



Erhvervsstyrelsen
Markedskontoret
Langelinie Allé 17
2100 København Ø
E-mail: postmar@erst.dk

8. maj 2015

Vedr. høring over Erhvervsstyrelsens rapport "*Undersøgelse af TDC's leveranceprocesser for engrosprodukter på kobbernettet*"

Telenor har med mail af 18. marts 2015 modtaget Erhvervsstyrelsens "*Undersøgelse af TDC's leveranceprocesser for engrosprodukter på kobbernettet*". Erhvervsstyrelsen oplyser i den forbindelse at man gerne modtager eventuelle bemærkninger til det foreløbige arbejde.

Telenor skal først og fremmest anerkende Erhvervsstyrelsens indsats for at beskrive nogle processer og systemadgange, internt og mellem selskaberne, som ikke er helt ukomplicerede. Det har været betryggende, at Erhvervsstyrelsen i høj grad har gjort brug af muligheden for dialog med de relevante aktører, herunder muligheden for "besøg i marken" for ved selvsyn at kunne konstatere, hvorledes det daglige arbejde med processer og systemer er organiseret og praktiseres. Det har videre været anerkendelsesværdigt, at Erhvervsstyrelsen undervejs har noteret sig de "ømme punkter" i adgangen til systemer og processer, for herefter at arbejde videre med disse konstaterede forhold mhp opnåelse af afklaring og/eller løsning.

Det kan på baggrund af Erhvervsstyrelsens rapport konstateres, at der endnu er nogle hængepartier, som Erhvervsstyrelsen i forskellige sammenhænge og processer vil arbejde videre med. Telenor skal gerne fortsat bidrage med konkrete inputs i det omfang der er behov herfor.

Telenor har følgende konkrete bemærkninger til Erhvervsstyrelsens rapport:

Telenor noterer sig, at Erhvervsstyrelsen har valgt at inddele de undersøgte forhold i fire hovedemner.

- A) Tilgængelighed af de bestillingssystemer, TDC stiller til rådighed for engroskunderne
- B) Adgang for engroskunder til at forberede egne bestillingssystemer på opdateringer i TDC's systemer.
- C) Informationsniveau og opdatering af informationer i TDC's bestillingssystemer.
- D) Nedetid ved migrering mellem TDC's engrosprodukter.

Ad A) Tilgængelighed af de bestillingssystemer, TDC stiller til rådighed for engroskunderne

Telenor er enig i – og kan bekræfte – beskrivelserne af udfordringerne, som de er beskrevet på side 12-16 i styrelsens rapport.

Om tilgængeligheden anfører Erhvervsstyrelsen i sammenfatningen på side 3 (øverst), at Erhvervsstyrelsen i forbindelse med de kommende markedsundersøgelser på engrosbredbåndsmarkederne vil *"analysere behovet for mere specifikke krav til tilgængeligheden i de nævnte it-systemer."* Telenor ser frem til denne analyse, men skal allerede nu anbefale, at man får stillet mere specifikke krav til tilgængeligheden end det er tilfældet i dag, herunder krav til overholdelse af service-levels, således at der ikke – som det ind i mellem har været tilfældet – vil kunne konstateres nævneværdige forskelle mellem niveau af opetid, svartid og/eller nedetid mellem TDC's internt og eksternt rettede systemer. I det hele taget bør TDC forpligtes til i videst muligt omfang at stille nøjagtigt de samme informationer, systemer og service-levels til rådighed eksternt som internt.

Hvis der er information mv. som ikke i medfør af forpligtelserne pålagt TDC kan/skal/bør være tilgængelig for eksterne aktører, da bør disse informationer og adgange kunne "skærmes af" på en måde, der ikke kompromitterer princippet om ikke-diskrimination og lige behandling.

Derudover bør der i forbindelse med Erhvervsstyrelsens tilsyn med, om der er forskelle i tilgængelighed ml. interne og eksterne aktører være muligt med hurtigere reaktion og håndhævelse, hvis der konstateres udfordringer (dette tilsyn er naturligvis af mindre betydning, hvis tilgængeligheden gøres helt ens for eksterne og interne aktører).

Som situationen er i dag, synes TDC's incitament til at sikre bedst mulig tilgængelighed til bestillingssystemerne alene at være et spørgsmål om prioritering internt i TDC. Men hvor prioriteringen i dag alene overlades til TDC at afgøre, så er det væsentligt at prioriteringen fremover bliver et mellemværende mellem ikke blot TDC og engroskunderne, men også mellem TDC og Erhvervsstyrelsen.

Ad B) Adgang for engroskunder til at forberede egne bestillingssystemer på opdateringer i TDC's systemer.

Telenor er enig i – og kan bekræfte – beskrivelserne af opdateringsudfordringerne, som de er beskrevet på (primært) side 28-31 i styrelsens rapport. Det er af væsentlig betydning for Telenor – og andre engroskunder i samme situation – at der er fastsat processer, der sikrer fornøden tid til forberedelse af bestillingssystemerne i forbindelse med opdateringer hos TDC.

Telenor ser frem til at Erhvervsstyrelsen i forbindelse med de kommende markedsundersøgelser på engrosbredbåndsmarkedene vil evaluere, om TDC i "*behørig grad sikrer, at engroskunderne modtager oplysninger om opdateringer af it-systemer*". Telenor havde dog gerne set, at Erhvervsstyrelsen i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport havde bedt TDC om at redegøre for status på dialogen med branchen samt status/målsætning for udarbejdelsen af nye processer, der imødekommer de beskrevne behov for involvering/information af engroskunderne i tilfælde af opdateringer.

Ad C) Informationsniveau og opdatering af informationer i TDC's bestillingssystemer.

Telenor noterer sig, at styrelsen ikke på baggrund af de foreliggende oplysninger har kunnet finde belæg for, at TDC "*ikke i tilstrækkelig grad opdaterer oplysningerne i systemerne*", dog med den undtagelse at TDC for så vidt angår problemet med "*forkerte kundeadresser*" selv har anerkendt en generel udfordring, som har givet TDC anledning til efterfølgende at "*opstramme*" procedureerne.

Fsva. det rejste spørgsmål om nødvendigheden af trækning af mellemforbindelse noterer Telenor sig, at Erhvervsstyrelsen – efter at have undersøgt forholdet – har valgt at lægge til grund, at TDC "*dokumenterer træk af mellemforbindelse over for engroskunder i de situationer, hvor dette har været nødvendigt i forbindelse med fakturering*".

Endelig noterer Telenor sig, at Erhvervsstyrelsen "*ikke finder at nogen af de undersøgte forhold vedrørende adgang til eller korrekthed af oplysninger i TDC's bestillingssystemer, har givet Erhvervsstyrelsen anledning til at foretage sig yderligere*".

Telenor finder dog, at forholdet beskrevet i afsnit 6.8 (s. 38) om "*Oplysninger om historik på ledningsvej*" forekommer en anelse ufærdigt behandlet, idet der ikke synes at være konkluderet på den forskel i informationsniveau, der ellers konstateres vedrørende eksempelvis information om seneste nedtagningsdato. Der synes alene oplyst, hvorfor TDC ikke mener at den pågældende efterspurgte oplysning er relevant at medtage. Telenor tager

til efterretning, at TDC har oplyst at TDC Detail ikke selv har adgang til oplysninger om *"fejlrretning på tidligere kredsløb på forbindelsen"*, men dette ændrer ikke ved at oplysningerne kan være hjælpsomme at være i besiddelse af for engroskunderne ifm. servicering af kunderne.

Ad D) Nedetid ved migrering mellem TDC's engrosprodukter.

Telenor vil internt undersøge, hvorvidt der endnu består udfordringer med nedetid ved migrering mellem TDC's engrosprodukter, og vender tilbage hvis det – mod forventning – skulle vise sig, at problemstillingen ikke er løst, som oplyst i rapportens sammenfatning.

Det fremgår på side 4 i rapporten, at TDC har tilkendegivet at selskabet *"vil gå i dialog med Telia om mulighederne for at tilbyde migrering om natten, således at eventuel nedetid kan skydes til dette tidspunkt"*. Arbejdet med minimering af nedetid, og ideen med placering af nedetid om natten, er naturligvis løsninger, som Telenor kan tilslutte sig.

I det tilfælde at ovenstående skulle give anledning til opfølgende spørgsmål står undertegnede naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen

Kenneth Jarnit
Telenor A/S