

TDC A/S
regulering@tdc.dk

29. marts 2019
Sag 2017-14082
/chasta

TDC's standardtilbud på marked 3a og 3b – afrunding

Erhvervsstyrelsen har nu gennemgået TDC's samlede aftalekompleks/standardtilbud på engrosmarkedet for lokal netadgang på et fast sted (marked 3a) og engrosmarkedet for central netadgang på et fast sted, for så vidt angår masseforhandlede produkter (marked 3b), herunder TDC's senest reviderede standardtilbud som offentliggjort den 15. marts 2019 samt TDC's besvarelser af en række forhold, som styrelsen løbende har rejst over for TDC.

Erhvervsstyrelsen skal hermed meddele, at styrelsens gennemgang, som nærmere beskrevet i det nedenstående, ikke for nuværende har givet styrelsen anledning til at foretage sig yderligere i forhold til TDC.

Erhvervsstyrelsens tilsyn med TDC's standardtilbud har haft til formål at sikre, at TDC tilbyder alternative teleselskaber netadgangsvilkår, der lever op til forpligtelserne i styrelsens markedsafgørelser af 17. august 2017 på de to nævnte engrosbredbåndsmarkeder.

TDC anmeldte og sendte den 17. november 2017 selskabets samlede aftalekompleks/standardtilbud til Erhvervsstyrelsen under henvisning til TDC's forpligtelser på henholdsvis marked 3a og 3b.

Som led i Erhvervsstyrelsens tilsyn har styrelsen i flere runder gennemført branchehøringer over TDC's standardtilbud med henblik på at modtage eventuelle bemærkninger fra alternative teleselskaber. Første branchehøring fandt sted den 23. november 2017 og omfattede TDC's generelle rammeaftaler og -tillæg, anden høring den 10. januar 2018 omfattede TDC's standardtilbud på fiber og samhusning, mens tredje høring den 13. februar 2018 omfattede TDC's resterende, kobberrelaterede standardtilbud.

Erhvervsstyrelsen har på baggrund af styrelsens gennemgang af standardtilbuddene og i takt med styrelsens branchehøringer haft en – primært – skriftlig dialog med TDC. Styrelsens dialog og korrespondance med TDC har været opdelt i emner på følgende vis:

ERHVERVSSTYRELSEN

Dahlerups Pakhus
Langelinie Allé 17
2100 København Ø

Tlf. 35 29 10 00
CVR-nr 10 15 08 17
E-post erst@erst.dk
www.erst.dk

ERHVERVS MINISTERIET

TDC's rammeaftale og -tillæg med dertilhørende bilag:

Ved brev af 19. januar 2018 til TDC adresserede Erhvervsstyrelsen første gang en række spørgsmål, observationer og henstillinger relateret til selskabets generelle rammeaftaler m.v., herunder spørgsmål fra Telia, der som det eneste selskab havde afgivet bemærkninger i forbindelse med styrelsens første branchehøring.

Erhvervsstyrelsen bad bl.a. TDC om at bekræfte, at selskabet ikke ved en bestemmelse i standardtilbuddenes generelle vilkår om **ansvarsbegrænsning** afskrev de alternative selskabers muligheder for at få kompensation i tilfælde af TDC's misligholdelse af fastsatte SLA-mål, herunder SLA-mål for systemadgang.

Erhvervsstyrelsen bad endvidere TDC om – på baggrund af bemærkninger fra Telia – at redegøre nærmere for selskabets fastsættelse af et **kvalitetsmål (SLA) på 98% for system-oppetid** samt det dertil knyttede **kompressionsbeløb for 95-98%-availability på 1 kr. pr. ordre**. Endelig bemærkede styrelsen i relation til TDC's SLA for systemadgang, at **kompressionsudbetaling** ifølge det offentliggjorte standardtilbud alene ville ske pr. efterkrav, hvorfor styrelsen henlede TDC's opmærksomhed på markedsafgørelsernes krav om, at kompressionsudbetaling og -fakturering skal ske uden unødigt forsinkelse og efter en transparent og forud fastsat procedure, herunder ved førstkommende faktura den efterfølgende måned efter kompressionsopgørelsen.

Den 8. februar 2018 afgav TDC svar og bemærkninger til Erhvervsstyrelsen vedrørende ovennævnte forhold. TDC bekræftede herved bl.a., at selskabet *"ikke begrænser de alternative selskabers mulighed for at få kompensation i tilfælde af at TDC fx ikke overholder SLA-mål for beordringssystemer, selvom der gøres ansvarskrav gældende for en forsinket leverance."*

TDC's SLA'er og vilkår for kompensation:

Ved brev af 13. april 2018 adresserede Erhvervsstyrelsen på ny en række spørgsmål, observationer og henstillinger til TDC; denne gang relateret til TDC's SLA'er generelt samt til TDC's kompressionsvilkår på tværs af netadgangsprodukterne.

Erhvervsstyrelsens spørgsmål m.v. knyttede sig dels til **formuleringer, terminologi og sammenhæng i TDC's SLA'er**, herunder **manglende udarbejdelse af SLA'er m.v. for migrering**. Derudover knyttede styrelsens spørgsmål sig til TDC's **vilkår og procedurer for henholdsvis opgørelse og udbetaling af kompensation** i forbindelse med svigt, idet styrelsen kunne konstatere, at TDC i en række standardtilbud ikke levede op til markedsafgørelsernes krav om automatisk udbetaling af kompensation i forbindelse med manglende overholdelse af selskabets SLA-mål, herunder fortsat ikke i relation til selskabets SLA-mål for system-oppetid, som påpeget ved styrelsens brev af 19. januar 2018.

Erhvervsstyrelsen henlede TDC's opmærksomhed på, at selskabet i henhold til markedsafgørelserne er forpligtet til at foretage en månedlig kompensationsopgørelse (kvartalsvis i relation til systemadgang) med udbetaling den efterfølgende måned.

Erhvervsstyrelsen rejste derudover spørgsmål til TDC's beregning og fastsættelse af **kompensationsbeløbet** for flere netadgangsprodukter under henvisning til, at kompensationen skal være incitamentsfremmende for TDC, herunder stigende i takt med graden af misligholdelse.

Endelig anmodede Erhvervsstyrelsen TDC om at forholde sig til en række spørgsmål fra Telia, der som det eneste selskab havde afgivet bemærkninger i forbindelse med styrelsens anden og tredje branchehøring. Styrelsen bad herunder TDC om nærmere at redegøre for en bestemmelse knyttet til fiber BSA, hvorved det fandtes uklart, om TDC's engroskunder skal betale et **løbende abonnement for gravning i situationer, hvor afstanden til boligen er under 30 meter**.

Henholdsvis den 5. og 6. juni 2018 afgav TDC svar og bemærkninger til Erhvervsstyrelsen på ovennævnte forhold. Samtidig fremsendte TDC en række reviderede standardtilbud, der afspejlede de ændringer, som gennemgangen ifølge TDC havde givet anledning til.

TDC bemærkede i den forbindelse bl.a. i relation til migrering, at dette teknisk set havde været håndteret som skift af bredbåndsudbydere, hvor den afgivende udbyder potentielt kunne forsinke en leverance, men at TDC havde genovervejet afgrænsningen og nu medtog *"migreringer som andre oprettelser, og samtidig [...] skift af bredbåndsudbydere, hvor afgivende udbydere ikke forsinke leverancen."* TDC oplyste, at selskabet på den baggrund konkret havde justeret sine SLA'er for leveringstid, og at disse udover *"kun snarest ordrer"* omfattede leveringer, der ikke sker koordineret med nedtagning af en slutkundes eksisterende tjenester, typisk skift af bredbåndsudbydere, *"hvor hensynet til afgivende udbydere påvirker leverancen"*. TDC bemærkede i relation til prissætning, at Erhvervsstyrelsens LRAIC-afgørelse fastlægger, at migrering fra fiber BSA til rå fiber FttH har en lavere pris end oprettelsesprisen for rå fiber FttH, og at dette vil fremgå af TDC's prisbilag.

TDC oplyste endvidere, at selskabet havde ændret vilkårene for kompensationsopgørelse og -udbetaling til månedlig opgørelse og automatisk udbetaling den efterfølgende måned, uden at kunden skal gøre krav herpå, samt at selskabet i relation til kompensation ved svigt også havde ændret sine prisbilag, så der generelt blev henvist til TDC's prisregneark; både ved kompensation pr. hændelse og pr. efterfølgende arbejdsdag berørt af svigt. Dette havde for så vidt angår kompensation for svigt på samhusning betydet en indholdsmæssig ændring, således at det hidtil fastsatte kompensationsbeløb på 25% af oprettelsesafgiften for ydelser

berørt af svigt var blevet erstattet med 10% med en vækst på 1% pr. arbejdsdag for ydelser berørt af svigt.

For så vidt angår den påpegede bestemmelse i TDC's standardtilbud på fiber BSA vedrørende løbende abonnement for gravning, oplyste TDC, at bestemmelsen var en reminiscens af en tidligere prissætning, og at der således ikke blev krævet betaling for gravning inden for 30-meters grænsen. Bestemmelsen ville derfor blive omformuleret.

TDC's øvrige vilkår i relation til adgang til kobber, fiber og samhusning:

Ved brev af 20. juni 2018 til TDC adresserede Erhvervsstyrelsen en række spørgsmål, observationer og henstillinger i relation til TDC's øvrige vilkår for til adgang til kobber, fiber og samhusning. Det drejede sig bl.a. om en bestemmelse i TDC's standardtilbud for rå fiber, hvorved selskabet generelt syntes at **udelukke etageejendomme fra almindelig FttH-fiber**, samt en bestemmelse vedrørende **boligforeningsfiber**, som ikke fandtes tidssvarende, men krævede opdatering.

Derudover knyttede Erhvervsstyrelsens spørgsmål sig på ny til nogle **vilkår, herunder prissætning, i relation til migrering**. Styrelsen bad bl.a. TDC om at be- eller afkræfte styrelsens forståelse af, at TDC ikke ville udarbejde særskilte SLA'er (og KPI'er) for migrering, men at der i migreringstilfælde vil være knyttet tilsvarende leveringsvilkår som ved almindelige oprettelse, dog med undtagelse af de tilfælde, hvor en afgivende bredbåndsudbyder forsinker leverancen. Styrelsen bad i den forbindelse også TDC om at be- eller afkræfte styrelsens forståelse af, at der alene i tilfælde af migrering mellem forskellige teknologier vil blive opkrævet betaling for nyoprettelse.

Erhvervsstyrelsen anmodede derudover TDC om at uddybe og eksemplificere en bestemmelse i selskabets standardtilbud for rå fiber, hvorved TDC tog **forbehold i forbindelse med gravning**. Styrelsens vedlagde og henviste i den forbindelse til et brev til styrelsen af 7. september 2016, hvorved TDC netop havde foretaget en sådan kvalificering.

Endelig anmodede Erhvervsstyrelsen TDC om at oplyse grunden til, at selskabet endnu ikke havde offentliggjort **standardtilbud for uncondensed VULA på fiber**.

Den 5. september 2018 afgav TDC svar og bemærkninger til Erhvervsstyrelsen vedrørende de rejste forhold, ligesom TDC på ny vedhæftede en række reviderede standardtilbud med de justeringer, som gennemgangen ifølge selskabet havde givet anledning til. TDC bekræftede herved bl.a., at rå fiber FttH også kan leveres til etagebyggeri på mere end to etager. TDC oplyste, at den påpegede bestemmelse i selskabets standardtilbud for rå fiber således var blevet fjernet.

I relation til boligforeningsfiber oplyste TDC, at selskabet havde afsluttet processen med ændring af de boligforeningsanlæg, som gjorde det nødvendigt at have særlige specifikationer, og at TDC nu kunne levere det generelle rå fiberprodukt i boligforeninger, hvor TDC rådede over fiberanlæg. TDC oplyste, at den påpegede bestemmelse i selskabets standardtilbud for rå fiber således var blevet slettet, ligesom bilag vedrørende boligforenings-BSA og vedrørende delt fiber BSA var blevet fjernet.

I relation til migrering oplyste og bekræftede TDC bl.a., at SLA'er for migrering er de samme som ved almindelig oprettelse. TDC oplyste derudover bl.a., at *"Ved migrering fra Fiber BSA til rå fiber, eller omvendt skal der alene betales migreringspriser som anført i LRAIC-afgørelsen"* (underforstået ikke betaling for nyoprettelse).

For så vidt angår TDC's bestemmelse om forbehold ved gravning, svarede selskabet følgende: *"TDC har i det af ERST vedlagte brev fra 7. september 2016 redegjort for, hvorfor der er behov for en mulighed for at revidere et pristilbud i enkelte tilfælde, hvor gravelængden og dermed omkostningerne til etablering af stikledning afviger væsentligt fra det, der er angivet i whitelisten. Disse forhold er ikke ændret ved denne revision af standardtilbudet."*

Opsamling vedrørende allerede rejste forhold:

Ved brev af 19. november 2018 skrev Erhvervsstyrelsen til TDC med en opfølgning vedrørende en række af de ovenfor nævnte forhold, som styrelsen fortsat ikke fandt var enten 1) justeret i de respektive og offentliggjorte standardtilbud i tråd med TDC's oplysninger, 2) tilstrækkeligt besvaret og/eller fyldestgørende justeret i forhold til styrelsens spørgsmål eller henstillinger, eller 3) i overensstemmelse med TDC's forpligtelser i markedsafgørelserne.

Forholdene relaterede sig overordnet set til **TDC's SLA'er** (herunder bl.a. manglende SLA-skema for leveringspræcision på samhusning), **kompensationsbestemmelser** (herunder bl.a. afgrænsning og uddybning af samspillet mellem kriterier for compensation samt vilkår vedrørende opgørelse, udbetaling og modregning), **vilkår ved migrering** (nærmere uddybning i relation afgrænsningen af svigt), **vilkår ved samhusning** (herunder bl.a. kompensationsudbetaling) samt til enkelte bestemmelser i TDC's fiber-standardtilbud (abonnement og forbehold ved gravning i forbindelse med fiber BSA samt svar på manglende standardtilbud for uncontended VULA på fiber).

Den 8. januar 2019 afgav TDC svar og bemærkninger til Erhvervsstyrelsen vedrørende ovennævnte forhold, ligesom TDC vedhæftede en række reviderede standardtilbud med de justeringer, som gennemgangen ifølge selskabet havde givet anledning til. TDC oplyste i den forbindelse, at selskabet havde imødekommet langt de fleste af styrelsens bemærkninger. TDC oplyste endvidere, at selskabet for at øge transparensen havde ændret strukturen i standardtilbuddene, således at de tidligere bilag inde-

holdende TDC's SLA'er fra produkt til produkt nu var samlet i et fællesbilag, hvor formuleringer var ensrettet, men hvor de forskelle, der måtte være fra produkt til produkt, fremgik tydeligt.

TDC bemærkede i relation til manglende SLA-skema for leveringspræcision på samhusning, at TDC tilbyder at betale bod, hvis samhusning ikke leveres til det aftalte tidspunkt. TDC oplyste dertil, at der dermed reelt var tale om, at der *"fra TDC's side tilbydes en SLA med 100% leveringspræcision, idet der kompenseres, hvis levering ikke sker på den aftalte dag. En SLA, hvorefter f.ex. kun 95% af samhusninger leveres til tiden giver ikke meget mening, for det er yderst sjældent at der i en måned leveres mere end 20 samhusningsydelser"*.

For så vidt angår migrering præciserede TDC bl.a., at selskabet fremover håndterer SBBU-ordrer på linje med nyoprettelser, både hvad angår SLA og KPI.

I forhold til manglende standardtilbud for uncontended VULA på fiber, bekræftede TDC, at dette skyldtes, at produktet endnu ikke var aktualiseret, men at selskabet i tilfælde heraf straks ville offentliggøre og indsende et sådan standardtilbud til Erhvervsstyrelsen.

Ved e-mail af 1. marts 2019 til TDC adresserede Erhvervsstyrelsen en række konkrete spørgsmål, som styrelsen havde bedt om en afklaring af i forlængelse af TDC's bemærkninger af 8. januar 2019. Det drejedes sig overordnet set om det af **TDC anmeldte fælles SLA-bilag**, som styrelsen endnu ikke så offentliggjort på TDC's hjemmeside, men som til trods herfor var dateret og gældende fra den 16. juli 2018. Derudover bemærkede styrelsen, at det ifølge det anmeldte bilag – til trods for tidligere bemærkninger fra styrelsen om **kompensationsopgørelse og -udbetaling** – fremgik, at kompensationsudbetaling sker kvartalsvis, ligesom der fortsat fandtes bestemmelser om, at kompensationsudbetaling beror på, at kunden fremsender en liste med angivelse af ydelser berørt af svigt.

Erhvervsstyrelsen bemærkede derudover i relation til TDC's bestemmelse om løbende abonnement for gravning, at denne fortsat ikke var tilrettet i tråd med TDC's besvarelse af 6. juni 2018. Styrelsen bemærkede endvidere i relation til TDC's forbehold for gravning ved fiber BSA, at TDC's graveforbehold – som tidligere påpeget – burde uddybes og eksemplificeres i standardtilbuddet.

Den 15. marts 2019 vendte TDC tilbage vedrørende ovennævnte forhold og oplyste, at selskabet havde uploadet og dermed offentliggjort alle reviderede standardtilbud. TDC oplyste derudover bl.a., at selskabet havde fjernet det løbende abonnement for gravning samt TDC's graveforbehold, idet dette stort set ikke havde været anvendt.

TDC oplyste endvidere, at selskabet er i færd med kompensationsopgørelsen bagudrettet for 2018 og vil implementere en automatik, så TDC fremadrettet kan leve op til tidskravet i kompensationsforpligtelsen.

Erhvervsstyrelsen skal hermed meddele, at styrelsen på ovenstående baggrund ikke for nuværende har yderligere bemærkninger til TDC's standardtilbud på engrosmarkedet for lokal netadgang på et fast sted (marked 3a) og engrosmarkedet for central netadgang på et fast sted, for så vidt angår masseforhandlede produkter (marked 3b).

Erhvervsstyrelsen skal i den forbindelse bemærke, at det er styrelsens vurdering, at TDC har taget styrelsens observationer og henstillinger til efterretning, herunder givet fyldestgørende forklaring i forhold til styrelsens spørgsmål, og at de ved 15. marts 2019 offentliggjorte standardtilbud på marked 3a og 3b således har imødekommet de af styrelsen rejste forhold.

Erhvervsstyrelsen har noteret sig TDC's oplysning af 15. marts 2019 om, at selskabet er i færd med kompensationsopgørelsen bagudrettet for 2018, og at TDC nu implementerer en automatik, så selskabet fremadrettet kan leve op til tidskravet i kompensationsforpligtelsen. Styrelsen skal på den baggrund bede TDC om at give en nærmere status i forhold de kompensationsberettigede tilfælde, som selskabet eventuelt identificerer for 2018, herunder oplysninger om udbetalt compensation samt nærmere om TDC's fremadrettede tiltag for at sikre en smidig kompensationsopgørelse og -udbetaling uden unødigt forsinkelse.

TDC's tilbagemelding herom bedes være Erhvervsstyrelsen i hænde senest mandag den 29. april 2019.

Med venlig hilsen

Charlotte Stausholm