreft het inzicht in de demarcatiepunten in bedrijfsverzamelgebouwen (ook wel multitenant gebouwen). Dat zijn de punten waar de dienstverlening van KPN eindigt en die van de marktpartij begint. Marktpartijen willen graag informatie over deze punten met daarin opgenomen een omschrijving van de gebouwen (gebouwbenaming/verdieping/naam ruimte). Marktpartijen zijn van oordeel dat deze informatie aanwezig moet zijn binnen KPN. Immers, in geval van storingen, moet de KPN monteur snel ter plekke kunnen zijn. Daarnaast willen wholesale afnemers gebruik kunnen maken van KPN infrastructuur binnen een multitenant gebouw tegen door OPTA vast te stellen kosten.

154. KPN is van oordeel dat medegebruik van bekabeling in bedrijfsverzamelgebouwen buiten de scope van de gereguleerde ILL-, SDH- en DWDM-dienstverlening valt. Deze diensten worden geleverd via (één of meer) standaard KPN ISRA punten die aanwezig zijn in het multitenant gebouw.

Disagrees

155. Naar aanleiding van het IG-traject gaat het college de volgende disagree beoordelen:

- beschikbaarheid van informatie over de demarcatiepunten in multitenant gebouwen (paragraaf 7.2).

7.2 Demarcatiepunten in multitenant gebouwen

7.2.1 Beoordeling door het college

156. ULL is een belangrijke bouwsteen voor ILL. In het marktanalysebesluit ULL wordt het aansluitnetwerk vervolgens gedefinieerd als “de infrastructuur die het netwerkaansluitpunt in de ruimte van een klant verbindt met de hoofdverdelers of gelijkwaardige voorziening in het vaste (telefoon) netwerk.”²⁰

157. De toegang op grond van het ULL-besluit wordt geleverd tussen het verdelerrek of

²⁰ Marktanalysebesluit ULL, 19 december 2008, randnummer 372. Zie ook ontwerpbesluit ULL, 1 februari 2010, randnummer 404.

Besluit Openbaar

gelijkwaardige voorziening aan de netwerkszijde en het netwerkaansluitpunt aan eindgebruikerszijde. Dit netwerkaansluitpunt wordt door KPN aangeduid als Infrastructuur / Randapparatuur scheidingspunt (afgekort tot ISRA punt). Het gebruik van het ISRA-punt als demarcatiepunt is opgenomen in het RA ULL.

158. De WBA-dienst wordt geleverd zonder CPE. De WBA-dienstverlening loopt daarom naar het oordeel van het college tot en met het ISRA-punt.²¹ In-building wiring die is aangelegd vanaf de aansluiting op het ISRA-punt valt dan ook niet onder de regulering. Het college gaat er hierbij overigens wel vanuit dat er voldoende ISRA-punten beschikbaar zijn voor alle gebruikers van dergelijke multitenantgebouwen.

159. De diensten ILL, SDH en DWDM worden wel geleverd met een door KPN geleverde CPE. Naar het oordeel van het college is het demarcatiepunt van deze diensten niet het ISRA punt maar de door KPN geleverde CPE.

160. Het college ziet dan ook in dat het voor partijen niet alleen belangrijk is om te weten waar de ISRA-punten zich bevinden in de multitenantgebouwen (omdat voor sommige diensten de plaats van het ISRA-punt bepaalt hoeveel extra kosten gemaakt moet worden door wholesale-afnemers voor in-building wiring) maar ook waar de door KPN geïnstalleerde CPE van de geleverde dienst zich bevindt. Indien KPN bij een (toegangs-)dienst een CPE levert is deze door KPN geïnstalleerde CPE immers het demarcatiepunt. Ook de plaats waar de CPE is opgeleverd is dan relevante informatie voor wholesale-afnemers voor het uitbrengen van offertes. Informatie op adres en huisnummerniveau kan dan onvoldoende zijn.

161. Het college kan zich voorstellen dat deze informatie niet voor alle gebouwen op voorhand exact beschikbaar is binnen KPN, maar is wel van oordeel dat KPN de (inspannings-)verplichting heeft om de informatie over de locatie en capaciteit van ISRA-punten alsmede de informatie over de locatie van de CPE zo volledig en nauwkeurig mogelijk inzichtelijk te maken voor wholesale-afnemers in het offertetraject, zodat marktpartijen betrouwbare offertes kunnen afgeven.

162. Inmiddels hebben gesprekken plaatsgevonden tussen Verizon Business en KPN met betrekking tot dit onderwerp. KPN heeft aangegeven nog onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor het verstrekken van aanvullende informatie aan wholesale-afnemers met betrekking tot de demarcatiepunten.

7.2.2 Zienswijze van partijen

163. **KPN** bevestigt dat de CPE het demarcatiepunt van de ILL-dienstverlening is. KPN is van oordeel dat de inhouse-bekabeling niet tot het domein van de ILL-dienstverlening behoort. KPN kan zich wel

²¹ De beoordeling bij ILL kan verschillen van de beoordeling bij WBA, omdat de ILL-dienstverlening ook de CPE bevat, zodat ook het demarcatiepunt ergens anders kan liggen.

Besluit Openbaar

voorstellen dat het de noodzakelijke inhouse-bekabeling, zonder ingrijpende boor- en breekwerkzaamheden, als aanvullende dienstverlening aanbiedt, waarvoor KPN dan aan de telco een rekening stuurt.

164. Het **college** is het met KPN eens dat inhouse-bekabeling niet tot de ILL-dienstverlening behoort. Het staat KPN uiteraard vrij om daarvoor een aanbod te doen aan de wholesale-afnemers.

165. **KPN** zal de genoemde informatie over ISRA-punten en CPE-locaties die beschikbaar is in de systemen van KPN met een redelijke implementatietermijn beschikbaar stellen. KPN heeft daarbij wel de volgende opmerkingen. De telco dient aan KPN aan te geven waar de modem geplaatst dient te worden. Ter verbetering van het leveringsproces acht KPN het dan wenselijk dat de telco deze plek reeds bij de inleg van de ILL-order kenbaar maakt. KPN kan dan vooraf de ISRA-gegevens vrijgeven, waarbij de telco dan bij de order het te gebruiken ISRA-punt aangeeft. Hiermee ligt de relatie tussen ISRA-punt en CPE-opstelpunt bij de orderinleg vast.

166. **KPN** geeft aan bereid te zijn de informatie over glas onnet aansluitingen op offerte basis ter beschikking te stellen. Deze informatie is echter niet volledig betrouwbaar, zodat de klant hieraan geen rechten kan ontleen.

167. Het **college** is het met KPN eens dat de informatie over ISRA-punten en locatie van de huidige CPE geen 100% betrouwbaarheid kent. Voor het overige ziet het college geen reden om de aanwijzing aan te passen.

168. Het **college** is het met KPN eens dat het wenselijk is dat nadat de telco de informatie over het ISRA-punt en de CPE-locatie heeft ontvangen de telco bij de orderinleg aangeeft welk ISRA-punt en CPE-locatie gehanteerd dient te worden. De telco kan daarbij uiteraard kiezen voor een andere CPE-locatie dan de locatie waar de CPE tot dan toe stond (mits er al een CPE staat).

7.2.3 Aanwijzing

169. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen XII (a), XV (c), XXVII (a) en XXX (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen de volgende aanwijzing:

- KPN dient de informatie, met betrekking tot de locatie van de ISRA-punten en de locatie van de CPE, die redelijkerwijs beschikbaar is in de multitenantgebouwen in het offertetraject te delen met de wholesale-afnemer.

8 Beëindiging reeds verleende toegang en migratie

8.1 IG-traject

170. Ten aanzien van het issue van de beëindiging van reeds verleende toegang heeft KPN op

Besluit Openbaar

15 januari 2010 het *Continuïteitstatement legacy SDH diensten wholesale* op haar website gepubliceerd. Hierin heeft KPN aangegeven dat zij de laagcapacitaire wholesalediensten kleiner dan of gelijk aan 1984 kbps vanaf 1 januari 2013 zal gaan uifaseren. Uiteindelijk zullen de diensten, aldus KPN, per 1 januari 2015 worden stopgezet. Er zijn ten opzichte van het aanwijzingsbesluit WEAS vergelijkbare issues opgeworpen met betrekking tot de beëindiging van legacydiensten en de migratie van de uit te faseren diensten naar alternatieven.

171. In het RA WBA zijn nog geen concrete voorstellen opgenomen over de beëindiging van toegang voor ILL en migratie van (op termijn) uit te faseren diensten naar WBA Ethernet. Het college beoordeelt dit issue derhalve in dit besluit. Aangezien het issue vergelijkbaar is met het issue bij WEAS is de beoordeling ook vergelijkbaar.

Aankondigingstermijn stopzetting verkoop

172. KPN heeft aangegeven de actieve verkoop van legacy-ILL aan retail- en wholesaleklant tot eind 2012 te garanderen. KPN geeft aan daarna niet meer in staat te zijn nieuwe verkoop te garanderen. Volgens KPN komt dat doordat rand- en netwerkapparatuur en/of gekwalificeerde monteurs dan niet meer beschikbaar zijn. BCV geeft aan dat het stopzetten van de verkoop valt onder dezelfde regels voor de uifasering van MDF-locaties en dat daarvoor een termijn van 3 jaar in acht genomen dient te worden.

173. Met betrekking tot dit onderwerp hebben marktpartijen aan het college een informeel advies gevraagd. Dit informele advies is tijdens de IG bijeenkomst van 11 juni 2009 door OPTA gepresenteerd. Het college heeft daarbij aangegeven dat een stopzetting van de verkoop valt onder de uifasering van reeds verleende toegang. Een dergelijke uifasering is mogelijk als bijvoorbeeld levering technisch onhaalbaar is. Het college heeft in haar advies aangegeven dat voor de stopzetting van de verkoop een redelijke uifaseringstermijn geldt die per case nader is bepalen. Het college heeft daarbij het volgende advies gegeven:

- een aankondigingstermijn van 2 maanden is te kort gezien de impact van een dergelijke stopzetting;
- schaarste aan apparatuur is een onderwerp waarbij KPN en marktpartijen nu reeds gezamenlijk kunnen bekijken of er nog creatieve opvangoplossingen mogelijk zijn (bijv. gebruik van vrijkomende apparatuur, migraties etc.);
- non-discriminatie is van groot belang: een stop van de verkoop aan derden moet ook leiden tot een stop van verkoop aan KPN-retail. Daarbij moet er een gelijke behandeling van partijen zijn bij de toewijzing van schaarse apparatuur.

174. KPN heeft in reactie hierop aangegeven dat de stopzetting van de verkoop valt onder de in de transparantieverplichting genoemde termijn van 2 maanden. KPN geeft daarbij aan in het RA een termijn van 3 maanden te hanteren.

175. Partijen zijn het niet eens geworden over de aankondigingstermijn inzake.

Besluit Openbaar

Alternatief bij uitfasering

176. Een volgend onderwerp waar partijen het, met betrekking tot het migratieonderwerp, niet eens over konden worden betrof de vraag of KPN, na uitfasering van ILL legacy, aan marktpartijen een vergelijkbare dienst moet bieden dan wel een volwaardig alternatief moet bieden en wat een volwaardig alternatief dan inhoudt.

177. Marktpartijen geven aan vooral problemen te zien met betrekking tot telefoniediensten die over de huidige ILL-verbinding aan eindgebruikers worden geleverd. Marktpartijen geven aan dat de nieuwe ethernet-diensten niet dezelfde functionaliteit bieden met betrekking tot voicediensten als de legacy ILL-dienst. Marktpartijen dienen aanpassingen en investeringen te doen om dezelfde voicediensten te kunnen leveren over ethernet als over ILL. Marktpartijen zijn dan ook van mening dat het de verantwoordelijkheid is van KPN om met oplossingen te komen voor deze migratieproblemen middels compensatie of alternatieven.

178. Ook met betrekking tot dit onderwerp komen partijen niet tot overeenstemming met KPN. Marktpartijen vragen dan ook om een informeel advies aan het college. OPTA heeft het volgende informele advies gepresenteerd in de IG bijeenkomst van 28 mei 2009:

- een alternatief moet zich in beginsel bevinden binnen dezelfde (gereguleerde) wholesalemarkt als de legacy-oplossing;
- daarnaast kan het gaan om een alternatief in dezelfde markt in combinatie met een alternatief in een nabijgelegen markt. Het alternatief dient vergelijkbaar te zijn qua functionaliteiten en prijsrange;
- er dient ruimte voor innovatie te zijn, zodat het niet opportuun is om nadere eisen te stellen aan de exacte technische invulling van het alternatief op wholesale-niveau;
- de toegangs- en non-discriminatieverplichting bieden daarnaast verdere waarborg voor beschikbaarheid van het alternatief.

179. Het college heeft dit informeel advies geconcretiseerd ten behoeve van de voice-dienst. Daarvoor heeft het college aangegeven dat het de verantwoordelijkheid van KPN is:

- om de wholesaledienst vorm te geven met vergelijkbare functionaliteiten en prijsrange;
- de SLA op aanvaardbaar niveau aan te bieden en aan te passen (op te hogen) bij structurele performance verbeteringen conform informeel advies

180. Het college heeft aangegeven dat het de verantwoordelijkheid van de marktpartij is om de benodigde apparatuur voor bijvoorbeeld voice applicaties (voor voicediensten over een IP platform), ethernet-ISDN converters of routers te organiseren.

181. KPN volgt op dit laatste punt het college maar heeft geen invulling gegeven aan de overige punten van het advies. Marktpartijen zijn het niet eens geworden over de eisen die aan het alternatief gesteld moeten worden.

Besluit Openbaar

Migratiecompensatie

182. Het laatste discussiepunt voor wat betreft het migratieonderwerp betrof de korting dan wel compensatie die KPN wil geven in het kader van de migratie van ILL diensten naar het doelportfolio.

183. Het college stelt dan ook vast dat hij zal moeten bezien of voor de migratiecompensatie, waarover partijen geen overeenstemming hebben kunnen bereiken met KPN, een aanwijzing aan KPN noodzakelijk is.

Disagrees

184. Het college beoordeelt derhalve de volgende disagrees:

- de aankondigingstermijn voor de stopzetting van de verkoop van ILL (paragraaf 8.2);
- de eisen die aan het alternatief gesteld moeten worden (paragraaf 8.3);
- de compensaties bij een migratie (paragraaf 8.4).

8.2 Aankondigingstermijn beëindiging reeds verleende toegang

8.2.1 Beoordeling door het college

185. Het college onderscheidt drie typen uitfasering:

1. uitfasering van reeds verleende toegang;
2. een specifieke vorm hiervan is de uitfasering van koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales. Hiervoor gelden de regels uit het ULL-besluit. Daar wordt gesproken over een minimale aankondigingstermijn van 24 maanden;²²
3. uitfasering zoals bedoeld in transparantieverplichting. Daar gaat om uitfasering van individuele diensten, zoals bijvoorbeeld een bandbreedte of overboekingsfactor. Dit moet 2 maanden vooraf bekend gemaakt worden

186. KPN heeft in het *Continuïteitstatement legacy SDH diensten wholesale* aangegeven vanaf 2013 te willen stoppen met de verkoop van ILL laagcapacitair. Naar het oordeel van het college is het stopzetten van verkoop van ILL laagcapacitair een uitfasering van reeds verleende toegang, ondanks het feit dat KPN bestaande afname wel continueert. Reeds verleende toegang betekent dat marktpartijen zijn geïnterconnecteerd met KPN om ILL-diensten af te nemen. Door het stopzetten van de verkoop wordt deze toegang dichtgezet. Dit raakt in belangrijke mate de business case van wholesale-afnemers. Een dergelijke uitfasering is van een geheel andere orde dan de uitfasering van een bepaalde bandbreedte, waar de aankondigingstermijn in de transparantieverplichting op ziet.

187. In het marktanalysebesluit worden nadere regels gesteld wanneer de uitfasering samenhangt

²² KPN hanteert als aankondigingstermijn 3 jaar.

Besluit Openbaar

met de uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en de MDF-centrales. Ten aanzien van de stopzetting van de verkoop van ILL heeft KPN aangegeven dat de benodigde apparatuur voor de levering van de diensten niet meer met voldoende zekerheid beschikbaar is in de markt. Een dergelijke uitfasering is derhalve alleen mogelijk als voortzetting van de toegang “redelijkerwijs” niet meer kan worden verlangd van KPN. Een verzoek om nieuwe toegang is niet redelijk in het geval van:²³

- technische onhaalbaarheid;
- de noodzaak om de integriteit van het netwerk te handhaven.

188. Het college acht deze twee criteria ook relevant bij de beoordeling van voorstellen voor de intrekking van reeds verleende toegang, waaronder de voorstellen om de verkoop van bepaalde ILL-diensten te stoppen.

189. Naar het oordeel van het college kan het feit dat nieuwe apparatuur of monteurs niet meer beschikbaar zijn een reden zijn om de verkoop stop te zetten. Of de beschikbaarheid inderdaad te laag is dient eerst nog te worden vastgesteld. Het ligt daarbij ook in de rede dat KPN met haar wholesale-afnemers zoekt naar mogelijkheden om de beschikbaarheid van apparatuur te maximaliseren.

190. KPN dient in geval van het voornemen tot stopzetten van de verkoop een verzoek voor beëindiging van reeds verleende toegang te doen aan het college en daarbij een aankondigingstermijn voor te stellen. KPN dient daarbij een redelijke termijn voor te stellen.

191. Het college zal het verzoek om intrekking dan op redelijkheid beoordelen. Op voorhand geeft het college aan dat ILL belangrijke diensten zijn voor wholesale-afnemers, zodat een termijn van 3 maanden niet redelijk is gezien de impact die een dergelijke stopzetting heeft op de business case van wholesale-afnemers.

192. Op het moment dat het verzoek is beoordeeld en door het college is goedgekeurd dient het goedgekeurde voorstel te worden opgenomen in het referentieaanbod. Het college acht het ook wenselijk dat in het referentieaanbod een roadmap wordt opgenomen met de door KPN geplande verzoeken tot uitfasering, waarbij duidelijk is gespecificeerd wat de status van de ontwikkeling is en wat de variabelen zijn die dat beïnvloeden. Daarnaast acht het college het nodig dat deze roadmap periodiek wordt bijgewerkt. Het referentieaanbod dient immers de actuele informatie te bevatten die relevant is voor wholesale-afnemers. Informatie over de toekomstige beëindiging van verleende toegang acht het college relevant.

8.2.2 Zienswijze van partijen

193. Volgens **KPN** biedt het marktbesluit Huurlijnen geen grondslag voor het geven van een aanwijzing om in de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM een roadmap op te nemen, met

²³ Marktanalysebesluit Huurlijnen, randnummer 1092 en randnummer 1215.

Besluit Openbaar

daarin de gespecificeerde (voornemens voor) uitfaseringen van ILL en SDH-diensten en van diensten waarvoor DWDM de doelportfolio is.

194. Het **college** volgt KPN niet in haar betoog en wijst erop dat KPN op grond van het marktanalysebesluit Huurlijnen een RA dient op te stellen dat tenminste de in het marktanalysebesluit benoemde relevante voorwaarden bevat. Het college merkt informatie over de termijn van de uitfaseringen van ILL en SDH-diensten en van diensten waarvoor DWDM de doelportfolio is aan als relevante voorwaarde. In dit verband merkt het college op dat tijdens de IG's uitgebreid gesproken is over de uitfasering van dergelijke diensten. Gezien deze omstandigheden acht het college het passend dat KPN in haar RA ILL, SDH en DWDM door middel van een roadmap duidelijkheid verschaft over de uitfasering van met daarin de gespecificeerde (voornemens voor) uitfaseringen van ILL en SDH-diensten en van diensten waarvoor DWDM de doelportfolio is.

195. **KPN** stelt dat in het kader van de beoordeling van een verzoek om toegang onder technische onhaalbaarheid mede moet worden begrepen bedrijfseconomische onhaalbaarheid. In dat verband stelt KPN dat juist bij een dienst die aan het einde van zijn technische levensduur is sprake kan zijn van een onevenredige stijging van de operationele kosten.

196. Het **college** wijst erop dat KPN alvorens over te gaan tot uitfasering van diensten hiertoe een met redenen omkleed verzoek bij het college dient neer te leggen. In dat geval zal het college dienen te beoordelen of de voortzetting van toegang redelijkerwijs niet meer van KPN kan worden verlangd. Derhalve is het in eerste instantie aan het college om op dat moment te beoordelen of de door KPN aangevoerde gronden voldoen aan het criterium technisch onhaalbaarheid. In dit verband merkt het college - wellicht ten overvloede - op dat het opraken van de benodigde apparatuur een gegronde reden kan zijn om de verkoop stop te zetten. Of dit ook geldt voor stijgende kosten vanwege veroudering dient per situatie beoordeeld te worden.

197. **BCPA** heeft met betrekking tot de beëindiging van legacydiensten en de migratie van de uit te faseren diensten naar alternatieven verwezen naar de zienswijze die zij reeds heeft gegeven met betrekking tot het aanwijzingsbesluit RA WEAS.

198. Met betrekking tot de verwijzing naar de zienswijze die BCPA reeds heeft gegeven met betrekking tot het aanwijzingsbesluit RA WEAS merkt het **college** op dat er naar zijn oordeel, in het geval van het RA ILL, SDH en DWDM, geen omstandigheden bestaan die nopen tot het afwijken van de oordelen die reeds bij het aanwijzingsbesluit RA WEAS zijn gegeven. BCPA heeft ook overigens niet aangegeven waarom deze oordelen in dit geval onjuist zouden zijn.

8.2.3 Aanwijzing

199. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen XI (b), XV (c), XXVI (b) en XXX (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen de volgende aanwijzingen om de RA's voor ILL, SDH en DWDM aan te passen:

Besluit Openbaar

- KPN dient een roadmap op te nemen met daarin de gespecificeerde (voornemens voor) uitfaseringen van ILL en SDH-diensten en van diensten waarvoor DWDM de doelportfolio is alsmede de status daarvan;
- KPN dient in geval van een verzoek voor beëindiging van verleende toegang in dat verzoek een voorstel te doen voor een aankondigingstermijn;
- KPN dient tevens op te nemen dat de roadmap periodiek en minimaal ieder kwartaal wordt bijgewerkt.

8.3 Alternatief bij beëindiging van reeds verleende toegang

8.3.1 Beoordeling door het college

200. Indien sprake is van beëindiging van reeds verleende toegang geldt voor bestaande afname dat gemigreerd dient te worden naar een alternatief. Dat geldt zowel voor de situatie dat sprake is van een uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales als voor de situatie waarbij KPN de actieve verkoop van bijvoorbeeld bepaalde ILL-diensten wil beëindigen.

201. Ten aanzien van de uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales geldt dat in het WBT-besluit randvoorwaarden zijn opgenomen²⁴. In het marktanalysebesluit Huurlijnen zijn derhalve geen expliciete randvoorwaarden opgenomen voor een beëindiging van verleende toegang die niet het gevolg is van een uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales, maar hierin is slechts verwezen naar het WBT-besluit.

202. Het startpunt voor de beoordeling van het college is dat KPN voor haar eigen klanten een vergelijkbaar alternatief vormgeeft, zodat de migratie minimale gevolgen heeft voor haar eindgebruikers. Teneinde de concurrentiemogelijkheden voor wholesale-afnemers te waarborgen en een level playing field te behouden acht het college het daarom op grond van de non-discriminatieverplichting noodzakelijk dat KPN bij een verzoek om beëindiging (waaronder beëindiging van verkoop) alternatieve wholesalediensten presenteert, waarbij de uit te faseren oude en de alternatieve nieuwe diensten worden vergeleken voor wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid. Het college neemt dan de kenmerken van de alternatieve nieuwe diensten mee bij de beoordeling van het verzoek om beëindiging van bestaande toegang danwel bij een toetsing van de redelijkheid van verzoeken van wholesale-afnemers om toegang tot nieuwe diensten.

203. Vergelijkbaarheid wat betreft functionaliteit houdt in dat de nieuwe wholesaledienst vanuit eindgebruikersperspectief een vergelijkbare dienstverlening mogelijk maakt als de oude wholesaledienst en dat deze dienstverlening ook een vergelijkbaar kwaliteitsniveau kent. Het college neemt daarbij in ogenschouw dat een nieuwe dienst tijd nodig heeft om te kunnen ontwikkelen en heeft daarmee rekening gehouden in de aanwijzing ten aanzien van de SLA's.

²⁴ Randnummer 806-816 van het marktanalysebesluit WBT

Besluit Openbaar

204. Het college merkt daarbij op dat de wholesale-afnemer verantwoordelijk is voor de migratie van niet tot de gereguleerde wholesaledienst behorende faciliteiten en apparatuur. In geval van een migratie van ILL en/of SDH naar de desbetreffende doelportfolio's is KPN bijvoorbeeld niet verantwoordelijk voor de migratie van de voice-dienst die door de wholesale-afnemer gebouwd is bovenop de gereguleerde dienst. De wholesale-afnemer dient zelf zorg te dragen voor aanpassing daarvan. Ook KPN dient dit voor haar eigen eindgebruikers aan te passen.

205. Vergelijkbaarheid wat betreft prijs houdt in dat de migratie van de oude naar de nieuwe dienst niet leidt tot een structurele significante prijsverhoging voor de wholesale-afnemer.

206. Vergelijkbaarheid van betreft beschikbaarheid houdt in dat met de overstap naar de nieuwe dienst een vergelijkbare groep eindgebruikers bediend kan worden. Dit speelt met name als er sprake is van een migratie van koper- naar glasdiensten.

207. Het college acht het wenselijk dat in het RA de migratievoorwaarden worden opgenomen mits het verzoek om beëindiging van reeds verleende toegang is goedgekeurd. In de migratievoorwaarden moet dan duidelijk naar voren komen hoe de oude en nieuwe diensten zich verhouden voor wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid.

208. Op dit moment is nog geen verzoek om beëindiging van reeds verleende toegang ingediend. Het college acht het evenwel wenselijk om op voorhand aan te geven dat de migratievoorwaarden in het RA moeten worden opgenomen. Het college acht het tevens wenselijk dat deze voorwaarden worden opgenomen in de RA's van zowel de oude als de nieuwe diensten.

8.3.2 Zienswijze van partijen

209. **BCPA** heeft zich op het standpunt gesteld dat KPN verantwoordelijk dient te zijn voor de migratie van de voicedienst die door de Wholesale-afnemer is gebouwd bovenop de gereguleerde dienst.

210. Het **college** benadrukt dat KPN, ook met betrekking tot de migratie van voicediensten, zorg dient te dragen voor vergelijkbare (en niet dezelfde) functionaliteit, prijs en beschikbaarheid. Indien migratie ertoe leidt dat aanpassingen in het wholesaledomein van de wholesale-afnemer dienen plaats te vinden, acht het college het niet redelijk dat KPN hiervoor verantwoordelijk is.

211. **KPN** wijst erop dat zij slechts uitvoering kan geven aan de aanwijzing indien het college goedkeuring heeft gegeven aan de uitfaseringen van ILL en SDH-diensten en van diensten waarvoor DWDM de doelportfolio is.

212. Het **college** onderschrijft het standpunt van KPN dat de exacte migratievoorwaarden eerst na goedkeuring van de beëindiging van het college in het RA ILL, SDH en DWDM kunnen worden opgenomen. Dit neemt niet weg dat KPN nu al wel in de roadmap dient op te nemen welke elementen

Besluit Openbaar

een migratievoorstel omvat.

8.3.3 Aanwijzing

213. Het college geeft KPN op grond van 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen XI (b), XVII, XXVI en XXXII van het marktanalysebesluit Huurlijnen, de volgende aanwijzing:

- KPN dient, in geval goedkeuring is gegeven aan beëindiging van reeds verleende toegang van ILL-diensten en beëindiging van reeds verleende toegang van diensten waarvoor ILL, SDH en/of DWDM de doelportfolio is, in het RA ILL, SDH en DWDM op te nemen wat de migratievoorwaarden zijn. Daaronder wordt in ieder geval verstaan een vergelijking wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid/dekking alsmede mogelijke migratiecompensaties.

8.4 Migratiecompensatie bij beëindiging reeds verleende toegang

8.4.1 Beoordeling door het college

214. In deze paragraaf gaat het college niet in op de uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en de MDF-centrales, maar op de beëindiging van reeds verleende toegang voor WBA ATM en bepaalde ILL-diensten en waarvoor ILL, SDH en/of DWDM een belangrijke doelportfolio is.

215. In geval van een migratie ontstaan er kosten voor KPN en voor wholesale-afnemers. Het kan voor wholesale-afnemers gaan om verschillende typen kosten:

1. bij investeringen in de afname van wholesalediensten kan er in het geval van uitfaseringen sprake zijn van stranded assets (van bijv. collocatie en backhaul).
2. het migreren van de ene naar de andere dienst leidt tot extra kosten, zoals:
 - a. de tarieven voor afsluiten en beëindigen van oude en afnemen van nieuwe wholesalediensten;
 - b. (extra) kosten voor het afnemen van toegang tot KPN's nieuwe gereguleerde diensten, zoals de kosten voor collocatie en bijbehorende faciliteiten;
 - c. aanpassingen in het wholesaledomein van de wholesale-afnemer
 - d. aanpassingen aan de zijde van de eindgebruiker.

216. Deze verschillende typen kosten worden hieronder nader bekeken.

Beoordeling typen migratiekosten

217. Ad 1) In het geval van migratie van ILL speelt, tot op heden, niet het issue van de stranded assets. In deze paragraaf richt de beoordeling van het college zich derhalve op de extra kosten die samenhangen met een migratie.

Besluit Openbaar

218. De vraag die daarbij speelt is in hoeverre KPN op grond van de marktanalysebesluiten gehouden is om wholesale-afnemers te compenseren en welke randvoorwaarden gelden in geval van een compensatie. Zoals eerder aangegeven geven de marktanalysebesluiten duidelijke randvoorwaarden voor uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales, maar minder expliciete randvoorwaarden voor andere vormen van beëindiging van reeds verleende toegang. In algemene zin geldt dan dat sprake moet zijn van redelijke voorwaarden voor de migratie.

219. Ad 2a. Bij een migratie van een te beëindigen gereguleerde wholesaledienst naar een andere gereguleerde wholesaledienst acht het college het niet redelijk dat KPN de eenmalige disconnectietarieven voor de oude dienst en de eenmalige aansluittarieven (VVE's) voor de nieuwe dienst in rekening brengt. Immers die tarieven zijn bedoeld voor dekking van kosten die KPN maakt ten gevolge van commerciële keuzes van de wholesale-afnemer. In dit geval is het de keuze van KPN zelf om de lijnen te migreren.

220. Ad 2b. Het college acht het redelijk dat KPN wholesale-afnemers (extra) kosten voor afnemen van toegang tot KPN's nieuwe gereguleerde diensten, zoals de kosten voor collocatie en bijbehorende faciliteiten, in rekening mag brengen. Het college benadrukt wel dat hij in paragraaf 6.2 geoordeeld heeft dat KPN de intereconnectiediensten efficiënt moet vormgeven en geen onnodige gebruiksbeperking mag opleggen.

221. Ad 2c. Bij de migratie kan het zo zijn dat de wholesale-afnemer aanpassingen in zijn netwerk moet doen teneinde bepaalde retaildiensten aan eindgebruikers te kunnen (blijven) leveren. Een voorbeeld daarvan zijn bijvoorbeeld de kosten die partijen moeten maken om de voice-dienst die op basis van afname van ILL wordt geleverd te blijven leveren op basis van WBA ethernet. Partijen moeten daartoe aanpassingen in hun netwerk doen. Het college acht het niet redelijk dat KPN wholesale-afnemers moet compenseren voor de kosten van dergelijke wijzigingen. Alle partijen, waaronder KPN, dienen hun netwerk aan te passen op de nieuwe technologie.

222. Ad 2d. Het college acht het niet redelijk dat KPN wholesale-afnemers moet compenseren voor kosten die moeten worden gemaakt voor het aanpassen van de situatie bij eindgebruikers aan de nieuwe situatie. Het college is wel van oordeel dat KPN mede verantwoordelijk is voor een ongestoorde dienstverlening bij de eindgebruikers. Vanuit die optiek is het derhalve redelijk dat KPN faciliteiten biedt aan wholesale-afnemers, zodat de migratie van de wholesaledienst niet leidt tot een verstoring bij de dienstverlening bij eindgebruikers. Het college acht het niet redelijk dat de kosten die KPN hiervoor maakt voor rekening van de wholesale-afnemers komen.

223. Het college geeft KPN derhalve de aanwijzing om, in het geval van migraties, in het RA ILL, SDH en DWDM een aanbod op te nemen waarbij geen disconnectie en aansluittarieven in rekening worden gebracht en tevens een voorstel te doen teneinde te komen tot een ongestoorde voortzetting van de dienstverlening.

Besluit Openbaar

Vormgeving van compensaties

224. In enkele gevallen acht het college het derhalve redelijk dat KPN wholesale-afnemers compenseert. De vormgeving van de compensatie dient wel zodanig te zijn dat deze niet in strijd is met de non-discriminatieverplichting. De compensatie moet derhalve niet leiden tot een verstoring van het level playing field. Dat is volgens het college zo als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de compensatie dient in verband te staan met de "schade". Onder schade wordt daarbij zowel de eventuele stranded assets als de extra kosten van een migratie verstaan;
- de compensatie dient in de vormgeving een tijdelijk karakter te hebben;
- het voorstel dient niet sturend te zijn in de doelportfolio van de migratie. De compensatie moet derhalve gelden voor alle gereguleerde wholesalediensten die redelijkerwijs een alternatief zijn voor de uit te faseren wholesaledienst;
- de compensatie dient vergelijkbaar te zijn voor de verschillende partijen (non-discriminatoire).

225. Het college geeft KPN de aanwijzing om bij de vormgeving van het migratievoorstel rekening te houden met bovenstaande randvoorwaarden.

8.4.2 Zienswijze van partijen

226. **BCPA** is het niet eens met OPTA dat KPN extra kosten voor het afnemen van de nieuwe dienst in rekening mag brengen, zoals collocatiekosten en bijbehorende faciliteiten. Voorts is BCPA van mening dat afnemers wel degelijk ook moeten worden gecompenseerd voor eventuele extra kosten aan de kant van de klant. Het is immers KPN die deze kosten veroorzaakt.

227. Het **college** is van oordeel dat het redelijk is dat netwerkvernieuwing ook inspanning en investeringen vraagt van de wholesale-afnemers van KPN op het gebied van aanpassingen aan hun eigen netwerk en aanpassingen bij hun eindgebruikers. Het college acht het niet redelijk de kosten die hiermee gemoeid zijn door KPN te laten compenseren.

228. De vergoeding van investerings- en migratiekosten kan, aldus **KPN** nooit een vanzelfsprekendheid zijn. Slechts als evident vaststaat dat de investeringen nog niet (volledig) kunnen zijn verdiend, kan er sprake zijn van vergoeding van (een deel van) de kosten. Voorkomen moet worden dat de afnemer een volledige free ride zou krijgen. Een verplichting voor KPN om alle risico's eenzijdig te dragen voldoet, aldus KPN, niet aan het vereiste van passendheid als bedoeld in artikel 6a.2 Tw. KPN zal de voorlopige oordelen van het college zoals neergelegd niet in het RA ILL, SDH en DWDM opnemen.

229. Het **college** volgt het betoog van KPN niet. Voor het oordeel dat sprake zou zijn van een free ride voor de afnemers, dan wel het eenzijdig dragen van alle risico's biedt het aanwijzingsbesluit, anders dan KPN betoogt, geen grondslag. Nu op dit moment nog geen sprake is van daadwerkelijke uitfasering kan het college niet van KPN eisen dat zij de oordelen reeds nu opneemt in haar RA. Dit neemt niet weg dat in het geval daadwerkelijk tot uitfasering zal worden overgegaan deze oordelen als

Besluit Openbaar

randvoorwaarden zullen worden aangehouden. De aanwijzing ziet er slechts op toe dat KPN de migratiecompensaties conform een aantal randvoorwaarden vormgeeft.

8.4.3 Aanwijzing

230. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen XI (b), XVII, XXVI (b) en XXXII van het marktanalysebesluit Huurlijnen, de volgende aanwijzingen:

- KPN dient bij migraties van ILL en/of SDH-diensten naar andere diensten of indien DWDM de doelportfolio van migraties is in het RA ILL, SDH en DWDM een compensatievoorstel op te nemen, waarbij niet de eenmalige disconnectie- en aansluittarieven in rekening worden gebracht en een voorstel wordt gedaan teneinde de ongestoorde dienstverlening te waarborgen. Dit voorstel dient daarbij te voldoen aan de volgende randvoorwaarden:
 - o de compensatie dient in verband te staan met de "schade";
 - o de compensatie dient in de vormgeving een tijdelijk karakter te hebben;
 - o het voorstel dient niet sturend te zijn in de doelportfolio van de migratie;
 - o de compensatie dient vergelijkbaar te zijn voor de verschillende partijen (non-discriminatoir).

9 Algemeen

231. In haar schriftelijke zienswijze van 25 februari 2010 geeft **KPN** ook een zienswijze op de aanwijzing van het college, opgenomen in randnummer 252 van het dictum van dit besluit, dat KPN, op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw, een doorlopende integrale versie van de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM dient te publiceren waarin alle wijzigingen zijn verwerkt. KPN dient hierbij tevens alle documenten in een logisch samenhangende structuur op haar website te publiceren. Voor ILL betekent dit dat de amendementen worden geïntegreerd in de teksten.

232. **KPN** acht deze aanpassing passend noch proportioneel omdat het aan KPN is om te bepalen op welke wijze zij haar referentieaanbod vormgeeft. KPN merkt daarbij op dat uit de praktijk blijkt dat marktpartijen niet de intentie hebben om een nieuwe, geïntegreerde versie van een referentieaanbod te ondertekenen. KPN is alleen bereid om, weliswaar onverplicht, een geïntegreerde versie te maken, indien marktpartijen kenbaar hebben gemaakt in dat geval het nieuwe referentieaanbod ook te zullen tekenen.

233. Het **college** merkt op dat het doel van de verplichtingen opgenomen in artikel 6a.9 lid 1 Tw (informatieverplichting) en artikel 6a.9 lid 2 Tw (verplichting tot het bekend maken van een referentieaanbod) is dat ondernemingen, die voor hun dienstverlening afhankelijk zijn van door KPN te verlenen toegang, snel duidelijkheid kunnen verkrijgen over wat (technisch) mogelijk is en op welke wijze snel en efficiënt de noodzakelijke toegang kan worden gerealiseerd.

Besluit Openbaar

234. Het **college** constateert dat het huidige referentieaanbod ILL inmiddels bestaat uit vele documenten en bijlagen (raamovereenkomst, service descriptions, amendementen, handleidingen etc.) zodat het verkrijgen van een snel inzicht in de mogelijkheden niet meer mogelijk is. Een onderneming die toegang wenst van KPN moet in de vele documenten op zoek naar de gewenste informatie.

235. De zienswijze van **KPN** dat marktpartijen niet de intentie hebben om een nieuwe geïntegreerde versie van het referentieaanbod te ondertekenen acht het college niet ter zake doende nu het college niet van KPN vereist dat zij bestaande contracten - nog gebaseerd op het huidige referentieaanbod – openbreekt.

236. Het **college** oordeelt dan ook dat het huidige referentieaanbod van KPN – bestaande uit vele documenten – niet voldoet aan de doelstellingen van artikel 6a.9 leden 1 en 2 van de Tw.

237. Het **college** ziet dan ook geen aanleiding af te zien van de aanwijzing opgenomen in randnummer 252.

Besluit Openbaar

10 Dictum

238. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.2 van de Telecommunicatiewet en op grond van artikel 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet de volgende aanwijzingen voor de RA's ILL, SDH en DWDM

239. KPN dient uiterlijk 1 maand na dagtekening van dit besluit, met inachtneming van hetgeen het college in het voorgaande heeft geoordeeld, haar referentieaanbod, zoals dit is opgeleverd op 30 januari 2009 en aangevuld op 9 oktober 2009 voor SDH, op 16 oktober 2009 voor ILL en op 29 oktober 2009 voor DWDM en 15 januari 2010, aan te vullen met de aanwijzingen uit de volgende randnummers.

Opgeleverde aanvullende informatie tijdens IG-traject

240. De volgende aanvullende informatie is verstrekt tijdens het IG-traject:

- indicatieve roadmap (e-mail OPTA aan IG, 3 maart 2009);
- lijst van bedrijventerreinen (e-mail KPN aan IG, 27 maart 2009);
- lijst van uitkoppelpunten (e-mail KPN aan IG, 23 april 2009);
- voorstel offertetool/postcodechecker (e-mail KPN aan IG, 1 mei 2009);
- commercieel migratieaanbod (e-mail KPN aan IG, 20 mei 2009);
- toegang tot glasinformatie (CD-rom verstrekt aan IG, 6 juli 2009);
- voorstel collocatie metro uitkoppeling (e-mail KPN aan IG, 25 augustus 2009).

Aanvulling met agrees

241. Daarnaast dient KPN de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM aan te vullen met:

- KPN voert bij ILL, SDH en DWDM (paragraaf 3.3) dezelfde procesverbetering door met betrekking tot storingen als bij MDF. Die verbetering houdt in dat een troubleticket pas mag worden gesloten na een 'handshake' tussen KPN en de wholesale-afnemer. Dit voorkomt dat bij zogenaamde klapperende lijnen steeds weer een nieuw ticket geopend dient te worden;
- KPN past in de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.3) en DWDM (paragraaf 3.3) de tekst bij het bepalen van de tickettime aan: "Bij telefonische onbereikbaarheid probeert KPN even later opnieuw".²⁵
- KPN past in de dienstbeschrijvingen van SDH en DWDM aan dat KPN binnen één dag een response op een clean order geeft;
- KPN biedt voor SDH en DWDM een proces voor quoteverzoeken aan waarmee de meerderheid van de offertes binnen 1 werkdag kunnen worden uitgebracht op het niveau van 6 ppc en huisnummer. Alleen ingewikkelde aanvragen worden nog handmatig uitgezocht en hebben een doorlooptijd van een week;
- KPN licht in RA SDH toe dat als een eindgebruiker gedurende de looptijd van het contract de

²⁵ In de voorgestelde wijziging is de e-mailbevestiging niet opgenomen.

Besluit Openbaar

- access Group (bijv. CPA) bij KPN opzegt én de SDH-dienst wordt gecontinueerd het tarief geldt, waarbij geen gebruik meer wordt gemaakt van de CPA/ Megalink-korting;
- KPN past de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.1) en DWDM (paragraaf 2.1 en 3.1) aan, zodat duidelijk is dat in geval van een conflict tussen de ondertekende raamovereenkomst ILL en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden voor vaste verbindingen de raamovereenkomst prevaleert;
 - KPN past de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.1) en DWDM (paragraaf 3.1) aan, zodat de compensatieregeling niet enkel van toepassing is op in een bepaalde maand voorkomende trouble tickets, maar ook op die tickets die aan het eind van de maand geopend worden en de volgende kalendermaand pas worden opgelost;
 - in de dienstbeschrijvingen van SDH (paragraaf 3.5) en DWDM (paragraaf 3.5) wordt een aankondigingstermijn aan wholesale klanten voor gepland onderhoud van minimaal 10 dagen opgenomen;
 - KPN geeft in de dienstbeschrijvingen van SDH en DWDM een uitgebreidere beschrijving van de processen rond upgrades, downgrades en verhuizingen. Daarin komt ondermeer te staan dat een oude dienst pas wordt gestopt als de nieuwe naar behoren functioneert;
 - KPN trekt de passages over de contractduur in het referentieaanbod SDH gelijk aan de passages in over de contractduur in het referentieaanbod DWDM (paragraaf 2.5.2 en 2.5.3);
 - KPN scherpt de dienstbeschrijving over storingen in het referentieaanbod DWDM (paragraaf 2.2.2) aan, zodat duidelijk is dat onder “fault in the access network” tevens kabelbreuken worden verstaan;
 - KPN verduidelijkt de teksten, over het informeren van afnemers bij een storing, in de dienstbeschrijving van DWDM (paragraaf 2.2.2 service) aan: KPN garandeert een eerste response binnen 30 minuten met een updatefrequentie van 2 uur.

242. Verder onderzoekt KPN voor SDH en DWDM (paragraaf 3.2 service description) wat de impact is van een snellere response op de committed planned delivery date voor onnet-locaties (gangbare termijn is 5 werkdagen).

SLA's, KPI's en boeteregelingen

243. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw, dictumonderdelen XXVIII (h+j) en XXX van het Marktanalysebesluit Huurlijnen geeft het college KPN de aanwijzing om de volgende SLA's en boetes op te nemen in de referentieaanbiedingen:

<i>SLA's hersteltijden</i>	SDH	DWDM
Standard	8 uur	8 uur
Premium	4 uur	4 uur
Premium B	2 uur	2 uur

Boetes % van	Standard	Premium	Premium B
--------------	-----------------	----------------	------------------

Besluit Openbaar

maandbedrag			
2-4 uur		25%	50%
4-8 uur		50%	100%,
8-12 uur	50%,	100%	200%
> 12 uur	100%,	200%	200%

244. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw, dictumonderdelen XIII (h+j), XV, XXVIII (h+j) en XXX van het Marktanalysebesluit Huurlijnen geeft het college KPN de aanwijzing om:

- in het RA ILL een boete toe te voegen voor 1 tot en met 5 werkdagen te late levering;
- een mogelijkheid op te nemen tot het annuleren van de order bij 21 of meer dagen te late levering. De boete voor 21 dagen en hoger kan dan vervallen;
- een KPI toe te voegen voor de ordertijd van 5 tot 10 dagen (voor 100% van de orders).

245. Op grond van artikel 6.a9 lid Tw en dictumonderdelen XIII (j), XVII, XXVIII (j) en XXXII van het marktanalysebesluit Huurlijnen oordeelt het college dat KPN 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 de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM een voorstel op te nemen.

246. Op grond van artikel 6.a9 lid 4 van de Tw en de dictumonderdelen XV, XVII, XVIII, XXX, XXXII en XXXIII van het Marktanalysebesluit Huurlijnen verplicht het college KPN om in de referentieaanbiedingen ILL, SDH en DWDM op te nemen dat zij - uit eigen beweging - eens per kwartaal een up-to-date rapportage met maandgegevens over de performance aan wholesale-afnemers verstrekt 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.

Vormgeving toegang

247. Het college oordeelt op grond van art. 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen X (c), XII (c), XXV (d) en XXVII (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen dat KPN in de RA's voor ILL, SDH en DWDM:

- voor collocatie een aanbod dient op te nemen dat efficiënt is en geen onnodige gebruiksbeperkingen oplegt;
- dat aanbod dient de mogelijke vormen van collocatie te omvatten (met name gericht op Multi-purpose collocatie), alsmede een voorstel om te komen tot een efficiënte collocatie voor de wholesale-afnemers.

Besluit Openbaar

Informatie

248. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen XII (a), XV (c), XXVII (a) en XXX (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen de volgende aanwijzing:

- KPN dient de informatie, met betrekking tot de locatie van de ISRA-punten en de locatie van de CPE, die redelijkerwijs beschikbaar is in de multitenantgebouwen in het offertetraject te delen met de wholesale-afnemer.

Beëindiging reeds verleende toegang en migraties

249. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen XI (b), XV (c), XXVI (b) en XXX (c) van het marktanalysebesluit Huurlijnen de volgende aanwijzingen om de RA's voor ILL, SDH en DWDM aan te passen:

- KPN dient een roadmap op te nemen met daarin de gespecificeerde (voornemens voor) uitfaseringen van ILL en SDH-diensten en van diensten waarvoor DWDM de doelportfolio is alsmede de status daarvan;
- KPN dient in geval van een verzoek voor beëindiging van verleende toegang in dat verzoek een voorstel te doen voor een aankondigingstermijn;
- KPN dient tevens op te nemen dat de roadmap periodiek en minimaal ieder kwartaal wordt bijgewerkt.

250. Het college geeft KPN op grond van 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen XI (b), XVII, XXVI en XXXII van het marktanalysebesluit Huurlijnen, de volgende aanwijzing:

- KPN dient, in geval goedkeuring is gegeven aan beëindiging van reeds verleende toegang van ILL-diensten en beëindiging van reeds verleende toegang van diensten waarvoor ILL, SDH en/of DWDM de doelportfolio is, in het RA ILL, SDH en DWDM op te nemen wat de migratievoorwaarden zijn. Daaronder wordt in ieder geval verstaan een vergelijking wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid/dekking alsmede mogelijke migratiecompensaties.

251. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen XI (b), XVII, XXVI (b) en XXXII van het marktanalysebesluit Huurlijnen, de volgende aanwijzingen:

- KPN dient bij migraties van ILL en/of SDH-diensten naar andere diensten of indien DWDM de doelportfolio van migraties is in het RA ILL, SDH en DWDM een compensatievoorstel op te nemen, waarbij niet de eenmalige disconnectie- en aansluittarieven in rekening worden gebracht en een voorstel wordt gedaan teneinde de ongestoorde dienstverlening te waarborgen. Dit voorstel dient daarbij te voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

- o de compensatie dient in verband te staan met de "schade";

Besluit Openbaar

- de compensatie dient in de vormgeving een tijdelijk karakter te hebben;
- het voorstel dient niet sturend te zijn in de doelportfolio van de migratie;
- de compensatie dient vergelijkbaar te zijn voor de verschillende partijen (non-discriminatoir).

Algemeen

252. Het college geeft KPN daarbij op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw de aanwijzing een doorlopende integrale versie van de referentieaanbiedingen voor ILL, SDH en DWDM te publiceren, waarin alle wijzigingen zijn verwerkt. KPN dient hierbij tevens alle documenten in een logisch samenhangende structuur op haar website te publiceren. Voor ILL betekent dit dat de amendement worden geïntegreerd in de teksten.

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT

w.g. mr. C.A. Fonteijn, voorzitter

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.