ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

NOTAT

Den 14. november 2011

/jpja

Den danske Telemyndighed

TDC's statistikker over leveringstider på bredbånds-engromarkederne

Indledning

Den 19. juni 2009 traf IT- og Telestyrelsen afgørelse i sagen om styrelsens undersøgelse af TDC's forretningsgange for visse samtrafikprodukter.

I tilknytning til afgørelsen anmodede IT- og Telestyrelsen TDC om fremadrettet at give styrelsen oplysninger om selskabets leveringstider for de produkter, der var omfattet af undersøgelsen (engrosprodukterne BSA og rå kobber). IT- og Telestyrelsen udstak nogle retningslinjer for, hvordan statistikkerne skulle udarbejdes.

IT- og Telestyrelsen modtog den første statistik i januar 2010. Statistikken omfattede perioden 23. november til 31. december 2009. Efterfølgende er statikkerne blevet udarbejdet og fremsendt kvartalsvist.

I det følgende gennemgås de statistikker, TDC har udarbejdet til og med 3. kvartal 2011.

Statistik for december 2009

December 2009		GIG [1]					GDS [2]				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	833	33	0	0	0	3500	142	2	1	0
	Middel Leve-ringstid	7,5	3,2				2,4	2,4	0	3	
	95% Fraktil	15	6,4				6	4	0	3	
	Lev.præcision	96%	97%				94%	99%	1	1	
Ej sna-rest	Antal	2822	220	1	80	539	8269	1103	24	1311	5840
	Middel Leve-ringstid	19,4	13,6	7	17,7	15,7	7,6	8,4	4,8	13,7	10,9
	95% Fraktil	58	28	7	52,4	47,1	22	24	12,25	27	25
	Lev.præcision	92%	96%	1%	99%	93%	93%	98%	1	99%	94%

Denne statistik omfatter kun en enkelt måned. Endvidere er der ifølge TDC i opgørelsen bag statistikken nogle usikkerhedsmomenter forbundet med kategoriseringen af ordrer i "snarest" henholdsvis "ej snarest".

På den baggrund er det vanskeligt at drage nogle sikre konklusioner af statistikken.

[1] Det vil sige "med teknikerbesøg".
[2] Det vil sige "uden teknikerbesøg".

Statistik for 1. kvartal 2010

1. kvartal 2010		GIG					GDS				
		Retail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Retail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	3304	146			1	12184	852	6	10	
	Middel Leveringstid	7,6	3,4			22	2,4	1,8	0,3	1,7	
	95% Fraktil	14,9	9			22	5	4,4	2	2	
	Lev.præcision	99,97%	100%			100%	99,93%	100%	100%	100%	
Ej snarest	Antal	8135	511	15	159	2029	22872	4434	80	3797	19413
	Middel Leveringstid	17,6	14,8	10,5	13	11,2	7,6	6,4	6,7	12,9	9,6
	95% Fraktil	53	33	24	25	29,7	22	22	21,1	26	25
	Lev.præcision	99,95%	100%	100%	100%	100%	99,96%	100%	100%	100%	100%

Ved fremsendelsen af denne statistik har TDC oplyst, at selskabet kunne konstatere, at der i udtrækket af data stort set ikke var nogen rå kobber- eller delt rå kobberordrer, som var registreret til levering "snarest". Selskabet antager, at årsagen er, at de fleste rå kobber- og delt rå kobberordrer ved en fejl er blevet registreret som "ikke-snarest", selvom de ikke var bestilt til tidspunkt, som kunden havde valgt, men booket efter det først ledige tidspunkt.

På forespørgsel har TDC endvidere oplyst, at der er tale om en mangel i de basale dataudtræk, når det af statistikken fremgår, at der i 1. kvartal 2010 kun er leveret (eksternt) 101 BSA-forbindelser mod godt 25.000 rå kobber-/delt rå kobberforbindelser.

Den danske Telemyndighed antager, at den samme mangel gør sig gældende i statistikken for december 2009, da den kun omfatter 27 eksternt afsatte BSA-forbindelser mod knap 8000 rå kobber-/delt rå kobberforbindelser.

Ovenstående usikkerhedsmomenter indebærer, at det heller ikke for 1. kvartal 2010 er muligt at drage nogle sikre konklusioner vedrørende TDC's leveringstider.

Statistik for 2. kvartal 2010

2. kvartal 2010		GIG					GDS				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	2811	127	288	22	720	22902	3245	2092	436	4876
	Middel Leve-ringstid	11	7	10	14	10	3	3	4	4	4
	95% Fraktil	19	18	19	21	19	19	8	11	7	8
	Lev.præcision	93%	95%	87%	100%	93%	95%	95%	91%	96%	92%
Ej sna-rest	Antal	3826	515	391	56	776	13782	3980	8231	1790	10058
	Middel Leve-ringstid	14	13	11	14	12	10	11	12	13	11
	95% Fraktil	27	20	25	24	23	22	21	26	22	23
	Lev.præcision	89%	94%	87%	88%	93%	93%	93%	92%	94%	91%

Denne statistik omfatter kun ordrer, der er modtaget fra og med 20. marts 2010 (og som er leveret efter 1. april 2010), da der ifølge TDC først på det tidspunkt er blevet rettet op på den fejl vedr. ”snarest”-ordrer, som er omtalt i forbindelse med de to første statistikker.

Isoleret set viser denne statistik ikke signifikante forskelle i leveringstider m.v. – hverken mellem de forskellige produkter (BSA/rå kobber) eller mellem intern og ekstern levering. Dog fremgår det, at leveringspræcisionen for ”snarest”-ordrer med teknikerbesøg er 87 % for BSA mod 93 % for levering til TDC Detail (intern afsætning), 100 % for delt rå kobber og 93 % for rå kobber.

Endvidere er leveringspræcisionen for BSA-”snarest”-ordrer uden teknikerbesøg 91 % mod 95 % for levering til TDC Detail, 96 % for delt rå kobber og 92 % for rå kobber.

Statistik for 3. kvartal 2010

3. kvartal 2010		GIG					GDS				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	2958	124	279	8	713	20668	3689	2205	383	5692
	Middel Leve-ringstid	15	10	12	13	13	4	3	3	4	4
	95% Fraktil	33	30	29	26	30	21	10	8	6	7
	Lev.præcision	93%	96%	88%	100%	92%	93%	95%	92%	94%	92%
Ej sna-rest	Antal	4918	455	545	106	1195	12195	5113	9847	1870	12597
	Middel Leve-ringstid	24	20	20	19	17	13	12	14	15	13
	95% Fraktil	62	37	36	37	36	28	24	28	26	27
	Lev.præcision	87%	90%	87%	90%	89%	92%	93%	92%	95%	91%

Den væsentligste observation i relation til forskelle i leveringstider m.v. er, at det også i 3. kvartal 2010 gælder, at leveringspræcisionen for BSA-"snarest"-ordrer med teknikerbesøg er lavere end leveringspræcisionen for levering til TDC Detail og levering af rå kobber. Tallene er hhv. 88 % for BSA, 93 % for levering til TDC Detail og 92 % for rå kobber.

Leveringspræcisionen for BSA-"snarest"-ordrer uden teknikerbesøg er 92 % mod 93 % for levering til TDC Detail, og 92 % for rå kobber.

Statistik for 4. kvartal 2010

4. kvartal 2010		GIG					GDS				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	3290	79	387	17	769	17928	3412	2231	410	5019
	Middel Leveringstid	12	7	9	12	11	4,4	3	3	3	4
	95% Fraktil	24	18	19	28	25	22	20	7	5	7
	Lev.præcision	92%	96%	91%	88%	92%	94%	96%	93%	98%	92%
Ej snarest	Antal	5189	534	1558	328	1540	28192	4096	10473	2277	13096
	Middel Leveringstid	19	16	18	21	15	10	13	14	14	13
	95% Fraktil	50	24	32	39	28	24	25	27	23	25
	Lev.præcision	90%	94%	90%	87%	89%	95%	94%	93%	96%	92%

Der har været en ekstraordinær stor intern afsætning i 4. kvartal 2010. TDC har forklaret, at det skyldes, at der i den pågældende periode er gennemført en hastighedsopgradering af 16.000 forbindelser.

Ved evalueringen af statistikkerne efter 3. kvartal 2010 kunne det bl.a. konstateres, at leveringspræcisionen for BSA "snarest" uden teknikerbesøg var lavere i 2. og 3. kvartal 2010 end leveringspræcisionen for TDC Detail og rå kobber. Denne tendens er ikke helt så udtalt ved udgangen af 4. kvartal, selvom tallet stadig er højere for den interne afsætning. Tallene i 4. kvartal er 94 % for TDC Detail, 93 % for BSA og 92 % for rå kobber.

Statistik for 1. kvartal 2011

1. kvartal 2011		GIG					GDS				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	2483	95	380	13	801	20827	5035	2425	374	5464
	Middel Leve-ringstid	8,5	5,6	6	8,5	7,2	3,8	4,2	3,3	3,5	3,6
	95% Fraktil	20	13	14	16	18	20	7	7	6	7
	Lev.præcision	93%	94%	92%	92%	95%	95%	98%	92%	95%	91%
Ej sna-rest	Antal	4851	527	667	68	1299	24648	2929	12618	2093	13894
	Middel Leve-ringstid	15,1	15,6	11,6	13,8	11,1	9,2	13,7	12,9	14,5	12,7
	95% Fraktil	41	25	28	25	26	25	25	26	24	26
	Lev.præcision	91%	93%	91%	94%	92%	93%	94%	93%	96%	91%

Også i denne statistik er den interne afsætning ekstraordinært høj. Den danske Telemyndighed antager, at dette – ligesom i 4. kvartal 2010 – skyldes hastighedsopgraderinger.

Med hensyn til leveringspræcision for ordrer uden teknikerbesøg (GDS) til levering ”snarest” er forskellen heri igen blevet lidt større (95 % for TDC Detail, 92 % for BSA og 91 % for rå kobber).

Statistik for 2. kvartal 2011

2. kvartal 2011		GIG					GDS				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	2862	110	412	5	689	29837	2636	2329	205	4237
	Middel Leveringstid	8,1	6,4	7,6	9	7,6	3,7	3,5	3,6	3,4	3,6
	95% Fraktil	17	15	17	18	15	12	19	9	6	8
	Lev.præcision	93%	95%	92%	100%	92%	95%	98%	92%	99%	91%
Ej snarest	Antal	5846	603	646	50	1178	35115	2782	10130	1453	11113
	Middel Leveringstid	15,3	15,2	10,7	14,7	11,1	7,3	14,3	12,6	14,9	12,5
	95% Fraktil	39	24	28	23	24	22	24	25	27	26
	Lev.præcision	90%	93%	88%	96%	93%	94%	94%	93%	96%	92%

TDC har oplyst, at antallet af retail-ordrer (intern afsætning) med gør-det-selv (det vil sige uden teknikerbesøg) fortsat ligger på samme høje niveau som i 4. kvartal 2010, og at det ligeledes skyldes ændringer i hastighedsprofiler, f.eks. ved overgang til TDC's Home-porteføjle af bredbåndsprodukter. TDC oplyser, at det må forventes, at dette billede også vil gøre sig gældende fremover.

For så vidt angår leveringspræcisionen for "snarest"-ordrer uden teknikerbesøg, er der fortsat en tendens til, at der er forskelle heri. Leveringspræcisionen for disse ordretyper er således 95 % for TDC Detail, 92 % for BSA og 91 % for rå kobber.

Den gennemsnitlige leveringstid på de pågældende ordretyper er dog ikke højere for BSA og rå kobber end for de internt afsatte ordrer.

Det bemærkes, at der også er mindre forskelle i leveringspræcisionen for "ej snarest"-ordrer uden teknikerbesøg. Tallene er 94 % for levering til TDC Detail, 93 % for BSA og 92 % for rå kobber.

Statistik for 3. kvartal 2011

3. kvartal 2011		GIG					GDS				
		Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK	Re-tail	GenBB	BSA / IPC	DRK	RK
Snarest	Antal	3018	72	409	5	558	20913	5816	2653	208	5039
	Middel Leveringstid	14,6	11,3	15	16,2	14,9	3,0	2,2	3,9	3,5	3,7
	95% Fraktil	29	25	31	29	29	10	7	11	6	9
	Lev.præcision	92%	89%	85%	100%	90%	94%	93%	91%	96%	91%
Ej snarest	Antal	5110	516	736	38	1076	21964	26824	7718	980	11765
	Middel Leveringstid	22,1	19,6	14,9	17,2	15,9	9,7	16,4	12,6	14,5	11,9
	95% Fraktil	58	33	39	31	31	26	33	27	26	26
	Lev.præcision	87%	91%	80%	92%	89%	92%	98%	91%	96%	91%

TDC har i tilknytning til denne statistik oplyst, at såvel antallet ordrer som leveringspræcisionen for gensolgte bredbåndslinjer er steget markant i 3. kvartal 2011. TDC har oplyst, at det skyldes, at der er gennemført en opgraderingskampagne over for DLG, således at specielt DLG-kunder med hastigheder under 5 Mbit/s har fået tilbud om opgradering til 5 Mbit/s.

Det kan konstateres, at der fortsat er forskelle i leveringspræcisionen for "snarest"-ordrer uden teknikerbesøg. En opsummering af leveringspræcisionen for denne ordretype i perioden 2. kvartal 2010 til og med 3. kvartal 2011 fremgår nedenfor.

Leveringspræcision for "snarest"-ordrer uden teknikerbesøg

	Intern afsætning	BSA	Rå kobber
2. kvartal 2010	95 %	91 %	92 %
3. kvartal 2010	93 %	92 %	92 %
4. kvartal 2010	94 %	93 %	92 %
1. kvartal 2011	95 %	92 %	91 %
2. kvartal 2011	95 %	92 %	91 %
3. kvartal 2011	94 %	91 %	91 %

Derudover kan det også konstateres, at leveringspræcisionen særligt for BSA-ordrer er lavere end for levering til TDC Detail og rå kobber også ved ordrer med teknikerbesøg (både "snarest" og "ej snarest")

Den danske Telemyndigheds vurdering og konklusion
På grund af forskellige mangler/fejl ved de to første statistikker, kan disse ikke anvendes til at drage nogle sikre konklusioner vedrørende TDC's leveringstider. Statistikken for 2. kvartal 2010 lider af den usikkerhed, at den ikke omfatter alle "snarest"-ordrer, men kun dem der er afgivet fra og med den 20. marts 2010. Dette er dog formentlig en mindre mangel.

For så vidt angår statistikkerne fra 2. kvartal 2010 og frem, er det en gennemgående tendens, at leveringspræcisionen er lavere for BSA og rå kobber sammenlignet med TDC's interne afsætning. Det gør sig særligt gældende for "snarest"-leveringer uden teknikerbesøg, men tendensen ses dog også ved "ej snarest"-leveringer uden teknikerbesøg.

På nuværende tidspunkt er der tale om relativt små forskelle, som formentlig bl.a. kan begrundes i, at en stor del af den interne afsætning vedrører hastighedsopgraderinger. TDC har i den forbindelse oplyst, at disse opgraderinger er ordrer, der ikke kræver omkobling eller anden teknikerdeltagelse, og at ordrerne er indlagt på tider, der er tilpasset TDC's produktionskapacitet. For sådanne ordrer vil leveringspræcisionen være 100 %.

Den danske Telemyndighed vil følge udviklingen med udgangspunkt i de kvartalsvist udarbejdede leveringsstatistikker.