

**BILAG 2:**  
**KONFLIKTHÅNDTERINGSMEKANISME**

**TIL**

**TDC A/S' TILSAGN TIL**  
**ERHVERVSSTYRELSEN**

**OM**

**ADGANG TIL HØJ- OG**  
**LAVKAPACITETSBREDBÅND**

## 1. Indledning

Dette dokument udgør et bilag til TDC A/S tilsagn til Erhvervsstyrelsen om adgang til høj- og lavkapacitetsbredbånd, og indeholder forhold, som kræver en mere detaljeret beskrivelse end hvad der er egnet til at fremgå af selve tilsagnet, herunder en beskrivelse af den praktiske udmøntning af disse forhold i overensstemmelse med tilsagnet.

Bilaget skal fortolkes i overensstemmelse med de forpligtelser, der fremgår af tilsagnet og bilaget indeholder således ikke yderligere, selvstændige forpligtelser.

## 2. Konfliktløsningsmekanisme

Som det fremgår af tilsagnet, forpligter TDC NET sig til at have en proces for parternes løbende samarbejde, ligesom TDC NET har afgivet tilsagn om at have en konfliktløsningsmekanisme til at løse problemer, der måtte opstå mellem TDC NET og SP-kunderne i løbet af tilsagnsperioden.

### 2.1. Styregruppe og samarbejdsudvalg

TDC NET giver tilsagn om at nedsætte en styregruppe (*niveau: underdirektør, TDC NET Commercial & Partners*) til at organisere og lede det generelle samarbejde mellem parterne.

TDC NET kan vælge at underopdele styregruppen, hvis det anses for nødvendigt, så de mere operationelle forhold håndteres i et andet forum/projektteam eller via SP-kundens account manager.

Styregruppen håndterer de grundlæggende forhold omfattet af tilsagn og er første udvalg til håndtering af uoverensstemmelser.

Opnås der ikke enighed i styregruppen kan tvisten/konflikten eskaleres til et samarbejdsudvalg (*niveau: Chief Commercial Officer, TDC NET Commercial & Partners*).

Det er afgørende, at SP-kunden aktivt deltager i de forskellige udvalg/fora.

Styregruppen og samarbejdsudvalget skal have tilstrækkelig beslutningskompetence.

TDC NET vil inden tilsagnetnes ikrafttræden [dag.måned.år], forventeligt i standardtilbuddet, give detaljeret informationer og oplysninger om mandat og det formelle set-up, herunder i forhold til tidsfrister for behandling af emner, mødekadence, referat, indkaldelser, deltagerkreds mv.

[Resten af siden er med vilje blank]

## 2.2. Proces for eskalation

I tilfælde af en konflikt eller uoverensstemmelse mellem parterne skal det pågældende emne som udgangspunkt behandles ud fra følgende procedure:

1. SP-kunden gør straks Account Manager (herunder projektteam eller andet udvalg) opmærksom på utilfredsheden
2. SP-kunden eller Account Manager eskalerer til Styregruppen, hvis uoverensstemmelsen ikke er løst indenfor rimelig tid
3. Hvis Styregruppen ikke kan løse uoverensstemmelsen, eskalerer den til Samarbejdsudvalget
4. Hvis SP-kunden ikke er tilfreds med afgørelsen i Samarbejdsudvalget, kan SP-kunden eskalere til Erhvervsstyrelsen
5. En afgørelse fra Erhvervsstyrelsen vil kunne indbringes for Teleklagenævnet
6. De danske Domstole

Uanset ovenstående proces for eskalation af konflikt, fører Erhvervsstyrelsen til hver en tid et overordnet tilsyn med, om TDC NET følger og overholder de afgivne tilsagn, fx om TDC NET giver netadgang til de produkter, som er specificeret i tilsagnene, eller om TDC NET fx diskriminerer mellem SP-kunderne.

Derimod vil en konkret problemstilling vedrørende det løbende samarbejde, fx rimelige anmodninger, KPI'er, nødvendige oplysninger, ændringer af standardtilbud, skulle følge processen for eskalation skitseret ovenfor.

TDC NET vil også i visse tilfælde kunne eskalere en sag til Erhvervsstyrelsen, fx hvis SP-kunden misbruger netadgangsaftalen eller ikke tillader de nødvendige ændringer af aftalevilkår.

Den nærmere proces for eskalation, herunder tidsfristerne for behandling i de enkelte udvalg, vil inden tilsagnenes ikrafttræden [dag.måned.år], forventeligt i standardtilbuddet, blive præciseret.

## 3. Ændring af bilag

Ændring af dette Bilag kan ske med 3 måneders varsel fra TDC NET til SP-kunderne. Ændringer vil i videst muligt omfang ske i dialog med SP-kunderne.

Ændringer af bilaget kan ikke fravige bestemmelserne i tilsagnet.

--o0o--