

Feyo Sickinghe

From: brechtje.spoorenberg@kpn.com

Sent: donderdag 1 oktober 2009 17:48

To: RA-ULL@opta.nl; bart.heinink@is.online.nl; bob.hoefnagel@kpn.com; Edwin Bogert; eric.pos@tele2.com; esther.ham@bbned.nl; Feyo Sickinghe; frank.jansen@nl.verizonbusiness.com; frank.koppejan@vodafone.com; frans.arxhoek@kpn.com; Inez.Jolink@bbned.nl; josee.van-den-berg@tele2.com; joyce.hoefsmit@kpn.com; jvreugdenhil@priority.nl; kees.vandenberg@bbned.nl; marcel.parson@bbned.nl; max.mientjes@bbned.nl; mgums@priority.nl; peterpaul.degoeij@is.online.nl; rene.koning@tele2.com; rene.vankralingen@kpn.com; RKolthek@upc.nl; rob.rosendaal@nl.verizonbusiness.com; saskia.tenasbroek@kpn.com; saskia.vandertoorn@kpn.com; sjouke.van-dijk@tele2.com; steven.gerver@nl.verizonbusiness.com; Willem.Verbrugh@bbned.nl; roel.polmans@tele2.com; Ellen.Koopmans@colt.net; ivo.veerman@eurofiber.com

Subject: Fair Use Policy op MIP-dienst

Dames en heren,

In de Industry Group van vorige week is afgesproken dat KPN aan de IG zou terugkoppelen of het vervangen van de huidige quota per marktpartij door een marktbrede Fair Use Policy voor KPN bespreekbaar is in het FIST.

Het standpunt van KPN in dezen is als volgt:

KPN heeft in het referentieaanbod quota opgenomen voor het raadplegen van de MIP-dienst. Het doel van deze beperking is driedelig:

1. Voorkomen moet worden dat er door Telco's misbruik wordt gemaakt van de door KPN verstrekte informatie. Telco's zouden de informatie voor andere doeleinden kunnen gebruiken, bij voorbeeld ten behoeve van marketingacties richting eindgebruikers. De informatie die de Telco van KPN verkrijgt mag alleen gebruikt worden voor het valideren van de order, daarom wordt er ook een verband gelegd tussen het aantal orders en de te verstrekken informatie.
2. KPN dient op grond van de bepalingen van zowel de Telecommunicatiewet als de Wet bescherming persoonsgegevens de bescherming van de privacy van haar klantgegevens te waarborgen. In het referentieaanbod zijn weliswaar de privacyrechtelijke verplichtingen ten aanzien van deze gegevens in zijn algemeenheid aan de Telco 'doorgezet', maar KPN mag ook geen misbruik van de dienst en schending van privacy 'in de hand werken' door het verband tussen een ingediende order en het vrijgeven van informatie los te laten.
3. Er zijn limieten gesteld aan het gebruik van de tool om de werking en beschikbaarheid van de MIP dienst te kunnen waarborgen. De IT systemen waar de prequal gebruik van maakt zijn gedimensioneerd op normaal gebruik. Er zijn limieten gesteld aan het gebruik van de tool om te voorkomen dat deze door overbelasting minder goed of niet meer te gebruiken is voor andere afnemers.

KPN meent dat deze doelen niet gehandhaafd kunnen worden met een Fair Use Policy. Naar onze mening is de verhouding tussen aanvragen en reële orders veel moeilijker te bewaken als KPN dit achteraf (handmatig) moet monitoren. Tegelijkertijd wordt het risico op verslechtering van de werking en beschikbaarheid van de informatieproducten onzes inziens groter als de toegang volledig wordt vrijgegeven. Mochten er als gevolg van overschrijding van de maximale verwerkingscapaciteit problemen ontstaan, dan zal het zeer moeilijk zijn om met alle betrokken partijen opnieuw afspraken te maken over gebruikslimieten. De partijen die geen overmatig gebruik maken van de informatieproducten zullen het gevoel hebben dat zij moeten boeten voor het misbruik door anderen, en zullen niet meer met een quotasysteem willen instemmen. Bovendien is niet tevoren vastgesteld wat in dit verband onder misbruik moet worden verstaan, en zal het in de praktijk überhaupt niet mogelijk zijn aan te tonen dat er sprake is (geweest) van misbruik.

Het huidige quotasysteem verkleint de kans op misbruik, terwijl er tegelijkertijd voldoende ruimte in het systeem zit om limieten aan te passen als daar aanleiding toe is, met dien verstande dat er wel een reële verhouding moet blijven bestaan tussen het aantal ingediende orders en de door KPN verstrekte informatie in dat kader. Verruiming is altijd binnen korte tijd mogelijk, en de klant krijgt een signaal zodra hij 75% van zijn limiet heeft bereikt zodat hij verruiming desgewenst tijdig kan aanvragen. De klantvriendelijkheid van het proces is al vrijwel optimaal. KPN hanteert hiermee in feite al een vorm van Fair Use Policy en ziet onvoldoende reden om dit goed werkende proces te vervangen door een tool zonder gebruiksbependingen.

Met vriendelijke groet,

Brechtje Spoorenberg

Wholesale & Operations CS Commercieel Productmanagement
Manager Wholesale Access & Broadband Services
HV 4, 8ste verdieping AC
Postbus 30.000
2500 GA Den Haag
Tel: 06 - 20 49 24 66