



# Aanwijzingsbesluit RA WBA

## Openbare versie

Ons kenmerk: OPTA/AM/2010/200671

Zaaknummer: 09.0032.23

Datum: 3 maart 2010

**Besluit van het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit op grond van artikel 6a.2 van de Telecommunicatiewet en op grond van artikel 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet inhoudende het geven van een aanwijzing aan Koninklijke KPN N.V. ter zake van het referentieaanbod WBA.**

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Verloop van de procedure</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Wettelijk kader</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Startpunt</b>	<b>8</b>
4.1	Referentieaanbod en aanvullingen daarop	8
4.2	Agrees IG-traject	9
4.3	Zienswijze van partijen	10
<b>5</b>	<b>Service Level Agreements, Key Performance Indicators en boetes</b>	<b>11</b>
5.1	IG-traject	11
5.2	Service level agreement	13
5.2.1	Beoordeling door het college	13
5.2.2	Zienswijze van partijen	16
5.2.3	Aanwijzing	18
5.3	Chinese walls met betrekking tot herstel van storingen	19
5.3.1	Beoordeling door het college	19
5.3.2	Zienswijze van partijen	20
5.3.3	Aanwijzing	20
5.4	KPI-rapportages	21
5.4.1	Beoordeling door het college	21
5.4.2	Zienswijze van partijen	22
5.4.3	Aanwijzing	23
<b>6</b>	<b>Vormgeving toegang en bijbehorende faciliteiten</b>	<b>23</b>
6.1	IG-traject	23
6.2	Overboeking van de WAP-poort	25
6.2.1	Beoordeling door het college	25
6.2.2	Zienswijze van partijen	26
6.2.3	Aanwijzing	27
6.3	Sharen van de WAP-poort	27
6.3.1	Beoordeling door het college	27



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

6.3.2	Zienswijze van partijen .....	28
6.3.3	Aanwijzing.....	30
6.4	Collocatie .....	30
6.4.1	Beoordeling door het college.....	30
6.4.2	Zienswijze van partijen .....	31
6.4.3	Aanwijzing.....	32
<b>7</b>	<b>Informatieproducten .....</b>	<b>33</b>
7.1	IG-traject.....	33
7.2	Prequals.....	34
7.2.1	Beoordeling door het college.....	34
7.2.2	Zienswijze van partijen .....	36
7.2.3	Aanwijzing.....	37
7.3	Multitenant gebouwen .....	37
7.3.1	Beoordeling door het college.....	37
7.3.2	Zienswijze van partijen .....	38
7.3.3	Aanwijzing.....	38
<b>8</b>	<b>Beëindiging reeds verleende toegang en migratie.....</b>	<b>38</b>
8.1	IG-traject.....	38
8.2	Aankondigstermijn beëindiging reeds verleende toegang.....	41
8.2.1	Beoordeling door het college.....	41
8.2.2	Zienswijze van partijen .....	43
8.2.3	Aanwijzing.....	44
8.3	Alternatief bij beëindiging van reeds verleende toegang.....	44
8.3.1	Beoordeling door het college.....	44
8.3.2	Zienswijze van partijen .....	45
8.3.3	Aanwijzing.....	46
8.4	Migratiecompensatie bij beëindiging reeds verleende toegang .....	46
8.4.1	Beoordeling door het college.....	46
8.4.2	Zienswijze van partijen .....	48
8.4.3	Aanwijzing.....	49
<b>9</b>	<b>Staffelkortingen .....</b>	<b>50</b>
9.1	IG-traject.....	50
9.2	Beoordeling door het college.....	51
9.3	Zienswijze van partijen .....	52
9.4	Aanwijzing.....	53
<b>10</b>	<b>Dienstaanbod WBA .....</b>	<b>53</b>
10.1	IG-traject.....	53
10.2	Artikel 9.....	56
10.2.1	Beoordeling door het college.....	56



## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

10.2.2	Zienswijze van partijen .....	58
10.2.3	Aanwijzing.....	60
10.3	Transport instances .....	60
10.3.1	Beoordeling door het college.....	60
10.3.2	Zienswijze van partijen .....	61
10.4	Lokale uitkoppeling .....	61
10.4.1	Beoordeling door het college.....	61
10.4.2	Zienswijze van partijen .....	62
10.5	Ethernet over koper en P2P .....	62
10.5.1	Beoordeling door het college.....	62
10.5.2	Zienswijze van partijen .....	63
<b>11</b>	<b>Dictum.....</b>	<b>64</b>

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

### 1 Samenvatting

1. Op grond van het marktanalysebesluit Wholesale-breedbandtoegang<sup>1</sup> (hierna: marktanalysebesluit WBT) is Koninklijke KPN N.V. (hierna: KPN) verplicht om een referentieaanbod bekend te maken en regelmatig bij te werken. KPN heeft een referentieaanbod voor Wholesale Broadband Access (hierna: WBA) op haar website gepubliceerd. Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) heeft het referentieaanbod WBA beoordeeld en geeft in dit besluit weer op welke punten het referentieaanbod aangepast dient te worden.
2. Om tot een marktgedragen referentieaanbod te komen organiseert het college Industry Group (hierna: IG) bijeenkomsten. In deze bijeenkomsten discussiëren de marktpartijen, KPN en OPTA over de inhoud van het referentieaanbod. Uitgangspunt is dat partijen het onderling eens worden over de diverse onderdelen van het referentieaanbod. Indien partijen er onderling niet uit kunnen komen dan kunnen partijen aan het college aangeven dat er sprake is van een “disagree”. Het college zal dan vervolgens beoordelen of de betreffende disagree tot een aanwijzing leidt.
3. Het college heeft de volgende onderdelen als *disagree* in dit aanwijzingsbesluit behandeld: (1) niveau van de service levels en boetebedingen, (2) de inhoud van KPI-rapportages,<sup>2</sup> (3) het aanbod ten aanzien van de WAP-poorten<sup>3</sup> en collocatie, (4) de informatieproducten, (5) de migratievoorwaarden, (6) de staffelkortingen en (7) de toegangsdiensten voor WBA.
4. Het college geeft KPN - met betrekking tot de in het vorige randnummer opgenomen onderwerpen - op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet, een aanwijzing om uiterlijk 4 weken na dagtekening van dit besluit haar referentieaanbod, conform de in dit besluit opgenomen aanwijzingen, aan te passen.
5. Het college geeft KPN tevens de aanwijzing om het door haar gedane aanvullende aanbod gedurende het IG-traject, alsmede de door haar tijdens de IG bijeenkomsten gedane toezeggingen, te verwerken in het referentieaanbod WBA. Ditzelfde geldt voor de wijzigingen die zijn overeengekomen (agrees) met marktpartijen in de IG.

### 2 Verloop van de procedure

6. Op 19 december 2008 heeft het college het marktanalysebesluit WBT bekend gemaakt.
7. In deze marktanalysebesluiten is aan KPN op grond van artikelen 6a.2 en 6a.9 van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) de verplichting opgelegd om binnen 30 na bekendmaking van

---

<sup>1</sup> Besluit met kenmerk OPTA/AM/2008/202717 betreffende het opleggen van verplichtingen voor ondernemingen die beschikken over een aanmerkelijke marktmacht als bedoeld in hoofdstuk 6A van de Telecommunicatiewet.

<sup>2</sup> KPI = Key performance indicator. Dit zijn de prestatienormen die in een SLA (service level agreement) worden opgenomen.

<sup>3</sup> WAP = Wholesale Acces Point. Dit is het punt waar het netwerk van een andere partij gekoppeld wordt aan het netwerk van KPN. Voor deze koppeling is een poort nodig.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

genoemde marktanalysebesluiten een referentieaanbod met betrekking tot WBT-toegang voor lage kwaliteit (hierna: WBT-LK) en WBT-toegang voor hoge kwaliteit (hierna: WBT-HK) bekend te maken en regelmatig bij te werken. Het referentieaanbod dient verder te zijn opgesplitst naar de onderscheiden vormen van toegang tot WBT.

8. KPN heeft op 30 januari 2009 het referentieaanbod voor WBA op haar website gepubliceerd. In dat aanbod wordt onderscheidt gemaakt tussen diensten gericht op de consumentenmarkt (hierna WBA CM) en gericht op de zakelijke markt (WBA ZM).<sup>4</sup> De diensten in deze aanbiedingen vallen bijna volledig binnen de marktdefinitie van het WBT-LK en WBT-HK. In dit besluit wordt het referentieaanbod voor WBA beoordeeld en getoetst aan de verplichtingen uit het WBT-besluit.

*Daar waar in dit besluit de termen WBA, CM en ZM worden gehanteerd heeft dit betrekking op het referentieaanbod van KPN. De termen WBT, LK en HK hebben betrekking op de marktanalysebesluiten van het college.*

9. Om te komen tot een voor alle partijen werkbaar referentieaanbod, waarin alle relevante onderdelen met betrekking tot de in de marktanalysebesluiten opgenomen verplichtingen zijn opgenomen, heeft het college IG bijeenkomsten georganiseerd. In deze IG's bespreken de marktpartijen met KPN en in aanwezigheid van OPTA de onderdelen van het referentieaanbod waarover nog geen overeenstemming is bereikt. Wanneer de marktpartijen gedurende het IG-traject niet tot overeenstemming kunnen komen kunnen marktpartijen aan OPTA een informeel advies vragen met betrekking tot dit onderwerp.

10. In een informeel advies geeft het college zijn zienswijze over een bepaald onderdeel van het referentieaanbod waarover partijen geen overeenstemming hebben kunnen bereiken. Het informeel advies is bedoeld om richting te geven aan de onderhandelingen tussen marktpartijen met als doel om een eventuele aanwijzing door het college te voorkomen. Wanneer partijen aan het eind van een IG-traject, al dan niet na een door het college afgegeven informeel advies, uiteindelijk toch niet tot overeenstemming hebben kunnen komen met KPN over een bepaald onderdeel in het referentieaanbod (disagree) dan kan het college uiteindelijk besluiten een aanwijzing<sup>5</sup> aan KPN te geven.

11. Bij de beoordeling van de disagrees is het college steeds uitgegaan van het op 30 januari 2009 opgeleverde referentieaanbod, aangevuld met:

- onderwerpen waarover partijen, tijdens de IG, tot overeenstemming zijn gekomen (agree); en
- de aanvullingen op het RA die KPN heeft gedaan gedurende het IG-traject.

12. Op 2 december 2009 heeft het college een aanwijzingsbesluit voor het RA WEAS genomen.

---

<sup>4</sup> Zie: [http://www.kpn-wholesale.com/nl/1936-Wholesale\\_Broadband\\_Access\\_Service.html](http://www.kpn-wholesale.com/nl/1936-Wholesale_Broadband_Access_Service.html) per 10 december 2009

<sup>5</sup> Deze bevoegdheid ontleent het college aan art. 6a.9 lid 4 Tw

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

Voor de onderwerpen die vergelijkbaar zijn voor WEAS en WBA is in de IG afgesproken dat in het aanwijzingsbesluit voor WBA een vergelijkbare benadering wordt gehanteerd.

13. Op 24 december 2009 heeft het college een voornemen tot het aanwijzingsbesluit genomen. Het college heeft marktpartijen in de gelegenheid gesteld uiterlijk 25 januari 2010 hun zienswijze op dit voornemen te geven. Het college heeft reacties ontvangen van Koninklijke KPN N.V. en KPN B.V. (hierna gezamenlijk: KPN)<sup>6</sup>, Business Communication Providers Alliance (hierna: BCPA),<sup>7</sup> BOT<sup>8</sup> en BBNed.

14. Op één onderdeel is KPN de mogelijkheid gegeven om een dupliek te geven op de zienswijze van BOT. KPN heeft dit op 9 februari 2010 gegeven.<sup>9</sup> Daar waar relevant is de zienswijze van KPN toegevoegd.

15. Het college heeft beoordeeld of de zienswijzen van partijen aanleiding geven om de aanwijzingen aan te passen. Op enkele punten zijn de aanwijzingen aangepast. Daarnaast zijn de aanwijzingen in enkele gevallen verduidelijkt.

### *Opzet van het aanwijzingsbesluit*

16. Het college zal in dit besluit per onderwerp het proces in de IG beschrijven. Het college eindigt dat deel met de disgrees oftevel de punten waarop marktpartijen geen overeenstemming hebben bereikt met KPN.

17. Vervolgens beoordeelt het college of de disgrees, naar het oordeel van het college en in het licht van de verplichtingen uit de marktanalysebesluiten, moeten leiden tot een aanwijzing aan KPN met betrekking tot het referentieaanbod.

18. Tenslotte geeft het college steeds de aanwijzingen weer.

19. In dit besluit komen niet alle onderwerpen aan bod die in het IG-traject zijn besproken. Dat zijn onderwerpen waarvan het college bij het schrijven van dit besluit nog niet tot het oordeel is gekomen dat een aanwijzing noodzakelijk is of onderwerpen waarvan het college heeft geoordeeld dat deze niet tot een aanwijzing kunnen leiden. Het college benadrukt hierbij dat onderwerp waarop er een disgrees tussen KPN en marktpartijen bestaat en die niet in dit besluit worden behandeld, niet betekent dat dit onderwerp niet alsnog in een later stadium in een aanwijzingsbesluit met betrekking tot het referentieaanbod WBA kan worden opgenomen.

---

<sup>6</sup> Brief van KPN met kenmerk: CLR-2009-9190

<sup>7</sup> BCPA bestaat uit BT, Colt en Verizon. In het besluit wordt soms ook de afkorting BCV gehanteerd.

<sup>8</sup> Bbned NV., Online Breedband B.V. en Tele2 Nederland B.V.

<sup>9</sup> Brief van KPN met kenmerk: CLR-2009-9190

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

### *Indeling van de onderwerpen*

Het college onderscheidt de volgende hoofdonderwerpen:

- service level agreements, key performance indicators en boetes (hoofdstuk 5);
- vormgeving van toegang en bijbehorende faciliteiten (hoofdstuk 6).
- informatieproduct (hoofdstuk 7);
- aanbod voor gedwongen migratie bij uitfasering van ILL- of WBA-dienstverlening (hoofdstuk 8);
- kortingen (hoofdstuk 9);
- dienstaanbod WBA (hoofdstuk 10).

### **3 Wettelijk kader**

#### *Marktanalyse, algemeen*

20. Op grond van artikel 6a.2 van de Tw dient het college de relevante markten af te bakenen, vast te stellen of deze markten daadwerkelijk concurrerend zijn en, als dat niet het geval is, de ondernemingen aan te wijzen die op de relevante markten over een aanmerkelijke marktmacht beschikken en aan hen de nodige verplichtingen op te leggen.

21. Op 1 januari 2009 is het marktanalysebesluit WBT in werking getreden. In dit besluit zijn KPN, alsmede haar groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24b Boek 2 Burgerlijk Wetboek, voor zover zij actief zijn als aanbieder van openbare elektronische communicatienetwerken, bijbehorende faciliteiten of elektronische communicatiediensten op de markt voor lage kwaliteit WBT en de markt voor hoge kwaliteit WBT, aangewezen als onderneming als bedoeld in artikel 6a.2, eerste lid, van de Tw<sup>10</sup>.

22. Gelet op het ontbreken van daadwerkelijke concurrentie op de markt voor WBT en de AMM-positie van KPN op deze markt, heeft het college aan KPN verplichtingen opgelegd.

#### *Verplichtingen marktanalysebesluit WBT*

23. KPN dient op grond van artikel 6a.2 van de Tw jo. artikel 6a.6, eerste lid, van de Tw te voldoen aan redelijke verzoeken om lage kwaliteit WBT-toegang over koper (op basis van MDF-access en SDF-access) en hoge kwaliteit WBT-toegang over koper en glas (op basis van MDF-access, SDF-access en ODF-access) en bijbehorende faciliteiten.<sup>11</sup> Aan deze verplichting heeft het college tevens voorschriften<sup>12</sup> betreffende billijkheid, redelijkheid en opportuniteit verbonden.

24. KPN dient op grond van artikel 6a.2 van de Tw jo. artikel 6a.8 van de Tw toegang tot lage kwaliteit WBT-toegang over koper en hoge kwaliteit WBT-toegang over koper en glas en bijbehorende diensten en faciliteiten onder gelijke omstandigheden onder gelijke voorwaarden te verlenen. Deze

---

<sup>10</sup> Zie randnummer 990 opgenomen in het dictum van het marktanalysebesluit WBT

<sup>11</sup> Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel i - iii van het marktanalysebesluit WBT

<sup>12</sup> Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel iii onder (i) van het marktanalysebesluit WBT

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

verplichting houdt tevens in dat KPN gelijke voorwaarden toepast bij levering aan externen als die welke onder gelijke omstandigheden gelden voor haarzelf, haar dochtermaatschappijen of haar partnerondernemingen. De verplichting heeft betrekking op alle voorwaarden en derhalve ook op tariefvoorwaarden.<sup>13</sup> Een uitwerking en precisering van genoemde voorwaarden dient KPN op te nemen in haar referentieaanbod.<sup>14</sup>

25. KPN dient op grond van artikel 6a.2 van de Tw jo. artikel 6a.9, eerste en tweede lid, van de Tw binnen 30 dagen na inwerkingtreding van dit besluit een referentieaanbod met betrekking tot lage kwaliteit WBT-toegang over koper en hoge kwaliteit WBT-toegang over koper en glas en bijbehorende faciliteiten bekend te maken en regelmatig bij te werken. Het referentieaanbod dient te zijn opgesplitst naar de onderscheiden vormen van toegang tot lage kwaliteit WBT-toegang over koper en hoge kwaliteit WBT-toegang over koper en glas.<sup>15</sup>

### *Referentieaanbod, informeel advies en mogelijkheid tot het geven van een aanwijzing*

26. Indien partijen gedurende het onderhandelingsproces om te komen tot een marktgedragen referentieaanbod niet met KPN tot overeenstemming kunnen komen, kunnen partijen het college verzoeken om een informeel advies af te geven. In een informeel advies geeft het college zijn zienswijze over een bepaald onderdeel van het referentieaanbod waarover partijen geen overeenstemming kunnen bereiken. Het informeel advies is bedoeld om richting te geven aan de onderhandelingen tussen marktpartijen met als doel om deze onderhandelingen (opnieuw) op gang te brengen en zodoende een eventuele aanwijzing van het college te voorkomen.

27. Met het afgeven van het informeel advies wordt geen handeling beoogd die is gericht op rechtsgevolg; het informeel advies is slechts bedoeld als stimulans (sturingsmiddel) voor de onderhandelingen in het kader van het referentieaanbod. Het informeel advies is dan ook geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht.

28. Op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw kan het college, indien het college van oordeel is dat het referentieaanbod niet in overeenstemming is met de op grond van hoofdstuk 6a Tw opgelegde verplichtingen, aan KPN aanwijzingen geven met betrekking tot de aan te brengen wijzigingen.

## 4 Startpunt

### 4.1 Referentieaanbod en aanvullingen daarop

29. Als basis voor de beoordeling neemt het college als startpunt het referentieaanbod WBA zoals dat op 30 januari 2009 op de website van KPN is gepubliceerd. Vervolgens heeft KPN op 30 juni 2009 en 23 oktober 2009 aanvullingen op dit referentieaanbod gepubliceerd. Deze documenten vormen het huidige referentieaanbod WBA.

---

<sup>13</sup> Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel iv - viii van het marktanalysebesluit WBT

<sup>14</sup> Zie hierover tevens paragraaf 11.5.1 van het marktanalysebesluit WBT

<sup>15</sup> Zie voor een overzicht en de uitwerking: dictum onderdeel ix - x van het marktanalysebesluit WBT



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

30. Gedurende het IG-traject heeft KPN aanvullingen gepresenteerd op het WBA-aanbod. Een deel daarvan is reeds opgenomen in de aanpassing van het referentieaanbod dat op 30 juni 2009 is gepubliceerd. Een deel daarvan is nog niet opgenomen in het referentieaanbod. Het college geeft KPN, wellicht ten overvloede, de aanwijzing om deze informatie te verwerken in het referentieaanbod WBA. Het gaat om de volgende informatie, waarbij geldt dat bij onderwerpen die op hetzelfde betrekking hebben de meest recente informatie opgenomen dient te worden:<sup>16</sup>

- indicatieve roadmap (e-mail OPTA aan IG, 3 maart 2009);
- lijst van bedrijventerreinen (e-mail KPN aan IG, 27 maart 2009);
- lijst van uitkoppelpunten (e-mail KPN aan IG, 23 april 2009);
- voorstel offertetool/postcodechecker (e-mail KPN aan IG, 1 mei 2009);
- commercieel migratieaanbod (e-mail KPN aan IG, 20 mei 2009);
- toegang tot glasinformatie (CD-rom verstrekt aan IG, 6 juli 2009);
- voorstel collocatie metro uitkoppeling (e-mail KPN aan IG, 25 augustus 2009);
- nieuwe roadmap voor WBA en WEAS (e-mail aan IG op 2 november 2009);
- aanpassingen in artikel 9 en andere passages in de raamovereenkomst WBA (e-mail met nieuwe raamovereenkomst aan IG op 16 november 2009). Een deel van de issues inzake artikel 9 betreft een disagree. De beoordeling van die issues vindt plaats in paragraaf 10.2.

### 4.2 Agreees IG-traject

31. Daarnaast is gedurende het IG-traject overeenstemming (*agrees*) met betrekking tot enkele aanpassingen van het referentieaanbod bereikt. Ook daarvoor geldt dat het college KPN, wellicht ten overvloede, de aanwijzing geeft om deze informatie in het referentieaanbod te verwerken. Het gaat om de volgende *agrees* die in het RA WBA opgenomen dienen te worden:

- in Annex 3 wordt opgenomen dat vanaf 1 november 2009 de B2B storings- en kantoortijden door WBA Service desk zullen worden opgepakt;
- KPN voert een procedure in om wholesale klanten via de (door login naam/password beschermd deel van) KPN Wholesale site regelmatig te informeren over de status van de rollout in FTTC en FTTH gebieden. De instructie hiervoor staat in een e-mail van KPN aan de IG (mail op 20 mei 2009);
- KPN implementeert de SELT-test binnen WBA service desk. Deze testmethode stelt de helpdeskmedewerkers in staat om versneld diagnose te kunnen doen. De planning is 1 januari 2010;
- KPN neemt in het RA WBA een roadmap op met de onderzoeken gericht op de verbetering van de order-, leverings- en storingsherstelprocessen. In de roadmap wordt de inhoud van het

---

<sup>16</sup> Het voorstel kortingsregelingen (e-mail KPN aan IG, 24 juni 2009) is niet meer actueel. De in dat voorstel voorgestelde termijnkortingen heeft KPN niet ingevoerd. De volume- of staffelkortingen zijn reeds in het RA opgenomen. Het migratie-aanbod (e-mail KPN aan IG, 3 juli 2009). Dit voorstel heeft KPN inmiddels teruggetrokken (zie aanwijzingsbesluit RA WEAS);

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

- onderzoek en de planning omschreven. Het gaat om:
- onderzoek naar ontwikkeling van VOIM. VOIM geeft toegang tot real-time informatie uit het actieve netwerk van KPN, o.a. poortcheck, SNMP monitoring van virtual poorten, XML provisioning van virtual poorten;
  - onderzoek naar de (on)betrouwbaarheid van de uitwisseling van XML. Het gaat daarbij om inconsistenties tussen berichten via reporting tool en berichtenverkeer. KPN checkt met marktpartijen of de RfC goed is opgesteld. KPN plant het daarna in voor een release;
  - onderzoek naar klacht over ingediende tickets die niet worden meegenomen in de maandrapportage, waardoor een discrepantie in het aantal Tie's ontstaat;
  - onderzoek naar 4 uur storingsherstel;
- KPN neemt in het RA WBA tevens een roadmap op met de ontwikkelingen ten aanzien van de het wholesale-aanbod. Het gaat dan om de volgende ontwikkelingen:
- de introductie van nieuwe access methoden en de dekking daarvan, waaronder de eventuele uitrol van P2P variant binnen WBA ZM dienst;
  - de beschikbaarheid en van de verschillende koperdiensten gespecificeerd naar access technologie (ADSL2+, SDSL, VDSL) en transporttechnologie (ATM, A2E, Ethernet). In de lijst met uitkoppelpunten (zie randnummer 30) is aangegeven welke diensten op welke punten beschikbaar zijn. In de roadmap wordt de geplande beschikbaarheid opgenomen;
  - de planningen voor introducties van nieuwe functionaliteiten.

32. Het op de website gepubliceerde referentieaanbod inclusief de hiervoor benoemde aanvullende informatie en agrees vormen het startpunt voor de beoordeling van het college. Daar waar in dit besluit een aanwijzing wordt gegeven gaat het om een aanvulling of wijziging ten opzichte dit startpunt.

### 4.3 Zienswijze van partijen

33. Marktpartijen hebben in hun zienswijze aangegeven dat bepaalde issues in het voornemen ontbreken of dat de agrees onvoldoende specifiek zijn. Deze onderwerpen worden in deze paragraaf behandeld.

#### *Agrees*

34. **KPN** geeft aan dat ze aan een deel van de agrees geen invulling kan geven, althans niet binnen de termijn uit het aanwijzingsbesluit, omdat deze nog onderwerp zijn in de task force WBT en het FIST.

35. **BBned** is van oordeel dat voor de zaken die in de roadmap zijn opgenomen een redelijke termijn moet worden bepaald waarbinnen het issue is opgelost. Anders kan dit nog lang duren.

36. Het **college** heeft bij de agrees voor een deel al termijnen opgenomen. Voor een ander deel heeft het college in de agrees aangegeven dat KPN een planning dient op te nemen. Het moet daarbij

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

gaan om een redelijke planning en KPN mag niet onnodig zaken vertragen. Het college acht het derhalve niet nodig hiervoor een aanvullende aanwijzing te geven.

### *Andere punten*

37. **BCPA** geeft aan dat in *artikel 3.6* van de raamovereenkomst staat dat een wholesaleklant zijn eindgebruikers zelf moet informeren over werkzaamheden aan de verbinding bij de ingebruikgeving en de eventuele tijdelijke gevolgen hebben voor de mogelijkheden voor de betreffende eindgebruiker om gebruik te maken van de vaste telefoondienst van KPN. Daar dient echter een waarborg opgenomen te worden dat KPN de wholesaleklant informeert, vergelijkbaar met de waarborg in artikel 7.2.

38. Het **college** ziet niet in waarom deze waarborg nodig is. KPN spreekt met partijen een leverdatum af. Dan weten de wholesale-afnemers wanneer er gevolgen voor de eindgebruikers kunnen zijn en hebben ze voldoende informatie om eindgebruikers te informeren.

39. **BCPA** wijst op artikel 6.4. Dat artikel regelt de gevolgen van schade als (rand)apparatuur niet voldoet aan de vereisten uit annex 2. De gevolgen zijn voor de wholesaleklant. BCPA is van oordeel dat de aansprakelijkheid in redelijkheid beperkt dient te worden net als in artikel 18 voor KPN gebeurt.

40. Het **college** is van oordeel dat KPN hier niet de aansprakelijkheid van partijen hoeft te regelen. De eisen waaraan de apparatuur dienen te voldoen zijn gespecificeerd in annex 2. Indien BCPA haar aansprakelijkheid wil beperken dient zij dit zelf te regelen.

## 5 Service Level Agreements, Key Performance Indicators en boetes

### 5.1 IG-traject

#### SLA's

41. MDF-access is de belangrijkste bouwsteen voor WBA. KPN en overige marktpartijen geven aan dat de kwaliteit van WBA daarom afhangt van de kwaliteit van MDF-access. Tele2, Online en BBned pleiten ervoor dat de Service Level Agreement (hierna: SLA) voor WBA wordt vastgesteld als een delta ten opzichte van de SLA van MDF. KPN is van oordeel dat voor WBA ook absolute SLA's dienen te worden vastgesteld.

42. Tele2, Online en BBned hebben een gedetailleerd overzicht van KPI's opgeleverd. In de aanpassing van het RA WBA op 30 juni 2009 heeft KPN een deel van de KPI's aangepast. Voor Tele2, Online en BBned zijn deze aanpassingen echter onvoldoende. BCV heeft daarnaast voor WBA ZM input geleverd voor het niveau van de SLA's.

43. De eerste disagree inzake de SLA's betreft of en hoe de koppeling tussen MDF en WBA in het RA WBA opgenomen dient worden. De tweede disagree betreft het niveau van de SLA (KPI's en boeteregelingen). Daarnaast hebben partijen een disagree over artikel 18.1, lid b van de raamovereenkomst: KPN geeft hier een plafond aan de boetebedragen bij uitval van de verbindingen;

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

namelijk 3 keer de verschuldigde maandvergoedingen. Marktpartijen vinden dit plafond onvoldoende disciplinerend.

### *Chinese walls*

44. BBNed heeft issues ingebracht over het voordeel dat KPN heeft van het hebben van een geïntegreerde monteursorganisatie voor retail en wholesale. Het voordeel zit erin dat KPN voor haar eigen retailbedrijf een hogere performance kan realiseren dan voor andere andere wholesale-afnemers, omdat één monteur voor KPN zowel klachten in het retaildomein als het wholesaledomein kan verhelpen. Wholesale-afnemers kunnen dit niet met één monteur. BBNed vindt dat dit verschil niet mag bestaan.

45. Dit punt is door het college beoordeeld in het kader van het WEAS-aanwijzingsbesluit. Het issue is vergelijkbaar voor WBA. De beoordeling door het college is derhalve ook vergelijkbaar.

### *KPI-rapportages*

46. In de IG's WEAS zijn verschillende issues met betrekking tot de KPI-rapportages naar voren gekomen die evenzeer gelden voor de KPI-rapportages voor WBA.

47. Marktpartijen geven aan van KPN nu slechts een rapportage met de KPI's te ontvangen van de door henzelf afgenomen wholesale-producten. Zij weten dus slechts van hun eigen installed-base wat de performance is geweest over een bepaalde periode. Marktpartijen geven aan behoefte te hebben aan KPI-rapportages van de gehele installed base van KPN met betrekking tot een bepaald product. Alleen wanneer deze KPI's bekend zijn kunnen partijen nagaan in hoeverre zij een met het marktniveau overeenkomend kwaliteitsniveau geleverd krijgen en kunnen partijen beter inschatten welk kwaliteitsniveau zij aan hun eindgebruikers kunnen garanderen.

48. Partijen geven aan dat het belangrijk is dat de beschikbaarheid van de lijnen per maand gerapporteerd wordt. KPN heeft aangegeven dit te willen doen. In het WEAS-aanwijzingsbesluit heeft het college aangegeven dat de rapportage – met maandcijfers – eens per kwartaal opgeleverd dient te worden. Diezelfde lijn van beoordeling hanteert het college ook in dit besluit. De disagee inzake de KPI-rapportages heeft derhalve alleen betrekking op de inhoud van de KPI-rapportage.

### *Disagrees*

49. Het college beoordeelt in dit besluit de volgende disagrees:

- SLA van WBA (koppeling van MDF en WBA over koper alsmede KPI's en boeteregelingen, paragraaf 5.2);
- voordelen van een geïntegreerde service organisatie (paragraaf 5.3);
- inhoud van de KPI-rapportage (paragraaf 5.4).

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

### 5.2 Service level agreement

#### 5.2.1 Beoordeling door het college

##### *Relatie MDF en WBA*

50. Alle partijen erkennen dat het kwaliteitsniveau van WBA over koper in sterke mate afhangt van het kwaliteitsniveau van MDF. Het college is daarom ook van oordeel dat de SLA van WBA over koper gekoppeld dient te zijn aan de SLA van MDF. Temeer daar het hier – in tegenstelling tot WEAS en ODF - gaat om diensten die beiden reeds geruime tijd worden geleverd. Op grond van dictumonderdeel iii lid h van het marktanalysebesluit dient KPN een redelijke kwaliteit van dienstverlening te leveren. Het college acht de kwaliteit van WBA pas redelijk als deze gekoppeld is aan de kwaliteit van MDF, aangezien MDF de belangrijkste bouwsteen is voor WBA over koper. Naar het oordeel van het college betekent deze koppeling twee dingen: Allereerst moet de SLA voor WBA over koper qua niveau gerelateerd zijn aan de SLA van MDF (alleen vanwege objectieve redenen kan de SLA voor WBA over koper lager zijn dan de SLA van MDF). Daarnaast moet de SLA voor WBA koper ook gewijzigd worden zodat deze in lijn is met veranderingen in de SLA van MDF.

51. Het college acht het niet noodzakelijk dat in het RA WBA de verschillen tussen WBA over koper en MDF expliciet benoemd worden. Het college acht het voldoende dat de SLA die geldt voor WBA wordt opgenomen. Immers door de koppeling van de SLA's is gewaarborgd dat een redelijke verhouding tussen de SLA voor WBA over koper en de SLA voor MDF blijft bestaan.

52. Met de verdere aanwijzingen hieronder over het niveau van de SLA voor WBA acht het college het niveau voor de SLA van WBA voldoende en in een redelijke verhouding staan tot de SLA van MDF. Het college geeft KPN daarom alleen nog de aanwijzing in het RA WBA op te nemen dat wijzigingen in de SLA van MDF leiden tot vergelijkbare wijzigingen in de SLA van WBA over koper.

##### *Order acceptatie*

53. Ten aanzien van KPI-1 Service answer (order acceptatie met terugkoppeling plandatum levering) vragen marktpartijen zich af waarom deze SLA langere tijden heeft dan de SLA van MDF-access. Het betreft hier volgens partijen een geautomatiseerd proces waarbij een bericht van leveringsdatum volautomatisch doorgestuurd kan worden naar de WBA-afnemer.

54. Het college volgt de redenering van marktpartijen en ziet niet in waarom de SLA van WBA hier lager is dan de SLA van MDF. Het college is derhalve van oordeel dat deze KPI bij WBA gelijk dient te zijn aan dezelfde parameter van MDF-access.

55. Boetes op storingsherstel Ten aanzien van KPI-5, KPI-6 en KPI-11<sup>17</sup> zijn BBned, Online en Tele2 van oordeel dat de hoogte van de boetes onvoldoende is om de schade die partijen lopen als gevolg

---

<sup>17</sup> KPI-5 betreft een correct levering op plandatum (paragraaf 6.5 RA WBA); KPI-6 betreft de oplostijd van een foutieve levering (paragraaf 3.17 RA WBA) en KPI-11 betreft de oplostijd van storingen (paragraaf 3.18 RA WBA), waarbij KPI-11A gaat over de standaard storingsoplossingstijd en KPI-11C over een additioneel niveau van de storingsoplossing.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

van het incident of de storing in de dienstverlening van KPN te vergoeden. Daarnaast is de zogenaamde afschrikwekkende werking onvoldoende. BBned, Online en Tele2 stellen zich voorts op het standpunt dat KPN bij KPI-6 en KPI-11 in aanvulling op de boete voor overtreding van de eerste norm in de SLA, ook een boeteregeling zou moeten opnemen voor overtreding van de tweede en derde norm in de SLA. BCV vinden de boeteregeling eveneens onacceptabel. Zij pleiten voor een boete van 10% van de gehele VVA voor iedere dag dat te laat wordt opgeleverd.

56. Het college volgt de argumentatie van BBned, Online en Tele2 dat van de boeteregeling een preventieve werking dient uit te gaan. Bij KPI-6 en KPI-11 is naar het college geen sprake van een voldoende afschrikwekkende werking, omdat indien de eerste norm niet gehaald wordt (en KPN een boete verschuldigd is) er geen boete verschuldigd is bij het niet realiseren van de tweede en derde norm. De prikkel om zo snel mogelijk te leveren of storingen op te lossen zou deels verdwijnen wanneer de boeteregeling zich zou beperken tot de eerste norm. Het opnemen van een boete voor de tweede en derde norm komt tevens tegemoet aan het standpunt van BCV. Immers, een boete bij het niet halen bij de tweede en derde norm heeft dezelfde werking als een boete per dag te late oplevering.<sup>18</sup>

### *Storingsherstel (7\*24\*8h-variant)*

57. In het RA WBA wordt nu in paragraaf 3.18 in de 7\*24\*8h-variant (de variant met het hoogste kwaliteitsniveau) uitgegaan dat 80% van de storingen wordt opgelost binnen 8 uur. BCV vindt storingsherstel binnen 4 uur noodzakelijk. Volgens BCV dient storingsherstel plaats te vinden conform ILL, omdat WBA ZM ook een doelportfolio is van het uit te faseren ILL. Voor de boete in de 7\*24\*8h-variant is BCPA van mening dat deze 25% van de gehele VVA moet zijn per 4 uur die de storing langer duur dat de norm.

58. KPN heeft aangegeven een storingsherstel van 4 uur te onderzoeken (zie randnummer 31). KPN is daarbij van mening dat het gerechtvaardigd is dat de SLA van WBA ZM afwijkt van ILL, omdat ILL een dienst is met een Customer Premises Equipment (hierna: CPE),<sup>19</sup> en daarom beter te managen is. KPN geeft tenslotte aan dat het geen betere boeteregeling aan kan bieden.

59. Het college volgt BCV dat een service level met een storingshersteltijd van 4 uur noodzakelijk kan zijn voor de dienstverlening in de zakelijke markt. Omdat KPN het voorstel reeds in onderzoek heeft ziet het college geen reden om nu reeds een aanwijzing te geven. KPN dient bij het onderzoek naar de 4 uur-variant de regels uit de toegangsverplichting in acht te nemen.<sup>20</sup>

60. Het college volgt KPN dat de SLA's van WBA ZM en ILL niet volstrekt identiek hoeven te zijn, omdat de diensten nu eenmaal verschillen. Het college volgt BCV daarnaast in de argumentatie dat het storingsherstel van WBA ZM voor de 7\*24\*8h-variant zoveel mogelijk vergelijkbaar dient te zijn met

---

<sup>18</sup> De eerste norm ligt bij 10 uur, de tweede bij 20 uur en de derde bij 30 uur.

<sup>19</sup> Hardware geïnstalleerd op de klantlocatie.

<sup>20</sup> Dictumnummer i en verder.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

ILL, omdat beide diensten zijn gericht op zakelijke eindgebruikers. Een SLA waarbij het storingsherstel van 20% van de lijnen niet binnen 8 uur maar binnen mogelijk 2 tot 4 volledige dagen gerealiseerd wordt, wijkt daar naar het oordeel van het college teveel van af. Het college is daarom van oordeel dat KPN de SLA voor storingsherstel ten minste dient te verbeteren tot het retailniveau van Ecapacity en/of Office DSL, dan wel zodanig aanpast dat het performance level aansluit bij de behoeften in de zakelijke markt. Met deze verbeteringen acht het college het op voorhand niet nodig dat de boetes verder worden verhoogd.

### *Beschikbaarheid actieve componenten*

61. Ten aanzien van KPI-14 A, de beschikbaarheid van de actieve componenten van het WBA-netwerk,<sup>21</sup> geven partijen aan dat de SLA voor beschikbaarheid van de actieve componenten voor WBA ZM ontbreekt. Daarnaast is de beschikbaarheid van WBA CM (95%) onvoldoende voor marktpartijen. BCV pleit daarnaast ook nog voor een beschikbaarheid per lijn.

62. Het college is van oordeel dat een SLA voor beschikbaarheid van de actieve componenten voor WBA ZM dient te worden opgenomen. Daarnaast geldt dat een beschikbaarheid van 95% voor WBA CM niet meer acceptabel is voor een dienst die reeds lange tijd in de markt staat en wordt geleverd. Op grond van dictumonderdeel iii, lid h van het marktanalysebesluit dient KPN een redelijke kwaliteit te hanteren.

63. De beschikbaarheid van WBA lijnen hangt af van de beschikbaarheid van verschillende bouwstenen, zoals MDF, actieve componenten en WAP. Met de SLA's voor actieve componenten en WAP, resulteert een beschikbaarheid voor de gehele lijn, uitgaande van de MDF-beschikbaarheid die wordt opgenomen in het RA ULL. Een aanwijzing voor het opnemen van een SLA voor de beschikbaarheid per (gehele) WBA-lijn is naar de mening van het college dan niet meer nodig.

### *Maximum aan de boetes*

64. BCPA is van mening dat de boetes per lijn en het totaal aan uit te keren boetes niet beperkt mogen worden. Daarnaast zijn partijen het niet eens met artikel 18.1 lid b van de raamovereenkomst. KPN geeft daar een plafond aan de boetebedragen bij uitval van de verbindingen, namelijk 3 keer de verschuldigde maandvergoedingen. Marktpartijen vinden dit plafond onvoldoende disciplinerend.

65. Het college is het met partijen eens dat KPN de boetes per lijn niet zondermeer mag beperken tot de maandvergoeding van de betreffende lijn. Ook is het college van oordeel dat het totaal van boetes niet bij voorbaat beperkt mag worden tot 10% van de maandvergoedingen van alle afgenomen verbindingen van de wholesaleklant. Het college is van oordeel dat de grondslag en de hoogte van de boetes afgestemd dienen te zijn op het effect, de schade van het niet halen van de SLA en de prikkel tot het alsnog nakomen van de SLA en dat paragraaf 5.5 van Annex 3 van het referentie-aanbod strijdig is met dictumonderdeel iii, lid h van het Marktanalysebesluit WBT.

---

<sup>21</sup> DSLAM en backbone.



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

66. De passage in artikel 18.1 lid b is dusdanig ruim geformuleerd dat dit de boete-uitkering in de praktijk niet zal beperken en het college ziet derhalve geen aanleiding om een aanwijzing te geven op dit artikel.

### 5.2.2 Zienswijze van partijen

#### *Relatie MDF en WBA*

67. **BOT** is van mening dat het uitgangspunt moet zijn dat wholesale performance levels moeten aansluiten bij het niveau voor retail dienstverlening om zodoende non-discriminatie te waarborgen en om wholesale afnemers in staat te stellen een duurzaam concurrerend aanbod te doen en te kunnen voldoen aan overstapverplichtingen (de 95% norm).

68. **KPN** is van mening dat MDF toegang weliswaar een belangrijke bouwsteen is voor WBA over koper, maar dat de dienst WBA beduidend meer omvat dan alleen de passieve koperlijn. Als voor een bepaalde parameter het kritische pad in het WBA domein zit, en niet in de onderliggende MDF toegang, dan zou een automatische koppeling tot onredelijke resultaten kunnen leiden.

69. **KPN** is bereid om in het referentieaanbod WBA een bepaling op te nemen dat de absolute waarde van de betrokken parameter(s) uit de SLA van WBA over koper heroverwogen zal worden indien de relevante parameter uit de SLA van de onderliggende MDF toegang wijzigt. Ingeval KPN meent dat een wijziging in de SLA van MDF niet leidt tot een dienovereenkomstige wijziging in de SLA van WBA koper, zal KPN dat beargumenteerd kenbaar maken.

70. Het **college** vindt de formulering die KPN kiest iets te vrijblijvend. Het college acht de formulering in de aanwijzing duidelijker en meer recht doen aan de relatie tussen MDF en WBA. Het totaalpakket van de SLA is naar het oordeel van het college voldoende voor wholesale-afnemers om te kunnen concurreren.

#### *Order acceptatie*

71. Ten aanzien van de Service answer is **KPN** van mening dat de KPI van WBA wel in lijn is met de KPI van MDF access. Ingeval de storing in het WBT domein zit is de termijn echter 4 uur langer, vanwege handmatig uit te voeren activiteiten.

72. Het **college** herkent de beschreven uitzondering niet omdat de besproken KPI order acceptatie betreft en niet een storing.

#### *Boetes op storingsherstel*

73. **BOT** is van mening dat OPTA zelf de hoogte van de boetes moet vaststellen, omdat KPN niet de prikkel heeft om zichzelf afschrikwekkende boetes op te leggen.

74. **KPN** heeft besloten om de boeteregelingen voor WBA ZM wel aan te vullen en die voor CM niet. In de KPI oplostijd foutieve levering zal KPN bij WBA ZM opnemen dat in geval van overschrijding van



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

de tweede en de derde norm aanspraak kan worden gemaakt op eveneens 15% van de maandvergoeding van de verbinding buiten de norm. KPN merkt daarbij op dat de drie normen niet cumulatief gelden: per verbinding zal nooit meer dan één keer boete worden uitgekeerd.

75. Hetzelfde heeft **KPN** besloten voor de KPI Additioneel prestatieniveau oplossing storing (standaard+). In die KPI zal KPN bij WBA ZM opnemen dat in geval van overschrijding van de tweede en derde norm aanspraak kan worden gemaakt op 20% van de maandvergoeding van de verbinding buiten de norm.

76. Het **college** is van oordeel dat de clause dat nooit meer dan één boete zal worden uitgekeerd de tweede en derde norm uitholt. Immers er is geen extra boete bij overschrijding van die extra normen. Het opnemen van normen zonder daaraan boetes te koppelen die een prikkel geven om de norm te realiseren zijn niet in lijn met de voorgenomen aanwijzing.

### *Storingsherstel (7\*24\*8h-variant)*

77. **KPN** is van mening dat een wholesalepropositie niet één op één gelijk hoeft te zijn aan een retailpropositie. KPN's retailproposities bestaan voor een deel uit gereguleerde bouwstenen en voor een deel uit ongereguleerde bouwstenen. KPN is van mening dat wholesale afnemers kunnen besluiten om een retaildienst tegen andere voorwaarden aan te bieden dan tegen de voorwaarden waarvoor de wholesalebouwsteen wordt ingekocht.

78. **BCPA** wijst er op dat de SLA op storingsherstel zoveel mogelijk vergelijkbaar moet zijn met ILL en dat de retaildiensten Ecapacity en Office DSL (drie) verschillende SLA niveaus kennen. KPN dient zich in het wholesale aanbod te richten op het hoogste niveau.

79. Het is volgens het **college** niet wenselijk om in de retailpropositie te beloven dat een storing binnen 4 uur wordt opgelost, als de wholesaleafnemer daarvoor afhankelijk is van KPN die 8 uur de tijd krijgt om de storing op te lossen. Het retailaanbod met storingsherstel avn 4 uur toont aan dat die behoefte bestaat bij eindgebruikers. Dat betekent het redelijk is om een dergelijke dienst op wholesaleniveau te ontwikkelen. Het college ziet derhalve geen reden om de aanwijzing aan te passen.

### *SLA voor actieve componenten*

80. **KPN** is van mening dat het geen enkel redelijk doel dient om voor afzonderlijke componenten afzonderlijke KPI's af te spreken omdat die ieder afzonderlijk uiteindelijk niet bepalend zijn voor het niveau van de totale dienstverlening. Het is mogelijk dat een afzonderlijke component niet aan het voor die component vastgestelde niveau voldoet, maar dat de totale dienst wel aan het voor de totale dienst overeengekomen niveau voldoet. Het is dan volgens KPN niet redelijk als KPN een boete verschuldigd is voor een afzonderlijke component terwijl de afnemer de totale dienst conform afspraak geleverd krijgt.

81. Het **college** is van mening dat de kwaliteit van de afzonderlijke componenten bijdragen aan de

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

kwaliteit van de gehele dienst. Voor de wholesale afnemers is de beschikbaarheid een belangrijk onderdeel. Bovendien wordt door het niet opnemen van de beschikbaarheid van de actieve apparatuur de waarde uitgehold van de SLA's op het passieve koper en de WAP-poort. Immers, ieder afzonderlijk hebben deze SLA's minder waarde.

### *Maximum aan de boetes*

82. **BCPA** is van mening dat de boetemaximering van artikel 8.1 lid b eveneens strijdig is met het marktanalysebesluit WBT, omdat het de boete beperkt tot ten hoogste drie maal de verschuldigde maandvergoeding voor de betreffende verbinding, en daardoor onvoldoende disciplinerend is.

83. **KPN** heeft in de zienswijze aangegeven dat de regeling van paragraaf 5.5 van Annex 3 er op neerkomt dat een afnemer geen vergoeding verschuldigd is voor een dienst die wel wordt geleverd, maar niet aan de overeengekomen specificaties voldoet. KPN zou voldoende gedisciplineerd worden door aanbieders die hun diensten niet op het netwerk van KPN aanbieden.

84. Het **college** is van oordeel dat de grondslag en de hoogte van de boetes afgestemd dienen te zijn op het effect; de schade van het niet halen van de SLA en de prikkel tot het alsnog nakomen van de SLA. Het college kan zich voorstellen dat de schade van het niet halen van de SLA verder reikt dan de maand waarin de niet nakoming zich voordoet. Het college wijst daarom een maximering van de boete tot 1 maandvergoeding af. Vooralsnog acht het college een beperking van de maximering van de boete tot 3 maal de maandvergoeding niet onredelijk.

85. Het **college** volgt KPN niet in haar zienswijze dat van de concurrentie voldoende disciplinerend uitgaat. Op basis van de conclusies van het marktanalyse besluit WBT stelt het college vast dat ook prikkels en disciplinerend uit dienen te gaan van de boetebedingen gekoppeld aan de kwaliteitsparameters.

### **5.2.3 Aanwijzing**

86. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen iii en x van het Marktanalysebesluit WBT, geeft het college KPN de aanwijzing om in het referentieaanbod WBA de volgende wijzingen door te voeren:

- de SLA van WBA over koper te wijzigen in lijn met wijzigingen in de SLA van MDF;
- KPI-1 gelijk te maken aan dezelfde parameter van MDF-access;
- een voldoende afschrikwekkende boete op te nemen bij overtreding van de tweede en derde norm van KPI-6 en KPI-11; een mogelijke invulling daarvan is dat KPN de in de zienswijze voorgestelde boetes opneemt in het referentieaanbod, zonder daarbij de op te nemen dat de boetes niet cumulatief gelden.
- het performance level voor KPI 11-C te verbeteren, zodat deze ten minste gelijk is aan de service levels die KPN aanbiedt op retail-niveau dan wel aansluit bij de behoeften van zakelijke eindgebruikers;
- de SLA voor de beschikbaarheid van de actieve componenten van WBA ZM toe te voegen en

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

de beschikbaarheid van de actieve componenten van WBA CM op te hogen tot een redelijk niveau;

- paragraaf 5.5 uit annex 3 te verwijderen.

### 5.3 Chinese walls met betrekking tot herstel van storingen

#### 5.3.1 Beoordeling door het college

87. Het college ziet aanleiding een aantal opmerkingen te maken ten aanzien van het door BBned ingebrachte punt met betrekking tot de bij KPN aanwezige Chinese Walls.

88. Allereerst merkt het college op dat, voor zover de met betrekking tot dit onderwerp ingebrachte zienswijzen van BBned zien op een verzoek tot een functionele scheiding van KPN in een retail bedrijf en een wholesalebedrijf, het college dit onderwerp niet in dit aanwijzingsbesluit zal behandelen. Een dergelijk verzoek en de daarbij behorende principiële discussie is niet iets wat in een aanwijzingsbesluit met betrekking tot het referentieaanbod van KPN kan worden behandeld.

89. BBned heeft voorts in haar zienswijzen aangegeven dat de door KPN gebruikte Chinese Walls zich niet uitstrekken tot de field-engineer organisatie van KPN; het betreft dan de monteurs die de storingen oplossen van de verschillende diensten. De KPN monteurs zijn in staat om de storingen van KPN klanten op te lossen in zowel het retail- als het wholesaledomein. Wholesale-afnemers dienen eerst aan te tonen dat de storing zich niet in hun eigen domein bevindt alvorens een storing aan te kunnen melden bij KPN. Het onderzoeken of de storing zich in het domein van de wholesale-afnemer bevindt kan een hoop tijd kosten; KPN heeft dit nadeel niet nu een enkele monteur alle domeinen kan onderzoeken. KPN heeft dit punt betwist. Zo heeft KPN aangegeven dat de verschillende domeinen verschillende expertises vereisen van de monteur. Een MDF-monteur zal niet zomaar storingen mogen onderzoeken dan wel verhelpen in een ander domein dan de MDF.

90. Het college merkt op KPN niet functioneel gescheiden is. Dit is een keuze die in het verleden gemaakt is en in dit aanwijzingsbesluit niet ter discussie staat. Als geïntegreerd bedrijf zal KPN voordelen kunnen genieten. Deze voordelen vormen pas een probleem wanneer deze onevenredig nadeel aan wholesale-afnemers toebrengen. Het college is van oordeel dat dit hier niet zondermeer het geval is. KPN is immers verplicht ten opzichte van haar wholesale-afnemers gelijke voorwaarden toe te passen als die welke onder gelijke omstandigheden gelden voor haarzelf, haar dochterondernemingen of haar partnerondernemingen.<sup>22</sup>

91. Tegelijkertijd acht het college het ook niet uitgesloten dat partijen op achterstand worden gezet. Het college is dan ook van oordeel dat wanneer KPN voordelen behaalt uit het feit dat haar monteurs makkelijker storingen kunnen onderzoeken en oplossen voor haar eigen retailklanten KPN dit voordeel ook - in ieder geval voor een deel - aan partijen dient te bieden.

---

<sup>22</sup> Zie dictumonderdelen iv e.v. van het marktanalysebesluit WBT

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

### 5.3.2 Zienswijze van partijen

92. **KPN** wijst het college, in haar schriftelijke zienswijze van 25 januari 2010, op de zogenaamde MDF Plus pilot die op 18 januari j.l. is gestart in Amsterdam en Haarlem voor de klanten van Tele2, Online, BBned en Telfort. In die pilot wordt onderzocht of mogelijk is om in het onderzoek van het infra-domein uit te breiden met een onderzoek tot achter het ISRA-punt (tot op het modem) door de KPN monteur zodat zoveel mogelijk het storingsonderzoek door een enkele monteur kan worden gedaan. Mocht dit onderzoek tot positieve resultaten leiden dan wordt deze storingsaanpak landelijk uitgerold en ook beschikbaar gesteld voor andere aanbieders.

93. **BOT** merkt in haar schriftelijke zienswijze van 25 januari 2010 op dat de door KPN behaalde voordelen bij storingsoplossingen worden gekoppeld aan de non-discriminatie verplichting.

94. **BBned** merkt in haar zienswijze van 25 januari 2010 aanvullend op dat wholesaleafnemers een ongelijke positie hebben ten opzichte van KPN met betrekking tot de informatie over het WBA netwerk en dat de ontwikkeling van de zogenaamde Virtual Operator Information Module onderdeel zal moeten uitmaken van het door KPN in het referentieaanbod op te nemen voorstel waarin uiteen wordt gezet hoe KPN de voordelen met betrekking tot storingsherstel doorgeeft. Daarnaast acht BBned, de schriftelijke toezegging van KPN dat MDF/WBA monteurs geen activiteiten ondernemen in het domein van de eindgebruiker tijdens installatie- of storingsactiviteiten on site, een cruciaal onderdeel.

95. Het **college** neemt met interesse kennis van de zienswijze van KPN opgenomen in randnummer 92 waarin KPN aangeeft een pilot te zijn gestart voor het verbeteren van storingsherstel voor wholesaleafnemers. Mocht dit onderzoek tot positieve resultaten leiden dan wordt deze storingsaanpak landelijk door KPN uitgerold en ook beschikbaar gesteld voor andere aanbieders. Het college wacht met belangstelling de uitkomsten van deze pilot af maar ziet voorsnog geen reden om op basis van deze aankondiging van KPN de aanwijzing aan te passen.

96. Met betrekking tot de zienswijze van BOT dat de door KPN behaalde voordelen bij storingsoplossingen worden gekoppeld aan de non-discriminatie verplichting merkt het college op dat de door het **college** aan KPN gegeven aanwijzing reeds is gebaseerd op de non-discriminatieverplichting.

97. Met betrekking tot de zienswijze van BBned merkt het **college** op dat KPN op grond van de aanwijzing verplicht is de aantoonbare voordelen die zij geniet bij het oplossen van storingen door het niet hebben van Chinese Walls in de fieldengineer organisatie, ook - in ieder geval deels - door te geven aan de wholesale-afnemers. KPN dient hiertoe een voorstel op te nemen in het referentieaanbod. Het college acht de problematiek met betrekking tot dit onderwerp hiermee voldoende ondervangen en acht een verdere aanwijzing niet noodzakelijk.

### 5.3.3 Aanwijzing

98. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw en dictumonderdeel iv van het Marktanalysebesluit WBT oordeelt het college dat KPN de aantoonbare voordelen die zij geniet bij het oplossen van storingen

## **Aanwijzingsbesluit RA WBA**

### **Openbare versie**

door het niet hebben van Chinese Walls in de fieldengineer organisatie, ook – in ieder geval deels - doorgeeft aan de wholesale-afnemers. KPN dient hiertoe in het referentieaanbod WBA een voorstel op te nemen.

## **5.4 KPI-rapportages**

### **5.4.1 Beoordeling door het college**

99. Onderdeel van de dienstverlening van KPN is een rapportage over de werkelijke realisatie van de KPI's voor de afgesproken SLA's. Het college dient te beoordelen welke inhoud deze rapportages op grond van de marktanalysebesluiten dienen te hebben.

100. De non-discriminatieverplichting verplicht KPN diensten onder gelijke omstandigheden tegen gelijke voorwaarden te leveren. Het doel hiervan is dat partijen onderling op basis van dezelfde omstandigheden op de markt actief kunnen zijn (level playing field).

101. Een belangrijke voorwaarde om te kunnen spreken van een gelijk speelveld is dat wholesale-afnemers ook een gelijk kwaliteitsniveau geleverd krijgen als KPN, haar dochtermaatschappijen of haar partnerondernemingen. In dictumonderdeel v van het marktanalysebesluit WBT worden de kwaliteitsaspecten benoemd die daarbij in ieder geval van belang zijn, te weten:

- de beschikbaarheid van de diensten en netwerken;
- de onderhoudsperioden;
- de hersteltijden in geval van storingen;
- het proces van ordering en levering;
- het proces van aankondiging van nieuwe of gewijzigde diensten;
- het proces van informatieverstrekking.

102. Het college acht een rapportage over de kwaliteitsaspecten een belangrijk instrument in het kader van de non-discriminatieverplichting. Deze rapportage dient dan de informatie te bevatten waarmee wholesale-afnemers in staat zijn, voor wat betreft de kwaliteitsaspecten, op een level playing field te concurreren. Dat is naar het oordeel van het college het geval als de rapportage informatie bevat over alle relevante kwaliteitsparameters per productgroep en dat deze informatie wordt verstrekt voor de totale hoeveelheid (marktbreed) en per marktpartij (individueel).

103. Deze totale set aan informatie is voor afnemers relevant bij het uitbrengen van offertes op de downstreammarkt. Als een partij informatie ontvangt over alleen de eigen afname is een partij niet goed in staat een juiste inschatting te maken voor de aan eindgebruikers te garanderen service levels. Immers de eigen performance kan afwijken van het marktgemiddelde. Weliswaar kent het referentieaanbod SLA's, maar deze hoeven niet overeen te komen met de werkelijke realisatie. Voor een wholesale-afnemer is in het kader van offertes in eerste instantie de werkelijke realisatie op

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

wholesale-niveau van belang.

104. Daarnaast acht het college het belangrijk dat marktpartijen zelf in staat zijn om vast te stellen of sprake is van een level playing field en derhalve te beoordelen in hoeverre de aan hen geleverde performance afwijkt van het marktgemiddelde. In de Nota van Bevindingen van het marktanalysebesluit WBT heeft het college aangegeven het niet passend te achten KPN te verplichten het college een dergelijke rapportage te geven. Het college acht het wel passend als KPN marktpartijen een dergelijke rapportage verstrekt. Het college is namelijk van oordeel dat het primair aan marktpartijen is om te bepalen of sprake is van een non-discriminatoire levering. Marktpartijen dienen daarom, naar oordeel van het college, een rapportage te ontvangen die hen daartoe in staat stelt.

105. Op grond van bovenstaande overwegingen oordeelt het college dat KPN aan wholesale-afnemers zowel de werkelijke performance van de gehele markt alsmede de werkelijke performance van de desbetreffende marktpartij dient te rapporteren. Deze rapportage dient naar het oordeel van het college alle elementen te bevatten waarvoor een service level is afgesproken.<sup>23</sup> KPN dient het leveren van een dergelijke rapportage in het referentieaanbod op te nemen.

106. Het college acht een rapportage met maandgegevens voldoende. Het college acht het in lijn met het WEAS-aanwijzingsbesluit voldoende als deze rapportage eens per kwartaal wordt verstrekt.

### 5.4.2 Zienswijze van partijen

107. **BOT en BCPA** stellen zich op het standpunt dat de KPI-rapportage ook de eigen performance van KPN moet bevatten om de non-discriminatieverplichting KPN te waarborgen.

108. Het **college** volgt partijen niet in hun betoog. Voor de vaststelling of er sprake is van een level playing field dienen Wholesale-afnemers de beschikking hebben over de werkelijke performance van de gehele markt alsmede de werkelijke eigen performance. Een verdergaande verplichting om ook de performance van KPN aan de Wholesale-afnemers te rapporteren acht het college derhalve niet noodzakelijk.

109. **KPN** stelt zich op het standpunt dat marktpartijen aan de hand van hun eigen KPI-rapportage dienen na te gaan of de resultaten achterblijven bij de norm. Voorts heeft KPN aangeboden om aan OPTA een totaalrapportage, zijnde een bundeling van de individuele rapportages, te verstrekken zodat OPTA op basis daarvan kan beoordelen of er aanleiding is een nader onderzoek in te stellen naar een eventuele ongelijke behandeling tussen marktpartijen respectievelijk tussen KPN en marktpartijen. KPN stelt voorts dat de verplichting om periodiek de werkelijke performance met betrekking tot service levels van de gehele markt te rapporteren aan marktpartijen geen grondslag vindt in het marktanalysebesluit. Daarnaast betoogt KPN dat de transparantieplichting, voor zover deze betrekking heeft op het rapporteren van de afname op marktniveau, passend noch proportioneel is.

---

<sup>23</sup> Zie dictumonderdelen iv en vi van het Marktanalysebesluit WBT.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

Een aanbieder heeft op basis van de door KPN gegarandeerde service levels in combinatie met de informatie over de eigen afname voldoende informatie om te bepalen welke service levels aan eindgebruikers kunnen worden gegarandeerd.

110. Het **college** volgt KPN niet in haar stelling dat een grondslag voor de verplichting om periodiek de werkelijke performance met betrekking tot service levels van de gehele markt te rapporteren aan marktpartijen in het marktanalysebesluit ontbreekt. Op grond van dictumonderdeel v van het marktanalysebesluit WBT dient KPN een RA op te stellen dat tenminste de in het marktanalysebesluit benoemde kwaliteitsaspecten bevat. In dit verband acht het college het van belang dat marktpartijen een juiste inschatting kunnen maken over de aan eindgebruikers te garanderen service levels, maar daarnaast eveneens zelf in staat zijn om vast te stellen of sprake is van een level playing field. Om dit te kunnen beoordelen is naast informatie over de aan hen geleverde performance evenzeer marktbrede informatie over het geleverde service level niveau noodzakelijk.

### 5.4.3 Aanwijzing

111. Op grond van artikel 6.a9 lid 4 van de Tw en de dictumonderdelen iv, v en ix van het Marktanalysebesluit WBT verplicht het college KPN om in het referentieaanbod WBA op te nemen dat zij – uit eigen beweging - eens per kwartaal een up-to-date rapportage met maandgegevens over de performance aan wholesale-afnemers verstrekt die in ieder geval de volgende elementen bevat:

- de totale hoeveelheid opgeleverde producten (uitgesplitst per productgroep);
- opgeleverde producten per marktpartij (performances per productgroep);
- voor alle service levels, waarbij de rapportage dient aan te sluiten op de wijze waarop de KPI's en boetes zijn gedefinieerd.

## 6 Vormgeving toegang en bijbehorende faciliteiten

### 6.1 IG-traject

#### *Overboeking*

112. In paragraaf 2.4 van annex 2 van het referentieaanbod WBA zijn enkele technische specificaties van de WAP-poorten (ethernet) beschreven. Op deze WAP-poorten vindt de eigenlijke interconnectie plaats van het netwerk van wholesale-afnemers met het ethernet-netwerk van KPN.

113. In het referentieaanbod is thans opgenomen dat de som van de best effort VLAN's<sup>24</sup> maximaal 15 keer hoger mag zijn dan de capaciteit van de WAP poort uitgezonderd de Premium transport VLAN's.

---

<sup>24</sup> KPN biedt twee kwaliteitsniveaus bij ethernet: premium en best effort. Bij premium is sprake van een gegarandeerde capaciteit. Bij best effort is sprake van overboeking van de capaciteit. De VLAN is een virtual network dat over de breedbandaansluiting wordt geleverd aan de eindgebruiker.



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

114. KPN heeft tijdens de IG's aangegeven dat de Interconnect best effort verkeersklasse (ethernet) momenteel niet zelf mag worden overboekt door de WBA afnemer. KPN dicteert de overboeking in het netwerk. Partijen vinden dit niet acceptabel omdat de overboeking op de best effort verkeersklasse een keuze van de WBA afnemer zou moeten zijn. KPN is van mening dat de overboeking één van de door KPN gekozen kwaliteitparameters is voor het onderscheid tussen de kwaliteitsklassen best effort en Premium.

115. Partijen zijn het onderling niet eens geworden over de overboekingsfactor op de WAP-poort die bij interconnectie wordt gebruikt; zo willen partijen een lagere overboekingsfactor dan 1:15. Eén van de partijen wilde bijvoorbeeld een overboekingsfactor van 1:40.

116. Het college heeft in randnummer 192 van het WEAS aanwijzingsbesluit<sup>25</sup> aangegeven dat hij het redelijk vindt dat KPN voor WBT-HKverbindingen als startpunt een overboekingsfactor van niet slechter dan 1:20 hanteert. KPN heeft ook aangegeven de overboeking aan te passen naar 1:20. Het college heeft daarbij tevens geoordeeld dat wholesaleafnemers de mogelijkheid moeten hebben een redelijk verzoek te kunnen doen voor andere overboekingsfactoren van de WAP-poort voor de best effort diensten. Marktpartijen dienen een dergelijk verzoek te motiveren en KPN dient deze verzoeken op redelijkheid te beoordelen.

### *Sharen WAP-poorten*

117. In de IG is tevens gesproken over het sharen van de ethernet-WAP-poorten voor meerdere diensten.

118. KPN heeft aangegeven dat het moeilijk is om dezelfde WAP-poort te gebruiken voor zowel WBA als WEAS. De technische omgeving (o.a. IT-systemen) voor management en capaciteitsplanning voor WBA en WEAS zijn nu gesplitst. KPN heeft uit kostenoverwegingen geen plannen om integratie op één WAP-poort mogelijk te maken.

119. BBned heeft aangegeven dat ze voor afname van de 3 Wholesale Ethernet diensten (WBA ZM, WEAS en WBA CM) één Wholesale Access Point (WAP ofwel interconnect) wil inrichten. BBbed geeft daarbij aan dat KPN meermalen heeft aangegeven dat deze eis technisch prima valt te realiseren en heeft de functionaliteit zelfs de status "roadmap" meegegeven. Desondanks lijkt KPN deze toezegging niet gestand te doen.

120. BCV wijst op de afspraken die KPN met Colt maakte over shared WAP-poorten in het kader van ALL IP. In dat traject heeft KPN aangegeven dat het de mogelijkheid biedt om een WAP te sharen voor WBA en andere Wholesale ethernet diensten zoals WEAS en WETS, maar dat de WAP poort niet kan worden geshared met andere partijen.

121. In het WEAS-aanwijzingsbesluit heeft het college de aanwijzing gegeven dat dezelfde WAP-

---

<sup>25</sup> Besluit van 2 december 2009 met kenmerk: OPTA/AM/2009/203419





## **Aanwijzingsbesluit RA WBA**

### **Openbare versie**

poorten voor alle ethernetdiensten gebruikt moet kunnen worden en als dat technisch niet gerealiseerd is dat het dan in ieder geval administratief wel zo wordt verrekend.

#### *Collocatie*

122. In het referentieaanbod WBA is geen aanbod opgenomen over het gebruik van de bestaande collocatie voor de afname van nieuwe (ethernetgebaseerde) WBA-diensten.

123. KPN heeft in de IG aangegeven dat indien er sprake is van een overlap aan uitkoppelpunten van de verschillende diensten het in de (toekomstige) MC/BB/Aura locaties mogelijk wordt met het concept van Wholesale Housing verschillende diensten op een enkele footprint te combineren.

124. BCV heeft aangegeven dat de bestaande collocatie gebruikt kan worden voor afname van nieuwe diensten van KPN. BCV wenst een garantie dat ook voice-opstelpunten kunnen worden gebruikt voor Next Generation diensten van KPN.

125. BBNed heeft aangegeven dat de voorwaarden van Wholesale Housing net bekend zijn en stelt dat de MDF-access collocatiefaciliteiten prima voldoen om eveneens de nieuwe gereguleerde diensten te kunnen colloceren. Een simpele uitbreiding van de contractuele bestemmingen in het referentieaanbod collocatie volstaat.

126. KPN heeft aangegeven de gevraagde collocatie mogelijk te maken en aangegeven dit voorstel nog verder uit te werken. Aangezien dit voorstel nog niet is uitgewerkt beoordeelt het college deze disagree in dit aanwijzingsbesluit.

#### *Disagrees*

127. Het college beoordeelt de volgende disagrees:

- overboeking van de WAP-poort (paragraaf 6.2);
- het sharen van de WAP-poort (paragraaf 6.3);
- de Multi-purpose collocatie (paragraaf 6.4).

128. Omdat de issues vergelijkbaar zijn met de issues bij WEAS is de beoordeling ook vergelijkbaar.

## **6.2 Overboeking van de WAP-poort**

### **6.2.1 Beoordeling door het college**

129. Het college constateert allereerst dat volgens de technische specificaties van het referentieaanbod WBA (zie paragraaf 2.4 van annex 2) KPN de overboeking van de WAP-poort met een factor 1:15 en hoger mogelijk maakt voor afnemers. Voor marktpartijen is het overboeken met een factor van 1:15 en lager echter relevant.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

130. Op grond van het marktanalysebesluit WBT mag KPN geen beperkingen opleggen zonder objectieerbare redenen.<sup>26</sup> Het college heeft er begrip voor dat KPN zekere grenzen stelt aan de mate van overboeking van de WAP-poort teneinde aangeboden kwaliteit waar te kunnen maken. Zo geeft KPN aan dat onbeperkte overboekingsmogelijkheden het voor KPN moeilijk maken om een inschatting te kunnen maken van het verkeer dat over het (core-)netwerk getransporteerd dient te worden. Het college is hierbij wel van oordeel dat KPN daarbij geen onnodige of oneigenlijke beperkingen mag opleggen.

131. Het college heeft in het Marktanalysebesluit WBT geoordeeld dat de markt voor WBT HK bestaat uit verbindingen met een overboekingsfactor van 1:20 en hoger.<sup>27</sup> Het college oordeelt het dan ook als redelijk als KPN als startpunt een overboekingsfactor van niet slechter dan 1:20 hanteert.<sup>28</sup> Hierdoor worden wholesale-afnemers in staat gesteld het volledig portfolio (in termen van overboeking) aan te bieden.

132. KPN heeft overigens in haar zienswijzen met betrekking tot het concept aanwijzingsbesluit WEAS aangegeven voor WEAS een overboekingsfactor mogelijk te maken van 1:20. Het college gaat er dan ook van uit dat KPN een dergelijke overboekingsmogelijkheid tenminste ook mogelijk maakt voor WBA-producten over ethernet.

133. Het college oordeelt bovendien dat wholesale-afnemers de mogelijkheid moeten hebben een redelijk verzoek te kunnen doen voor andere overboekingsfactoren van de WAP-poort voor de Best-Effort diensten, bijvoorbeeld ten behoeve van Ethernetdiensten in de consumentenmarkt (WBA CM over SDF-access). Marktpartijen dienen een dergelijk verzoek te motiveren. KPN dient dergelijke verzoeken dan op de redelijkheid te beoordelen.

### 6.2.2 Zienswijze van partijen

134. **KPN** geeft in haar schriftelijke zienswijze aan een overboeking van 1:20 mogelijk te maken. Voorts wijst KPN erop dat het voor de wholesaleafnemer, bij afname van een WAP poort van 1 Gb/s mogelijk is om (zonder extra kosten) 15 Gb/s aan transport VLAN capaciteit vrij te verdelen over gewenste MC locaties. Op die manier kan de wholesale-afnemer in feite zelf de overboeking van een WAP poort bepalen.

135. Het **college** heeft in het concept aanwijzingsbesluit aangegeven dat KPN in het referentieaanbod WBA de technische specificaties omtrent de overboeking op de WAP-poort dient op te nemen en voor WBA-diensten aan te passen naar maximaal 1:20. Tevens dient KPN daarbij ook de mogelijkheid in het referentieaanbod op te nemen dat partijen een redelijk verzoek kunnen doen voor een andere overboekingsfactor voor de best effort diensten. Het college merkt op dit een dergelijk redelijk verzoek ook kan omvatten een verzoek voor een lagere overboekingsfactor dan 1:20

---

<sup>26</sup> Zie dictumonderdeel iii (c) van het Marktanalysebesluit WBT.

<sup>27</sup> Zie randnummer 516 van het Marktanalysebesluit WBT. 1:20 en hoger betekent dat de lijn minder dan 20 keer is overboekt.

<sup>28</sup> Hier wordt bedoeld dat KPN niet bijvoorbeeld een overboeking van 1:5 mag hanteren.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

(bijvoorbeeld 1:30).

136. Het **college** zal dan ook de aanwijzing verduidelijken in die zin dat ook wholesale-afnemers ook een redelijk verzoek moeten kunnen doen voor overboekingsfactoren van 1:20 en lager.

### 6.2.3 Aanwijzing

137. Op grond art. 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen i en iii (c) van het Marktanalysebesluit WBT oordeelt het college dat KPN in het referentieaanbod WBA:

- de technische specificaties omtrent de overboeking op de WAP-poort dient op te nemen en voor WBA-diensten aan te passen naar maximaal 1:20;
- KPN dient daarbij ook de mogelijkheid in het referentieaanbod op te nemen dat partijen een redelijk verzoek kunnen doen voor een andere (hogere dan wel lagere) overboekingsfactor voor de best effort diensten.

## 6.3 Sharen van de WAP-poort

### 6.3.1 Beoordeling door het college

138. KPN heeft aangegeven dat partijen voor de afname van verschillende ethernet diensten separate WAP-poorten dienen af te nemen. De technische management systemen (IT-systemen) en de systemen voor capaciteitsplanning laten het op dit moment niet toe om WAP-poorten voor verschillende diensten te gebruiken.

139. Het afnemen van separate poorten is voor wholesale-afnemers kostenverhogend. Het college beoordeelt deze disagee met name vanuit de vraag of hier sprake is van beperking van gebruik zonder objectiveerbare reden en vanuit de vraag of hier sprake is van strategisch productontwerp.

140. KPN heeft ten tijde van het ALL-IP-traject aangegeven dat het sharen van WAP-poorten technisch mogelijk is.<sup>29</sup> Tijdens het IG-traject heeft KPN aangegeven dat het sharen vanuit kostenoverwegingen niet meer wenselijk is. Het college constateert dat hier sprake is van wisselende communicatie. Het college volgt daarnaast de redenering van KPN niet dat het sharen van de WAP-poorten niet mogelijk is.

141. KPN heeft aangegeven dat WBA ZM Ethernet nog geïmplementeerd dient te worden en nu nog niet afneembaar is. WBA CM Ethernet is ook nog maar slechts afneembaar in enkele gemeenten. Het college ziet daarom niet in (nu deze producten en daarmee ook de IT-systemen nog in ontwikkeling zijn) waarom dan nu reeds wordt gesproken over gescheiden systemen voor WBA en WEAS. Mocht

---

<sup>29</sup> Zie in dit verband randnummer 1230 van het marktbesluit huurlijnen waarin het college aangeeft dat dezelfde WAP-poorten voor de verschillende ethernetdiensten gebruikt kunnen worden. Het college ziet dit als een belangrijk reden om waarom toegang op metroniveau te realiseren is voor wholesale-afnemers.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

KPN van oordeel zijn dat WEAS zodanig geïmplementeerd is dat het sharen van de WAP-poorten op dit moment technisch niet mogelijk is, dan is het college van oordeel dat de nadelen van deze wijze van implementatie niet ten nadele mogen komen van wholesale-afnemers. KPN wist immers dat wholesalepartijen baat hebben bij het sharen van WAP-poorten en had hiermee rekening moeten houden bij het implementeren van de nieuwe diensten. Door dit na te laten heeft KPN de marktpartijen, naar het oordeel van het college, in een onnodig nadeliger situatie gebracht.

142. De kosten van de WAP-poorten zijn een belangrijke toetredingsdrempel voor wholesale-afnemers. Deze drempel wordt door KPN verhoogd door het gebruik van de WAP-poorten te beperken. Door nu reeds op voorhand een inefficiënte oplossing voor te staan is naar het oordeel van het college sprake van strategisch productontwerp, hetgeen niet is toegestaan volgens het marktanalysebesluit WBT:

*Strategisch productontwerp kan worden voorkomen door een voorschrift dat strategisch productontwerp verbiedt. Dit betekent ten eerste dat KPN de toegangsdienst efficiënt dient in te richten. KPN mag partijen niet laten betalen voor inefficiënties, dat wil zeggen kosten die niet worden gerechtvaardigd door hiermee gepaard gaande voordelen. De dienst dient verder zonder onnodige belemmeringen te kunnen worden afgenomen en niet onnodig duur te zijn.*

143. Het college is op grond van deze bepaling van oordeel dat wholesale-afnemers niet geconfronteerd mogen worden met de gevolgen daarvan. KPN dient daarom zorg te dragen voor een efficiënt gebruik van de WAP-poorten. Het sharen van WAP-poorten voor alle ethernet-gebaseerde diensten acht het college efficiënt. Daar waar het efficiënte gebruik niet is geïmplementeerd dient KPN in de tarifiering te rekenen alsof de efficiënte oplossing wel is geïmplementeerd. Dit laatste werkt als volgt: mocht een wholesale-afnemer voor zowel WBA als WEAS een WAP-poort moeten afnemen dan dient KPN bij de tarifiering na te gaan of de gebruikte capaciteit ook past binnen de capaciteit van één WAP-poort. Als dat zo is, mag ook maximaal één WAP-poort in rekening worden gebracht.<sup>30</sup>

### 6.3.2 Zienswijze van partijen

144. **KPN** is het niet eens met de door het college gebruikte termen als “strategisch productontwerp” en “wisselende communicatie”. Van strategisch productontwerp is geen sprake; KPN maakt gebruik van verschillende leverstraten voor verschillende diensten en dat maakt dat wat technisch mogelijk is niet altijd ook realistisch mogelijk is. Achteraf kan zich wel eens de vraag voordoen of een bepaalde keuze juist is geweest maar dat maakt niet dat er van strategisch productontwerp sprake is. Ook heeft KPN WBT-LK en WEAS vrijwillig in de markt gezet om het netwerk een betere invulling te geven en beter tegenspel te bieden tegen concurrenten. In een dergelijke strategie past strategisch productontwerp niet.

145. **KPN** bestrijdt dat haar enig verwijt kan worden gemaakt dat het efficiënt gebruik niet is

---

<sup>30</sup>De kosten van de WAP-poort worden in het WPC-traject beoordeeld, alsmede de vraag hoe die kosten toegerekend dienen te worden.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

geïmplementeerd en acht het daarom hoogst onzorgvuldig en in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur om te bepalen dat KPN in de tarifiering dient te rekenen alsof de efficiënte oplossing wel is geïmplementeerd.

146. **KPN** bestrijdt niet dat het sharen van WAP poorten technisch mogelijk is maar geeft wel aan dat met het aanpassen van de leverstraten, processen en IT systemen omvangrijke investeringen zijn gemoeid zonder dat voorafgaand aan die investeringen zekerheid bestaat dat deze door KPN kunnen worden terugverdiend. KPN acht dergelijke investeringen dan ook bedrijfseconomisch onverantwoord.

147. Daarnaast heeft **KPN** de tarieven voor de WAP poorten in het kader van het WEAS aanbod verlaagd voor die situaties waarin soortgelijke ethernetpoorten op dezelfde locatie reeds in het kader van een andere ethernet toegangsdienst worden gebruikt. KPN is bereid dezelfde regeling ook te treffen voor WBA.

148. **BCPA** is van oordeel dat de door het college voorgestelde aanwijzing het probleem niet oplost. BCPA geeft aan dat het voor het gebruik van extra WAP poorten, ook al wordt een enkele poort in rekening gebracht, extra kosten gemaakt moeten worden als TIE-cables, co-locatie footprints en eigen ethernet switches. Bovendien bestaat er een risico dat het gebruik van de extra WAP poorten in een volgende EDC ronde kostprijsverhogend werkt.

149. Met betrekking tot de zienswijze van KPN merkt het **college** op dat het probleem van het sharen van WAP poorten ten tijde van het opbouwen van het ALL-IP platform een te voorzien probleem was. In zoverre blijft het college bij zijn eerdere standpunt: KPN dient de toegangsdienst efficiënt in te richten en KPN mag partijen niet laten betalen voor inefficiënties.

150. Met de opgenomen verplichting, dat dezelfde WAP-poorten voor alle ethernet-gebaseerde diensten gebruikt kunnen worden en, als dat niet het geval is, dat in de tarifiering daar wel van wordt uitgegaan, zorgt het **college** ervoor dat marktpartijen niet de dupe worden van eventuele inefficiënties van KPN. De door KPN ingestelde korting op WAP poorten adresseert naar de mening van het college het probleem niet voldoende nu partijen nog steeds (onnodig) meerdere WAP poorten dienen af te nemen.

151. Het **college** zal naar aanleiding van de zienswijze van KPN de aanwijzing niet aanpassen. Daarnaast volgt het college KPN ook niet in haar stelling dat de aanwijzing van het college met betrekking tot dit onderwerp hoogst onzorgvuldig is en in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur nu de aanwijzing conform de verplichtingen opgenomen in het marktanalysebesluit aan KPN is gegeven en deze aanwijzing uitgebreid is gemotiveerd.

152. Met betrekking tot de zienswijze van BCPA merkt het **college** op dat het niet redelijk is om alle kosten voor rekening van KPN te laten komen. Met de betreffende aanwijzing heeft het college de nadelen van wholesaleafnemers voldoende geadresseerd; eventuele extra kosten dienen voor rekening te blijven van de wholesaleafnemer.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

153. Met betrekking tot het risico dat het gebruik van extra WAP poorten in een volgende EDC ronde kostprijsverhogend zal gaan werken merkt het **college** op dat hij niet inziet dat het gebruik van extra poorten kostprijsverhogend kan gaan werken. Het college heeft immers in de aanwijzing de verplichting opgenomen dat KPN er in de tarifiering van dient uit te gaan alsof slechts een enkele WAP poort is afgenomen. Dit laat geen ruimte aan KPN om (in een later stadium) alsnog kosten voor een extra WAP poort in rekening te brengen.

### 6.3.3 Aanwijzing

154. Op grond van art. 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen iii (a+e) van het Marktanalysebesluit WBT oordeelt het college dat KPN in het referentieaanbod WBA dient op te nemen dat:

- dezelfde WAP-poorten voor alle ethernet-gebaseerde diensten gebruikt kunnen worden; en
- als dat niet het geval is dat in de tarifiering daar wel van wordt uitgegaan.

## 6.4 Collocatie

### 6.4.1 Beoordeling door het college

155. Tijdens de IG-bijeenkomsten bleek dat er onduidelijkheid bestaat over de voorwaarden van de collocatiedienst. Marktpartijen gaven aan dat zij voor nieuw af te nemen diensten bij KPN dezelfde apparatuur en netwerkkasten zouden willen gebruiken welke al in de collocatieruimte aanwezig zijn. Marktpartijen vinden het niet efficiënt als zij voor elke afzonderlijke dienst ook telkens weer nieuwe collocatieruimte moeten afnemen. KPN heeft een aanbod voor Multi-purpose collocatie toegezegd, maar heeft dit nog niet opgeleverd.

156. Het college is van mening dat wholesale-afnemers niet geconfronteerd dienen te worden met kosten die ontstaan van inefficiënt gebruik van collocatie faciliteiten. Het college is van oordeel dat KPN, in lijn met de analyse bij het sharen van de WAP-poorten, de toegangsdienst, waaronder collocatie, efficiënt dient in te richten. Dit is met name relevant omdat KPN niet op dezelfde manier als wholesale-afnemers een collocatie-dienst hoeft af te nemen. In het kader hiervan schrijven de marktanalysebesluiten voor dat KPN geen gebruiksbepalingen mag opleggen indien daarvoor geen objectieveerbare redenen zijn.

157. Het opleggen van beperkingen zonder objectieveerbare redenen zou namelijk snel tot willekeur kunnen leiden en tot het opleggen van selectieve beperkingen om concurrenten uit de markt te weren.<sup>31</sup> Het college oordeelt op grond van het voorgaande dat - voor een efficiënte afname van de toegangsdienst - wanneer partijen op een KPN locatie voor het afnemen van een bepaalde dienst reeds zijn geïnterconnecteerd, deze partijen de bestaande interconnectiedienst (en daarmee de bestaande apparatuur) ook moeten kunnen gebruiken voor andere diensten die op dezelfde KPN locatie worden afgenomen. Dit betekent dat indien het redelijk is om de collocatie op de MDF te gebruiken voor het afnemen van bijvoorbeeld WBA of WEAS KPN mogelijk moet maken dat dit ook

---

<sup>31</sup> Dictumonderdeel iii (c) van het marktanalysebesluit WBT.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

daadwerkelijk kan. In het voorstel van KPN moet dan ook staan welke diensten vanuit welke collocatieruimten afgenomen kunnen worden.

158. KPN dient daartoe een uitgewerkt voorstel op te nemen in het referentieaanbod. In dat voorstel dienen de mogelijke vormen van deze Multi-purpose collocatie te worden omschreven. Daarnaast dient daarin te zijn opgenomen dat KPN op verzoek de specifieke collocatiesituatie van een wholesale-afnemer analyseert en in overleg met deze wholesale-afnemer komt tot de meest efficiënte wijze om te colloceren.

### 6.4.2 Zienswijze van partijen

159. **KPN** merkt in haar schriftelijke zienswijze op dat zij in het IG traject heeft aangegeven dat zij, ten aanzien van het gebruik van collocatie ten behoeve van meer dan een toegangsdienst die op een en dezelfde toegangslocatie (toekomstvast MC locatie) van KPN wordt afgenomen, bereid is. De door een wholesaleafnemer op een MC locatie afgenomen collocatie footprint ten behoeve van MDF access of ILL kan dan tevens worden gebruikt voor WBA, mits daarbij niet meer dan 350W per vierkante meter vermogen wordt gebruikt. Bij overschrijding van deze grens dient een extra footprint te worden afgenomen. KPN geeft tevens aan dat voor enkele locaties nog wordt onderzocht of naleving van de overeengekomen dienstspecificaties kan worden gewaarborgd. KPN zal hierover op korte termijn nader berichten.

160. **BOT** geeft in haar schriftelijke zienswijze aan dat het college KPN moet verplichten co-mingling en doorbekabeling tussen externe partijen mogelijk te maken als vormen van (efficiënte) Multi-purpose collocatie. Dit voorkomt onnodige kosten voor wholesaleafnemers en gaat belemmering van concurrentie tegen.

161. **BBned** geeft in haar schriftelijke zienswijze aan het niet acceptabel te vinden als wholesaleafnemers een extra footprint moeten afnemen bij overschrijding van een grens van 350W per vierkante meter. BBned geeft aan dat in een telecommunicatieruimte in een wijkcentrale van KPN een bepaalde maximale hoeveelheid stroom kan worden afgenomen en kan tot een maximale grens worden gekoeld. Indien een wholesaleafnemer wil uitbreiden en deze grenzen nog niet zijn bereikt dan moet dit gewoon kunnen. Worden die grenzen wel bereikt dan moet er een regeling gaan gelden die het schaarsteprobleem oplost; alleen dan is het redelijk dat KPN een wholesaleafnemer verplicht zijn stroomverbruik terug te schroeven. BBned is van mening dat het verplicht afnemen van een (extra) footprint terwijl dit niet nodig is niets te maken heeft met het oplossen van een schaarsteprobleem maar slechts een middel is om omzet te genereren. Het is onredelijk van wholesaleafnemers te verlangen dat zij diensten afnemen die niet nodig zijn.

162. **BCPA** verzoekt het college te vermijden dat door KPN de cryptische term "Multi-purpose collocatie" wordt gebruikt om te voorkomen dat KPN onder die noemer een nieuwe collocatiedienst ontwikkelt. In de aanwijzing dient te worden opgenomen dat bestaande collocaties zonder restricties ook voor WBA gebruikt moeten kunnen worden en dat WBA collocaties zonder restricties ook voor andere diensten moeten kunnen worden gebruikt.



## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

163. Het **college** is van oordeel dat KPN collocatie efficiënt dient in te richten. In het kader hiervan schrijven de marktanalysebesluiten voor dat KPN geen gebruiksbeperkingen mag opleggen indien daarvoor geen objectiveerbare redenen zijn.

164. Met betrekking tot de zienswijze van BOT acht het **college** het niet onredelijk als partijen KPN kunnen verzoeken om co-mingling en kunnen verzoeken om doorbekabeling tussen externe partijen mogelijk te maken; dit valt binnen de reikwijdte van de verplichting voor KPN om collocatie efficiënt in te richten.

165. Ook met betrekking tot de verplichte afname van een extra footprint bij overschrijding van een grens van 350W per vierkante meter oordeelt het **college** dat KPN wholesaleafnemers niet met kosten moet confronteren die in redelijkheid nog niet gemaakt hoeven te worden. Allereerst dient een door KPN gehanteerde grens redelijk te zijn. Daarnaast geldt naar het oordeel van het college dat zolang in een collocatie ruimte de maximale hoeveelheid afgenomen stroom en de maximale grens met betrekking tot koeling nog niet zijn bereikt het niet redelijk is als KPN toch van de wholesaleafnemer verlangt om een extra footprint af te nemen. Wel mag KPN dit van de wholesaleafnemer verlangen zodra genoemde grenzen in beeld komen; KPN dient in het referentieaanbod een regeling op te nemen met betrekking tot dit onderwerp.

166. Met betrekking tot het punt van BCPA, om te vermijden dat door KPN de cryptische term “Multi-purpose collocatie” wordt gebruikt om te voorkomen dat KPN onder die noemer een nieuwe collocatiedienst ontwikkelt, merkt het **college** op dat het niet uitmaakt welke naam KPN geeft aan een bepaalde dienst: Welke naam ook door KPN wordt gehanteerd, KPN zal zich dienen te houden aan de verplichtingen opgenomen in het marktanalysebesluit en in het aanwijzingsbesluit. Het college is van mening dat hij met zijn aanwijzing betreffende dit onderwerp voldoende richting geeft aan de wijze waarop KPN de collocatie dienst dient in te richten.

#### 6.4.3 Aanwijzing

167. Het college oordeelt op grond van art. 6a.9 lid 4 Tw, en dictumonderdelen ii (b) en iii (c) van het marktanalysebesluit WBT dat KPN in het RA WBA:

- voor collocatie een aanbod dient op te nemen dat efficiënt is en geen onnodige gebruiksbeperkingen oplegt;
- dat aanbod dient de mogelijke vormen van collocatie te omvatten (met name gericht op Multi-purpose collocatie en inclusief co-mingling en doorbekabeling tussen externe partijen), alsmede een voorstel om te komen tot een efficiënte collocatie voor de wholesale-afnemers;
- dat aanbod dient tevens een regeling te bevatten wanneer KPN van een wholesaleafnemer mag verlangen om een extra footprint af te nemen.



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

### 7 Informatieproducten

#### 7.1 IG-traject

168. In het referentieaanbod WBA is in annex 3, paragraaf 3.3 aangegeven welke informatie beschikbaar is voor de WBA-dienstverlening. Gedurende het IG-traject zijn diverse issues omtrent de informatievoorziening aan bod gekomen.

##### *Prequals*

169. De eerste is het quotum dat KPN hanteert voor het gebruik van de prequals. De prequals (prequalifications) is het informatieproduct voor WBA dat partijen gebruiken bij het maken van offertes en inleggen van orders. KPN is van oordeel dat een quotum nodig is teneinde het goede functioneren van het systeem te waarborgen. Gedurende het IG-traject heeft KPN de verhouding tussen prequalifications en orders verhoogd van 3:1 naar 4:1. KPN geeft aan dat deze beperking nodig is om een goede performance van IT systemen te kunnen garanderen voor alle afnemers van WBA diensten. KPN moet, vanwege deze reden, vasthouden aan een procedure die de voorspelbaarheid van de belasting op IT systemen garandeert. KPN is van mening dat de voorgestelde methode in annex 3 niet kan worden gewijzigd zonder gevaar voor de totale dienstverlening.

170. KPN stelt voor om binnen FIST-WBA in de komende maanden de voorgestelde regeling uit Annex 3 verder te evalueren. 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. Het aantal prequalification aanvragen mag niet meer dan vier keer zo groot zijn als het aantal orders per uur. Daarnaast geldt een maximaal aantal orders per etmaal op basis van de afgegeven forecast. Deze limieten kunnen worden bijgesteld als het werkelijke aantal orders structureel afwijkt van de forecast. Het gebruik van de prequal wordt geregistreerd. Wanneer het aantal prequalification aanvragen van Wholesaleklant boven de limiet uitkomt, kan KPN de prequalification aanvragen die boven de limiet uitkomen weigeren teneinde de performance van IT systemen (ten behoeve van prequalification aanvragen en ordering) voor alle afnemers van WBA niet in gevaar te brengen.

171. Marktpartijen vinden dit quotum onwenselijk en vinden een fair use policy beter. Zij stellen een fair use policy van 6:1 voor. Indien een partij daar structureel (> 20%) gedurende drie maanden overheen gaat, volgt er een gesprek met de KPN om te bespreken hoe dit kan en hoe zaken in het proces gewijzigd kunnen worden.

##### *Glasinformatie*

172. Het tweede issue is de beschikbaarheid van informatie over de glasnetwerken. In tegenstelling tot WEAS geldt dat KPN bij WBA tot op heden alleen diensten over MDF- en SDF-access aanbiedt en (nog) geen diensten over ODF-access. Dit betekent dat de beschikbaarheid van glasinformatie nog niet actueel is voor WBA. Het college acht het daarom niet opportuun op dat punt te komen met een beoordeling. Mocht KPN een WBA dienst over ODF-access ontwikkelen dan geldt uiteraard dat KPN



## **Aanwijzingsbesluit RA WBA**

### **Openbare versie**

de informatie over de glasnetwerken dient te verstrekken in lijn met randnummer 423 uit het WEAS-aanwijzingsbesluit.

#### *Demarcatiepunten*

173. Het derde issue is het inzicht in de demarcatiepunten in bedrijfsverzamelgebouwen (ook wel multitenant gebouwen). Dat zijn de punten waar de dienstverlening van KPN eindigt en die van de marktpartij begint. Marktpartijen willen graag informatie over deze punten. Het betreft dan onder andere informatie als de naam van het gebouw, op welke verdieping het demarcatiepunt zich bevindt en in welke ruimte etc.. Marktpartijen zijn van oordeel dat deze informatie aanwezig moet zijn binnen KPN. Immers, in geval van storingen moet de KPN monteur snel ter plekke kunnen zijn. Daarnaast willen wholesale afnemers gebruik kunnen maken van (indien van toepassing) de al aanwezige KPN infrastructuur binnen een multitenant gebouw tegen door OPTA vast te stellen kosten.

174. KPN is van oordeel dat medegebruik van bekabeling in bedrijfsverzamelgebouwen buiten de scope van de gereguleerde WBA-dienstverlening valt. WBA dienst wordt geleverd via (één of meer) standaard KPN ISRA punten die aanwezig zijn in het multitenant gebouw.

#### *Disagrees*

175. Naar aanleiding van het IG-traject gaat het college de volgende disagrees beoordelen:

- quota op de prequals (paragraaf 7.2);
- beschikbaarheid van informatie in multitenant gebouwen (paragraaf 7.3).

## **7.2 Prequals**

### **7.2.1 Beoordeling door het college**

176. De beoordeling van het college is vergelijkbaar met de beoordeling van het college inzake de informatieproducten voor de MDF -dienst in het voornemen tot het aanwijzingsbesluit MDF.

177. Het college is van mening dat zowel KPN (als aanbieder) als wholesale-afnemers belang hebben bij goede informatieproducten als ondersteuning bij het afnemen van toegang, omdat deze informatieproducten bijdragen aan een hoog clean-order percentage. Dit is tevens in het belang van de eindgebruiker omdat orderprocessen hiermee efficiënter ingericht kunnen worden zodat sneller kan worden geleverd.

178. Om te kunnen voldoen aan de gezamenlijke informatiebehoefte van de markt (inclusief KPN zelf) dient KPN te zorgen voor voldoende capaciteit in haar IT-systemen. Wholesale-afnemers mogen niet onnodig belemmerd worden in hun mogelijkheden om van een informatiedienst gebruik te maken. Het huidige systeem met een individuele cap voor wholesale-afnemers gebaseerd op het aantal orders in de afgelopen maand werpt een onredelijke gebruiksbepending op en is discriminatoir. Het leidt namelijk tot verschillen tussen marktpartijen onderling en tussen marktpartijen en KPN zonder dat

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

hiervoor een objectieve rechtvaardiging is. KPN dient deze quota te vervangen door een marktbrede Fair-Use-Policy, welke geen onredelijke gebruiksbeperkingen kent.

179. Het college acht het redelijk, dat wanneer blijkt dat één of meer marktpartijen significant en structureel zonder objectieve rechtvaardiging een groter gebruik maakt van informatieproducten dan het marktgemiddelde (inclusief KPN), dat de betreffende marktpartij beperkingen opgelegd krijgt. Daarom acht het college toelaatbaar dat KPN regels ter voorkoming van hiervoor bedoeld misbruik opneemt in het RA WBA. Deze regels kunnen bijvoorbeeld volumebeperkingen inhouden voor een individuele partij gedurende bepaalde tijd. Het college wijst er overigens op dat de kosten die marktpartijen in rekening gebracht krijgen voor regulier gebruik van informatieproducten afhankelijk zijn van het gebruik door de betreffende partij. In de kostentorekening zit dus al een incentive voor marktpartijen om geen misbruik van de informatieproducten te maken. Het college meent dat hiermee in voldoende mate tegemoet gekomen wordt aan KPN's bezwaren ten aanzien van overmatig gebruik van informatieproducten (bijvoorbeeld de door KPN aangehaalde marketingacties) en privacyschending van eindgebruikers.

180. Op grond van bovenstaande beoordeling concludeert het college dat het RA WBA, zoals gepubliceerd op 30 januari 2009, niet geheel in overeenstemming is met de in het marktanalysebesluit WBT aan KPN opgelegde verplichtingen, gegeven dat de in het RA WBA opgenomen informatieproducten niet voorzien in toegang voor wholesale-afnemers zonder onredelijke belemmeringen. KPN voldoet niet aan:

- de verplichting om toegang te bieden tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare software systemen die nodig zijn om oneerlijke concurrentie bij het aanbieden van elektronische communicatiediensten te waarborgen;<sup>32</sup>
- het voorschrift geen gebruiksbeperkingen op te leggen indien daarvoor geen objectiveerbare redenen zijn;<sup>33</sup>
- het voorschrift de aangeboden dienst niet zo te ontwerpen dat de feitelijke beschikbaarheid en het effectief gebruik ervan wordt belemmerd;<sup>34</sup>
- de door het marktanalysebesluit WBT gestelde vereisten aan de inhoud van het referentieaanbod.<sup>35</sup>

181. Daarnaast voldoet KPN, zonder een aangepast aanbod voor de bedoelde informatieproducten, niet aan de in het marktanalysebesluit WBT aan haar opgelegde non-discriminatieverplichting.<sup>36</sup>

182. Ten overvloede merkt het college nog op dat inhoudelijke issues met betrekking tot tarieven van

---

<sup>32</sup> Zie dictumonderdeel ii (b) derde gedachtestreepje van het marktanalysebesluit WBT

<sup>33</sup> Zie dictumonderdeel iii (c) van het marktanalysebesluit WBT

<sup>34</sup> Zie dictumonderdeel iii (a) van het marktanalysebesluit WBT

<sup>35</sup> Zie dictumonderdeel ix van het marktanalysebesluit WBT

<sup>36</sup> Zie dictumonderdeel iv en v van het marktanalysebesluit WBT

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

informatieproducten tot het WPC-traject behoren.

### 7.2.2 Zienswijze van partijen

183. Volgens **KPN** dienen de gebruiksquota van de prequal een driedig doel. Kortgezegd gaat het volgens KPN om:

1. te voorkomen dat de informatie door partijen voor andere doeleinden gebruikt worden dan waarvoor het bestemd is; partijen zouden het kunnen gebruiken ten behoeve van marketingacties gericht op eindgebruikers. Om die reden is er door KPN een verband gelegd tussen het aantal ingediende orders en het aantal keren dat de informatieproducten mogen worden geraadpleegd;
2. bescherming van privacy; KPN is verplicht persoonsgegevens van klanten te beschermen, en afnemers van KPN verwachten ook van KPN dat de informatie uitsluitend gebruikt wordt voor het valideren van orders;
3. om de werking en de beschikbaarheid van het systeem te waarborgen; het systeem kent volgens KPN capaciteitsbeperkingen. KPN acht het niet proportioneel en dus niet redelijk dat de beschikbare verwerkingscapaciteit wordt gedimensioneerd op ongelimiteerd piekgebruik. Voorts staat niet op voorhand vast wat in dit verband onder excessief moet worden verstaan.

184. **KPN** geeft in haar zienswijze aan dat deze doelstellingen niet bereikt worden met een *fair use policy*. Ook kennen de informatiediensten van WBA geen eigen kostprijs maar zijn deze opgenomen in de kostprijs van de WBA-diensten. De door OPTA genoemde incentive voor afnemers om geen misbruik te maken bestaat volgens KPN derhalve niet. Ook is bij het vaststellen van de kostprijs volgens KPN uitgegaan van de factor 4:1 (aantal raadplegingen per order).

185. **KPN** heeft in haar zienswijze aangegeven dat het quotum niet meer bepaald zal worden op basis van het aantal ingediende orders in de voorafgaande kalendermaand, maar op éénmaal per kwartaal op basis van het grootste aantal orders dat in één van de twaalf voorafgaande kalendermaanden is ingediend. Dit zou de cap minder rigide maken. KPN zal het signaleringssysteem handhaven en beschouwt dit als een vorm van fair use policy. Ook handhaaft KPN de mogelijkheid om een verruiming van de cap aan te vragen.

186. **BOT** heeft in haar zienswijze aangegeven dat naast een fair use policy op de informatieproducten er tevens een SLA moet komen op de beschikbaarheid van de TIE-verbinding, inleggen van orders en storingsmeldingen.

187. **KPN** heeft in dupliek op de zienswijze van de BOT-partijen aangegeven dat de TIE-koppeling buiten het eigen domein van WBA valt, en dat in het kader van MDF en WLR reeds een verbetertraject rondom het TIE-platform in gang is gezet.

## **Aanwijzingsbesluit RA WBA**

### **Openbare versie**

188. Wat betreft het inleggen van orders en de doorlooptijd van de verwerking van orders geeft **KPN** aan dat deze reeds in het referentieaanbod zijn opgenomen en verwijst daarvoor naar paragraaf 3.16 van Annex 3, resp. naar paragraaf 3.17 van Annex 3. Hetzelfde geldt volgens KPN voor storingsmeldingen waarvoor het serviceniveau is opgenomen onder 3.18 van Annex 3.

189. Voor de mogelijkheden ten aanzien van de tarifiering van de informatiediensten verwijst het college naar het WPC traject. Het college beschouwt de door KPN genoemde aanpassingen van de gebruiksbependingen onvoldoende, omdat KPN alleen de cap minder rigide maakt en niet overgaat op een fair use policy. Een fair use policy is juist een goede manier om om te gaan met mogelijke capaciteitsbependingen. Het college en ziet in bovenstaande argumenten derhalve geen reden om de aanwijzing aan te passen. Er is eveneens geen aanleiding om de aanwijzing uit te breiden omdat de door BOT genoemde SLA's reeds zijn opgenomen in Annex 3.

#### **7.2.3 Aanwijzing**

190. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen ii, iii, iv, v en ix van het marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzing inzake het RA WBA:

- de capaciteit van de informatieproducten aan te passen aan de marktvraag, zonder dat daaraan voorafgaand een beperking ten grondslag ligt;
- een marktbrede Fair-Use-Policy op te nemen met betrekking tot de informatieproducten voor de WBA-dienst (de zogenaamde prequals); deze Fair-Use-Policy komt in de plaats van de thans door KPN gebruikte individuele quota vooraf;
- dat in geval van gebleken misbruik door individuele marktpartijen, beperkingen kunnen worden opgelegd aan de betreffende individuele partij(en).

### **7.3 Multitenant gebouwen**

#### **7.3.1 Beoordeling door het college**

191. In het marktanalysebesluit WBT is aangegeven dat ontbundelde toegang de bouwsteen is voor WBT.<sup>37</sup> In het marktanalysebesluit ULL wordt het aansluitnetwerk vervolgens gedefinieerd als “de infrastructuur die het netwerkaansluitpunt in de ruimte van een klant verbindt met de hoofdverdelers of gelijkwaardige voorziening in het vaste (telefoon) netwerk.”<sup>38</sup>

192. De toegang op grond van het ULL-besluit wordt geleverd tussen het verdelerrek of gelijkwaardige voorziening aan de netwerzijde en het netwerkaansluitpunt aan eindgebruikerszijde. Dit netwerkaansluitpunt wordt door KPN aangeduid als Infrastructuur / Randapparatuur scheidingspunt (afgekort tot ISRA punt). Het gebruik van het ISRA-punt als demarcatiepunt is opgenomen in het RA ULL.

---

<sup>37</sup> Marktanalysebesluit WBT, randnummer 385

<sup>38</sup> Marktanalysebesluit ULL, randnummer 372

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

193. De WBA-dienst wordt geleverd zonder CPE. De WBA-dienstverlening loopt daarom naar het oordeel van het college tot en met het ISRA-punt.<sup>39</sup> In-building wiring die is aangelegd vanaf de aansluiting op het ISRA-punt valt dan ook niet onder de regulering. Het college gaat er hierbij overigens wel vanuit dat er voldoende ISRA-punten beschikbaar zijn voor alle gebruikers van dergelijke multitenant-gebouwen.

194. Het college ziet wel in dat het voor partijen belangrijk is om te weten waar de ISRA-punten zich bevinden in de multitenantgebouwen, omdat de plaats van het ISRA-punt bepaalt hoeveel extra kosten gemaakt moet worden door wholesale-afnemers voor in-building wiring. Dit is relevante informatie voor wholesale-afnemers voor het uitbrengen van offertes. Informatie op adres en huisnummerniveau kan dan onvoldoende zijn.

195. Het college kan zich voorstellen dat deze informatie niet voor alle gebouwen op voorhand exact beschikbaar is binnen KPN, maar is wel van oordeel dat KPN de verplichting heeft om de informatie over de locatie en capaciteit van ISRA-punten zo volledig en nauwkeurig mogelijk inzichtelijk te maken voor wholesale-afnemers in het offertetraject, zodat marktpartijen betrouwbare offertes kunnen afgeven.

### 7.3.2 Zienswijze van partijen

196. **KPN** geeft in haar zienswijze aan dat WBA gebruik maakt van de in het kader van MDF access aangeboden MIP diensten. Indien en voor zover de in dit onderdeel van het voorgenomen aanwijzingsbesluit bedoelde informatie in dat kader beschikbaar komt, zal KPN die informatie – met inachtneming van een redelijke implementatietermijn – ook beschikbaar maken in het kader van WBA.

197. Het **college** ziet daarom geen reden de aanwijzing aan te passen.

### 7.3.3 Aanwijzing

198. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw, dictumonderdeel ii (e) van het marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzing:

- KPN dient in het offertetraject de informatie te delen met de wholesale-afnemer die redelijkerwijs beschikbaar is over de locatie van de ISRA-punten in de Multitenant gebouwen .

## 8 Beëindiging reeds verleende toegang en migratie

### 8.1 IG-traject

199. Ten aanzien van het issue van de beëindiging van reeds verleende toegang geldt dat niet duidelijk is in hoeverre de huidige ATM dienstverlening voor WBA ZM ADSL(2+) en SDSL wordt

---

<sup>39</sup> De beoordeling bij ILL kan verschillen van de beoordeling bij WBA, omdat de ILL-dienstverlening ook de CPE, zodat ook het demarcatiepunt ergens anders kan liggen.

## **Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie**

gehandhaafd. Datzelfde geldt voor de legacy-ILL diensten. Duidelijk is wel dat in komende jaren een verschuiving van ADSL/SDSL naar VDSL en glas plaats zal vinden en van ATM- naar Ethernet-technologie. Er zijn ten opzichte van het aanwijzingsbesluit WEAS vergelijkbare issues opgeworpen met betrekking tot de beëindiging van legacydiensten en de migratie van de uit te faseren diensten naar alternatieven.

200. KPN heeft te kennen gegeven dat zij zal zorgen dat wholesaleklanten regelmatig worden geïnformeerd over de eventuele uitfasering van de WBA ZM ATM dienst. Daarover zijn door KPN echter nog geen nadere plannen gepresenteerd.

201. KPN heeft aangegeven op termijn de diensten ILL-laagcapacitair te willen uitfaseren en heeft tevens aangegeven wat de doelportfolio is voor de diensten die op termijn uitgefaseerd gaan worden, namelijk WEAS en WBA. Voor WBA ATM is WBA ethernet het meest voor de hand liggende alternatief.

202. In het RA WBA zijn nog geen concrete voorstellen opgenomen over de beëindiging van toegang voor WBA ATM en ILL en migratie van (op termijn) uit te faseren diensten naar WBA Ethernet. Het college beoordeelt dit issue derhalve in dit besluit. Aangezien het issue vergelijkbaar is met het issue bij WEAS is de beoordeling ook vergelijkbaar.

### *Aankondigingstermijn stopzetting verkoop*

203. KPN heeft aangegeven de actieve verkoop van legacy-ILL aan retail- en wholesaleklant tot eind 2010 te garanderen. KPN geeft aan daarna niet meer in staat te zijn nieuwe verkoop te garanderen. Volgens KPN komt dat doordat rand- en netwerkapparatuur en/of gekwalificeerde monteurs dan niet meer beschikbaar zijn. BCV is van mening dat de verkoop tot minimaal eind 2012 gegarandeerd moet zijn. BCV geeft aan dat het stopzetten van de verkoop valt onder dezelfde regels voor de uitfasering van MDF-locaties en dat daarvoor een termijn van 3 jaar in acht genomen dient te worden.

204. Met betrekking tot dit onderwerp hebben marktpartijen aan het college een informeel advies gevraagd. Dit informele advies is tijdens de IG bijeenkomst van 11 juni 2009 door OPTA gepresenteerd. Het college heeft daarbij aangegeven dat een stopzetting van de verkoop valt onder de uitfasering van reeds verleende toegang. Een dergelijke uitfasering is mogelijk als bijvoorbeeld levering technisch onhaalbaar is. Het college heeft in haar advies aangegeven dat voor de stopzetting van de verkoop een redelijke uitfaseringstermijn geldt die per case nader is bepalen. Het college heeft daarbij het volgende advies gegeven:

- een aankondigingstermijn van 2 maanden is te kort gezien de impact van een dergelijke stopzetting;
- schaarste aan apparatuur is een onderwerp waarbij KPN en marktpartijen nu reeds gezamenlijk kunnen bekijken of er nog creatieve opvangoplossingen mogelijk zijn vanaf eind 2010 (bijv. gebruik van vrijkomende apparatuur, migraties etc.);
- non-discriminatie van groot belang: stop verkoop aan derden = stop verkoop aan KPN-retail en



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

gelijke behandeling partijen bij toewijzing van schaarse apparatuur.

205. KPN heeft in reactie hierop aangegeven dat de stopzetting van de verkoop valt onder de in de transparantieplichting genoemde termijn van 2 maanden. KPN geeft daarbij aan in het RA een termijn van 3 maanden te hanteren.

206. Partijen zijn het niet eens geworden over de aankondigingstermijn inzake. Voor WBA ATM is hier niet over gesproken. Het issue is echter vergelijkbaar.

### *Alternatief bij uitfasering*

207. Een volgend onderwerp waar partijen het, met betrekking tot het migratieonderwerp, niet eens over konden worden betref de vraag of KPN, na uitfasering van ILL legacy en/of ATM, aan marktpartijen een vergelijkbare dienst moet bieden dan wel een volwaardig alternatief moet bieden en wat een volwaardig alternatief dan inhoudt.

208. Marktpartijen geven aan vooral problemen te zien met betrekking tot telefoniediensten die over de huidige ILL-verbinding aan eindgebruikers worden geleverd. Marktpartijen geven aan dat de nieuwe ethernet-diensten niet dezelfde functionaliteit bieden met betrekking tot voicediensten als de legacy ILL-dienst. Marktpartijen dienen aanpassingen en investeringen te doen om dezelfde voicediensten te kunnen leveren over ethernet als over ILL. Marktpartijen zijn dan ook van mening dat het de verantwoordelijkheid is van KPN om met oplossingen te komen voor deze migratieproblemen middels compensatie of alternatieven.

209. Ook met betrekking tot dit onderwerp komen partijen niet tot overeenstemming met KPN. Marktpartijen vragen dan ook om een informeel advies aan het college. OPTA heeft het volgende informele advies gepresenteerd in de IG bijeenkomst van 28 mei 2009:

- een alternatief moet zich in beginsel bevinden binnen dezelfde (gereguleerde) wholesalemarkt als de legacy-oplossing;
- daarnaast kan het gaan om een alternatief in dezelfde markt in combinatie met een alternatief in een nabijgelegen markt. Het alternatief dient vergelijkbaar te zijn qua functionaliteiten en prijsrange;
- er dient ruimte voor innovatie te zijn, zodat het niet opportuun is om nadere eisen te stellen aan de exacte technische invulling van het alternatief op wholesale-niveau;
- de toegangs- en non-discriminatieplichting bieden daarnaast verdere waarborg voor beschikbaarheid van het alternatief.

210. Het college heeft dit informeel advies geconcretiseerd ten behoeve van de voice-dienst. Daarvoor heeft het college aangegeven dat het de verantwoordelijkheid van KPN is:

- om de wholesaledienst vorm te geven met vergelijkbare functionaliteiten en prijsrange;
- de SLA op aanvaardbaar niveau aan te bieden en aan te passen (op te hogen) bij structurele



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

performance verbeteringen conform informeel advies

211. Het college heeft aangegeven dat het de verantwoordelijkheid van de marktpartij is om de benodigde apparatuur voor bijvoorbeeld voice applicaties (voor voicediensten over een IP platform), ethernet-ISDN converters of routers te organiseren.

212. KPN volgt op dit laatste punt het college maar heeft geen invulling gegeven aan de overige punten van het advies. Marktpartijen zijn het niet eens geworden over de eisen die aan het alternatief gesteld moeten worden.

### *Migratiecompensatie*

213. Het laatste discussiepunt voor wat betreft het migratieonderwerp betrof de korting dan wel compensatie die KPN wil geven in het kader van de migratie van ILL diensten naar WBA Ethernet.

214. Het college stelt dan ook vast dat hij zal moeten bezien of voor de migratiecompensatie, waarover partijen geen overeenstemming hebben kunnen bereiken met KPN, een aanwijzing aan KPN noodzakelijk is.

### *Disagrees*

215. Het college beoordeelt derhalve de volgende disagrees:

- de aankondigingstermijn voor de stopzetting van de verkoop van ILL en/of WBA ATM (paragraaf 8.2);
- de eisen die aan het alternatief gesteld moeten worden (paragraaf 8.3);
- de compensaties bij een migratie (paragraaf 8.4).

## **8.2 Aankondigingstermijn beëindiging reeds verleende toegang**

### **8.2.1 Beoordeling door het college**

216. Het college onderscheidt in het marktanalysebesluit WBT<sup>40</sup> drie typen uitfasering:

1. uitfasering van reeds verleende toegang;
2. een specifieke vorm hiervan is de uitfasering van koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales. Hiervoor gelden de regels uit het ULL-besluit. Daar wordt gesproken over een minimale aankondigingstermijn van 24 maanden;<sup>41</sup>
3. uitfasering zoals bedoeld in transparantieverplichting. Daar gaat om uitfasering van individuele diensten, zoals bijvoorbeeld een bandbreedte of overboekingsfactor. Dit moet 2 maanden vooraf bekend gemaakt worden.

---

<sup>40</sup> Zie: dictumonderdelen ii (e+f) en x van het marktanalysebesluit WBT.

<sup>41</sup> KPN hanteert als aankondigingstermijn 3 jaar.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

217. KPN heeft in de IG aangegeven op termijn te willen stoppen met de verkoop van ILL laagcapacitair. Naar het oordeel van het college is het stopzetten van verkoop van ILL laagcapacitair (en eventueel later ook WBA ATM) een uitfasering van reeds verleende toegang, ondanks het feit dat KPN bestaande afname wel continueert. Reeds verleende toegang betekent dat marktpartijen zijn geïnterconnecteerd met KPN om ILL-diensten of WBA ATM-diensten af te nemen. Door het stopzetten van de verkoop wordt deze toegang dichtgezet. Dit raakt in belangrijke mate de business case van wholesale-afnemers. Een dergelijke uitfasering is van een geheel andere orde dan de uitfasering van een bepaalde bandbreedte, waar de aankondigingstermijn in de transparantieverplichting op ziet.

218. In het marktanalysebesluit worden nadere regels gesteld wanneer de uitfasering samenhangt met de uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en de MDF-centrales. Ten aanzien van de stopzetting van de verkoop van ILL heeft KPN aangegeven dat de benodigde apparatuur voor de levering van de diensten niet meer met voldoende zekerheid beschikbaar is in de markt. Een dergelijke uitfasering is derhalve alleen mogelijk als voortzetting van de toegang "redelijkerwijs" niet meer kan worden verlangd van KPN. Een verzoek om nieuwe toegang is niet redelijk in het geval van:<sup>42</sup>

- technische onhaalbaarheid;
- de noodzaak om de integriteit van het netwerk te handhaven.

219. Het college acht deze twee criteria ook relevant bij de beoordeling van de stopzetting van de verkoop van ILL en/of WBA ATM.

220. Naar het oordeel van het college kan het feit dat nieuwe apparatuur of monteurs niet meer beschikbaar zijn een reden zijn om de verkoop stop te zetten. Of de beschikbaarheid inderdaad te laag is dient eerst nog te worden vastgesteld. Het ligt daarbij ook in de rede dat KPN met haar wholesale-afnemers zoekt naar mogelijkheden om de beschikbaarheid van apparatuur te maximaliseren.

221. KPN dient in geval van het stopzetten van de verkoop een verzoek voor beëindiging van reeds verleende toegang te doen aan het college en daarbij een aankondigingstermijn voor te stellen. KPN dient daarbij een redelijke termijn voor te stellen.

222. Het college zal het verzoek om intrekking dan op redelijkheid beoordelen. Op voorhand geeft het college aan dat ILL en WBA ATM belangrijke diensten zijn voor wholesale-afnemers, zodat een termijn van 3 maanden niet redelijk is gezien de impact die een dergelijke stopzetting heeft op de business case van wholesale-afnemers.

223. Op het moment dat het verzoek is beoordeeld en door het college is goedgekeurd dient het goedgekeurde voorstel te worden opgenomen in het referentieaanbod. Het college acht het ook wenselijk dat in het referentieaanbod een roadmap wordt opgenomen met de door KPN geplande

---

<sup>42</sup> Marktanalysebesluit Huurlijnen, randnummer 1092 en randnummer 1215.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

verzoeken tot uitfasering, waarbij duidelijk is gespecificeerd wat de status van de ontwikkeling is en wat de variabelen zijn die dat beïnvloeden. Daarnaast acht het college het nodig dat deze roadmap periodiek wordt bijgewerkt. Het referentieaanbod dient immers de actuele informatie te bevatten die relevant is voor wholesale-afnemers. Informatie over de toekomstige beëindiging van verleende toegang acht het college relevant.

### 8.2.2 Zienswijze van partijen

224. **BOT** stelt zich op het standpunt dat OPTA de roadmap en termijnen die KPN voorstelt expliciet dient te beoordelen en liefst zelf vaststelt door middel van een aanwijzing. In dit verband wijst BOT erop dat voor de beëindiging van verleende toegang een termijn zou moeten gelden van 36 maanden, hetgeen zou aansluiten bij KPN's eigen voorstel.

225. Zoals het **college** reeds eerder heeft aangegeven dient KPN - op het moment dat zij voornemens is een dienst te gaan beëindigen - een voorstel in te dienen bij het college. Het is op dat moment dat het college de redelijkheid van de beëindiging - met inbegrip van de termijnen die hiervoor worden aangehouden - zal beoordelen. Het college ziet dan ook geen reden om de roadmap en de termijnen op dit moment al expliciet te beoordelen.

226. Aldus **KPN** biedt het marktbesluit voor het geven van een aanwijzing om in het referentieaanbod WBA een roadmap op te nemen met daarin de gespecificeerde uitfaseringen van diensten waarvoor WBA het doelportfolio is geen grondslag.

227. Het **college** volgt KPN niet in haar betoog en wijst erop dat KPN op grond van het marktanalysebesluit WBT een RA dient op te stellen dat tenminste de in het marktanalysebesluit benoemde relevante voorwaarden bevat. Het college merkt informatie over de termijn van de uitfasering van WBA-diensten en diensten waarvoor WBA het doelportfolio is aan als relevante voorwaarde. In dit verband merkt het college op dat tijdens de IG's uitgebreid gesproken is over de uitfasering van dergelijke diensten. Gezien deze omstandigheden acht het college het passend dat KPN in haar RA WBA door middel van een roadmap duidelijkheid verschaft over de uitfasering van WBA-diensten en diensten waarvoor WBA het doelportfolio is.

228. **KPN** stelt dat in het kader van de beoordeling van een verzoek om toegang onder technische onhaalbaarheid mede moet worden begrepen bedrijfseconomische onhaalbaarheid. In dat verband stelt KPN dat juist bij een dienst die aan het einde van zijn technische levensduur is sprake kan zijn van een onevenredige stijging van de operationele kosten.

229. Het **college** wijst erop dat KPN alvorens over te gaan tot uitfasering van diensten hiertoe een met redenen omkleed verzoek bij het college dient neer te leggen. In dat geval zal het college dienen te beoordelen of de voortzetting van toegang redelijkerwijs niet meer van KPN kan worden verlangd. Derhalve is het in eerste instantie aan het college om op dat moment te beoordelen of de door KPN aangevoerde gronden voldoen aan het criterium technisch onhaalbaarheid. In dit verband merkt het college - wellicht ten overvloede - op dat het opraken van de benodigde apparatuur een gegronde

## **Aanwijzingsbesluit RA WBA**

### **Openbare versie**

reden kan zijn om de verkoop stop te zetten. Of dit ook geldt voor stijgende kosten vanwege veroudering dient per situatie beoordeeld te worden.

#### **8.2.3 Aanwijzing**

230. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel ii (e) van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen om het RA WBA aan te passen:

- KPN dient een roadmap op te nemen met daarin de gespecificeerde (voornemens voor) uitfaseringen van WBA-diensten en van diensten waarvoor WBA de doelportfolio is alsmede de status daarvan;
- KPN dient in geval van een verzoek voor beëindiging van verleende toegang in dat verzoek een voorstel te doen voor een aankondigingstermijn;
- KPN dient tevens op te nemen dat de roadmap periodiek en minimaal ieder kwartaal wordt bijgewerkt.

### **8.3 Alternatief bij beëindiging van reeds verleende toegang**

#### **8.3.1 Beoordeling door het college**

231. Indien sprake is van beëindiging van reeds verleende toegang geldt voor bestaande afname dat gemigreerd dient te worden naar een alternatief. Dat geldt zowel voor de situatie dat sprake is van een uitfasing van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales als voor de situatie waarbij KPN de actieve verkoop van bijvoorbeeld ILL of WBA ATM wil beëindigen.

232. Ten aanzien van de uitfasing van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales geldt dat in het WBT-besluit randvoorwaarden zijn opgenomen<sup>43</sup>.

233. In het marktanalysebesluit besluit zijn derhalve geen expliciete randvoorwaarden opgenomen voor een beëindiging van verleende toegang die niet het gevolg is van een uitfasing van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales.

234. Het startpunt voor de beoordeling van het college is dat KPN voor haar eigen klanten een vergelijkbaar alternatief vormgeeft, zodat de migratie minimale gevolgen heeft voor haar eindgebruikers. Teneinde de concurrentiemogelijkheden voor wholesale-afnemers te waarborgen en een level playing field te behouden acht het college het daarom op grond van de non-discriminatieverplichting noodzakelijk dat KPN bij een verzoek om beëindiging (waaronder beëindiging van verkoop) alternatieve wholesalediensten presenteert, waarbij de uit te faseren oude en de alternatieve nieuwe diensten worden vergeleken voor wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid. Het college neemt dan de kenmerken van de alternatieve nieuwe diensten mee bij de beoordeling van het verzoek om beëindiging van bestaande toegang danwel bij een toetsing van de redelijkheid van verzoeken van wholesale-afnemers om toegang tot nieuwe diensten.

---

<sup>43</sup> Randnummer 806-816 van het marktanalysebesluit WBT

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

235. Vergelijkbaarheid wat betreft functionaliteit houdt in dat de nieuwe wholesaledienst vanuit eindgebruikersperspectief een vergelijkbare dienstverlening mogelijk maakt als de oude wholesaledienst en dat deze dienstverlening ook een vergelijkbaar kwaliteitsniveau kent. Het college neemt daarbij in ogenschouw dat een nieuwe dienst tijd nodig heeft om te kunnen ontwikkelen en heeft daarmee rekening gehouden in de aanwijzing ten aanzien van de SLA's.

236. Het college merkt daarbij op dat de wholesale-afnemer verantwoordelijk is voor de migratie van niet tot de gereguleerde wholesaledienst behorende faciliteiten en apparatuur. In geval van een migratie van WBA ATM en/of ILL naar WBA ethernet is KPN bijvoorbeeld niet verantwoordelijk voor de migratie van de voice-dienst die door de wholesale-afnemer gebouwd is bovenop de gereguleerde dienst. De wholesale-afnemer dient zelf zorg te dragen voor aanpassing daarvan. Ook KPN dient dit voor haar eigen eindgebruikers aan te passen.

237. Vergelijkbaarheid wat betreft prijs houdt in dat de migratie van de oude naar de nieuwe dienst niet leidt tot een structurele significante prijsverhoging voor de wholesale-afnemer.

238. Vergelijkbaarheid van betreft beschikbaarheid houdt in dat met de overstap na de nieuwe dienst dezelfde groep eindgebruikers bediend kan worden. Dit speelt met name als er sprake is van een migratie van koper- naar glasdiensten.

239. Het college acht het wenselijk dat in het RA de migratievoorwaarden worden opgenomen mits het verzoek om beëindiging van reeds verleende toegang is goedgekeurd. In de migratievoorwaarden moet dan duidelijk naar voren komen hoe de oude en nieuwe diensten zich verhouden voor wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid.

240. Op dit moment is nog geen verzoek om beëindiging van reeds verleende toegang ingediend. Het college acht het evenwel wenselijk om op voorhand aan te geven dat de migratievoorwaarden in het RA moeten worden opgenomen. Het college acht het tevens wenselijk dat deze voorwaarden worden opgenomen in de RA's van zowel de oude als de nieuwe diensten.

### 8.3.2 Zienswijze van partijen

241. **BOT** is van mening dat KPN haar dienstverlening slechts mag beëindigen indien er een volwaardig alternatief voor wholesalepartijen voorhanden is. Dit alternatief moet bekend zijn op het tijdstip van aankondiging van de beëindiging en worden opgenomen in het RA.

242. Het **college** benadrukt dat KPN bij migratie zorg dient te dragen voor alternatieven met een vergelijkbare (maar niet noodzakelijk exact dezelfde) functionaliteit, prijs en beschikbaarheid. Indien KPN wenst over te gaan tot uitfasering van diensten dient zij hiertoe een met redenen omkleed verzoek bij het college dient neer te leggen. In geval goedkeuring is gegeven aan beëindiging van reeds verleende toegang van WBA-diensten en beëindiging van reeds verleende toegang van diensten waarvoor WBA de doelportfolio is, in het RA WBA op te nemen wat de migratievoorwaarden zijn. Daaronder wordt in ieder geval verstaan een vergelijking wat betreft functionaliteit, prijs en

## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

beschikbaarheid/dekking alsmede mogelijke migratiecompensaties.

243. **BCPA** is het niet eens met het oordeel van het college dat KPN niet verantwoordelijk is voor de migratie van de voice dienst die door de wholesale-afnemer is gebouwd op de gereguleerde dienst. Het gaat daarbij niet zozeer om de feitelijke migratie van de voice-dienst, maar om de zekerheid dat KPN in het kader van WBA (ook voor koppeling met een PABX) dezelfde functionaliteit biedt.

244. Zoals het **college** reeds heeft aangegeven hoeft KPN, in tegenstelling tot wat BCPA betoogt, bij de migratie niet zorg te dragen voor een dienst met exact dezelfde functionaliteit, prijs en beschikbaarheid. Van belang is dat de dienst qua functionaliteit, prijs en beschikbaarheid vergelijkbaar is. Indien migratie ertoe leidt dat aanpassingen in het wholesaledomein van de wholesale-afnemer dienen plaats te vinden, ligt de verantwoordelijkheid daarvoor ook bij de wholesale-afnemer en acht het college het niet redelijk dat de kosten hiervoor door KPN dienen te worden gecompenseerd. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor aanpassingen in de benodigde apparatuur voor levering van de voice-dienst.

245. **KPN** wijst erop dat zij slechts uitvoering kan geven aan de aanwijzing indien het college goedkeuring heeft gegeven aan de beëindiging van reeds verleende toegang van hetzij WBA-diensten, hetzij diensten waarvan WBA de doelportfolio is.

246. Het **college** onderschrijft het standpunt van KPN dat de exacte migratievoorwaarden eerst na goedkeuring van de beëindiging van het college in het RA-WBA kunnen worden opgenomen. Dit neemt niet weg dat KPN nu al wel in de roadmap dient op te nemen welke elementen een migratievoorstel omvat (zie randnummer 230).

### 8.3.3 Aanwijzing

247. Het college geeft KPN op grond van 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen ii (e) en ix (D+E) van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzing:

- KPN dient, in geval goedkeuring is gegeven aan beëindiging van reeds verleende toegang van WBA-diensten en beëindiging van reeds verleende toegang van diensten waarvoor WBA de doelportfolio is, in het RA WBA op te nemen wat de migratievoorwaarden zijn. Daaronder wordt in ieder geval verstaan een vergelijking wat betreft functionaliteit, prijs en beschikbaarheid/dekking alsmede mogelijke migratiecompensaties.

## 8.4 Migratiecompensatie bij beëindiging reeds verleende toegang

### 8.4.1 Beoordeling door het college

248. In deze paragraaf gaat het college niet in op de uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en de MDF-centrales, maar op de beëindiging van reeds verleende toegang voor WBA ATM en ILL en waarvoor WBA een belangrijke doelportfolio is.

249. In geval van een migratie ontstaan er kosten voor KPN en voor wholesale-afnemers. Het kan

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

voor wholesale-afnemers gaan om verschillende typen kosten:

1. bij investeringen in de afname van wholesalediensten kan er in het geval van uitfaseringen sprake zijn van stranded assets (van bijv. collocatie en backhaul).
2. het migreren van de ene naar de andere dienst leidt tot extra kosten, zoals:
  - a. de tarieven voor afsluiten en beëindigen van oude en afnemen van nieuwe wholesalediensten;
  - b. (extra) kosten voor het afnemen van toegang tot KPN's nieuwe gereguleerde diensten, zoals de kosten voor collocatie en bijbehorende faciliteiten;
  - c. aanpassingen in het wholesaledomein van de wholesale-afnemer
  - d. aanpassingen aan de zijde van de eindgebruiker.

250. Deze verschillende typen kosten worden hieronder nader bekeken.

### *Beoordeling typen migratiekosten*

251. Ad 1) In het geval van migratie van WBA ATM en/of ILL speelt, tot op heden, niet het issue van de stranded assets. In deze paragraaf richt de beoordeling van het college zich derhalve op de extra kosten die samenhangen met een migratie.

252. De vraag die daarbij speelt is in hoeverre KPN op grond van de marktanalysebesluiten gehouden is om wholesale-afnemers te compenseren en welke randvoorwaarden gelden in geval van een compensatie. Zoals eerder aangegeven geven de marktanalysebesluiten duidelijke randvoorwaarden voor uitfasering van het koperen aansluitnetwerk en MDF-centrales, maar minder expliciete randvoorwaarden voor andere vormen van beëindiging van reeds verleende toegang. In algemene zin geldt dan dat sprake moet zijn van redelijke voorwaarden voor de migratie.

253. Ad 2a. Bij een migratie van een te beëindigen gereguleerde wholesaledienst naar een andere gereguleerde wholesaledienst acht het college het niet redelijk dat KPN de eenmalige disconnectietarieven voor de oude dienst en de eenmalige aansluittarieven (VVE's) voor de nieuwe dienst in rekening brengt. Immers die tarieven zijn bedoeld voor dekking van kosten die KPN maakt ten gevolge van commerciële keuzes van de wholesale-afnemer. In dit geval is het de keuze van KPN zelf geweest om de lijnen te migreren.

254. Ad 2b. Het college acht het redelijk dat KPN wholesale-afnemers (extra) kosten voor afnemen van toegang tot KPN's nieuwe gereguleerde diensten, zoals de kosten voor collocatie en bijbehorende faciliteiten, in rekening mag brengen. Het college benadrukt wel dat hij in paragraaf 6.4 geoordeeld heeft dat KPN de interconnectiediensten efficiënt moet vormgeven en geen onnodige gebruiksbepijking mag opleggen.

255. Ad 2c. Bij de migratie kan het zo zijn dat de wholesale-afnemer aanpassingen in zijn netwerk moet doen teneinde bepaalde retaildiensten aan eindgebruikers te kunnen (blijven) leveren. Een



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

voorbeeld daarvan zijn bijvoorbeeld de kosten die partijen moeten maken om de voice-dienst die op basis van afname van WBA ATM en/of ILL wordt geleverd te blijven leveren op basis van WBA ethernet. Partijen moeten daartoe aanpassingen in hun netwerk doen. Het college acht het niet redelijk dat KPN wholesale-afnemers moet compenseren voor de kosten van dergelijke wijzigingen. Alle partijen, waaronder KPN, dienen hun netwerk aan te passen op de nieuwe technologie.

256. Ad 2d. Het college acht het niet redelijk dat KPN wholesale-afnemers moet compenseren voor kosten die moeten worden gemaakt voor het aanpassen van de situatie bij eindgebruikers aan de nieuwe situatie. Het college is wel van oordeel dat KPN mede verantwoordelijk is voor een ongestoorde dienstverlening bij de eindgebruikers. Vanuit die optiek is het derhalve redelijk dat KPN faciliteiten biedt aan wholesale-afnemers, zodat de migratie van de wholesaledienst niet leidt tot een verstoring bij de dienstverlening bij eindgebruikers. Het college acht het niet redelijk dat de kosten die KPN hiervoor maakt voor rekening van de wholesale-afnemers komen.

257. Het college geeft KPN derhalve de aanwijzing om, in het geval van migraties, in het RA WBA - in die gevallen dat WBA het doelportfolio is - een aanbod op te nemen waarbij geen disconnectie en aansluittarieven in rekening worden gebracht en tevens een voorstel te doen teneinde te komen tot een ongestoorde voortzetting van de dienstverlening.

### *Vormgeving van compensaties*

258. In enkele gevallen acht het college het derhalve redelijk dat KPN wholesale-afnemers compenseert. De vormgeving van de compensatie dient wel zodanig te zijn dat deze niet in strijd is met de non-discriminatieverplichting. De compensatie moet derhalve niet leiden tot een verstoring van het level playing field. Dat is volgens het college zo als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de compensatie dient in verband te staan met de "schade". Onder schade wordt daarbij zowel de stranded assets als de extra kosten van een migratie verstaan;
- de compensatie dient in de vormgeving een tijdelijk karakter te hebben;
- het voorstel dient niet sturend te zijn in de doelportfolio van de migratie. De compensatie moet derhalve gelden voor alle gereguleerde wholesalediensten die redelijkerwijs een alternatief zijn voor de uit te faseren wholesaledienst;
- de compensatie dient vergelijkbaar te zijn voor de verschillende partijen (non-discriminatoire).

259. Het college geeft KPN de aanwijzing om bij de vormgeving van het migratievoorstel rekening te houden met bovenstaande randvoorwaarden.

### **8.4.2 Zienswijze van partijen**

260. **BCPA** is het niet eens met OPTA dat KPN extra kosten voor het afnemen van de nieuwe dienst in rekening mag brengen, zoals collocatiekosten en bijbehorende faciliteiten. Voorts is BCPA van mening dat afnemers wel degelijk ook moeten worden gecompenseerd voor eventuele extra kosten aan de kant van de klant. Het is immers KPN die deze kosten veroorzaakt.



## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

261. Het **college** is van oordeel dat het redelijk is dat netwerkvernieuwing ook inspanning en investeringen vraagt van de wholesale-afnemers van KPN op het gebied van aanpassingen aan hun eigen netwerk en aanpassingen bij hun eindgebruikers. Het college acht het niet redelijk de kosten die hiermee gemoeid zijn door KPN te laten compenseren.

262. **BOT** stelt dat ook de voorwaarden voor beëindiging van de WBA dienstverlening op het moment dat het aan de orde is moeten worden opgenomen in het referentieaanbod. Gelet op recente aankondigingen van KPN over de uitfasering van op koper gebaseerde diensten is niet aannemelijk dat binnen vijf jaar sprake zal zijn van gedwongen migraties. KPN zal rekening moeten houden met objectiveerbare en gerechtvaardigde verschillen in uitgangspositie tussen verschillende partijen. Dit moet worden toegevoegd in het aanwijzingsbesluit.

263. Het **college** ziet op dit moment geen aanleiding de door BOT gewenste aanwijzing in het aanwijzingsbesluit opnemen. De huidige aanwijzing verplicht KPN de migratievoorwaarden in het RA WBA op te nemen zodra het college een voorstel tot uitfasering heeft goedgekeurd. Deze migratievoorwaarden moeten voldoen aan de aanwijzing van paragraaf 8.4 van dit besluit. Dit neemt niet weg dat KPN nu al wel in de roadmap dient op te nemen welke elementen een migratievoorstel omvat (zie randnummer 230).

264. De vergoeding van investerings- en migratiekosten kan, aldus **KPN** nooit een vanzelfsprekendheid zijn. Slechts als evident vaststaat dat de investeringen nog niet (volledig) kunnen zijn verdiend, kan er sprake zijn van vergoeding van (een deel van) de kosten. Voorkomen moet worden dat de afnemer een volledige free ride zou krijgen. Een verplichting voor KPN om alle risico's eenzijdig te dragen voldoet, aldus KPN, niet aan het vereiste van passendheid als bedoeld in artikel 6a.2 Tw. KPN zal de voorlopige oordelen van het college zoals neergelegd niet in het RA WBA opnemen.

265. Het **college** volgt het betoog van KPN niet. Voor het oordeel dat sprake zou zijn van een free ride voor de afnemers, dan wel het eenzijdig dragen van alle risico's biedt het aanwijzingsbesluit, anders dan KPN betoogt, geen grondslag. Nu op dit moment nog geen sprake is van daadwerkelijke uitfasering kan het college niet van KPN eisen dat zij de oordelen reeds nu opneemt in haar RA. Dit neemt niet weg dat in het geval daadwerkelijk tot uitfasering zal worden overgegaan deze oordelen als randvoorwaarden zullen worden aangehouden. De aanwijzing ziet er slechts op toe dat KPN de migratiecompensaties conform een aantal randwoorden vormgeeft.

#### 8.4.3 Aanwijzing

266. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen ii (e) en ix (D+E) van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen:

- KPN dient bij migraties van WBA-diensten naar andere diensten of indien WBA de doelportfolio van migraties is in het RA WBA een compensatievoorstel op te nemen, waarbij niet de eenmalige disconnectie- en aansluittarieven in rekening worden gebracht en een

## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

voorstel wordt gedaan teneinde de ongestoorde dienstverlening te waarborgen. Dit voorstel dient daarbij te voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

- o de compensatie dient in verband te staan met de "schade";
- o de compensatie dient in de vormgeving een tijdelijk karakter te hebben;
- o het voorstel dient niet sturend te zijn in de doelportfolio van de migratie;
- o de compensatie dient vergelijkbaar te zijn voor de verschillende partijen (non-discriminatoir).

## 9 Staffelkortingen

### 9.1 IG-traject

267. KPN heeft in annex 4 van het RA WBA de tarieven en de staffelkortingen opgenomen. Vanuit de IG (naar aanleiding van de kortingen bij WBA CM) is een verzoek om een informeel advies gekomen over de kortingen en hoe die kortingen zich verhouden tot de non-discriminatieverplichting. Op 2 en 28 april alsmede op 7 mei 2009 heeft het college in twee delen een informeel advies over de staffelkortingen verstrekt. Het eerste deel gaf het volgende advies:

- geen andere partijen dan KPN's retailbedrijven komen thans redelijkerwijs in aanmerking voor de hoogste staffelkorting;
- de hoogste staffel voldoet derhalve niet aan de in het besluit gestelde voorwaarden;
- OPTA adviseert KPN om de opgenomen staffelkortingen in lijn te brengen met gedragsregel 3 (van de non-discriminatieverplichting).

268. Het tweede deel geeft verdere voorwaarden wanneer een korting wel voldoet:

- een voldoende grote groep wholesale-afnemers omvat in principe naast KPN's retailbedrijf ten minste één andere wholesale-afnemer;
- Deze afnemer moet de hoogste staffel op dit moment bereikt hebben;
- In de staffelkortingen mag dus niet op voorhand worden ingespeeld op groei of een incentive worden ingebouwd.

269. Op 28 mei 2009 geeft KPN in de vijfde IG aan dat het advies van OPTA niet leidt tot aanpassing van de staffels, maar alleen relevant zijn voor de toetsen op grond van gedragsregel 5 van de non-discriminatieverplichting. Daarnaast zal KPN voor de staffels nog eens bekijken of de opbouw consistent en logisch is. KPN geeft uitvoering aan dit advies onder protest.

270. Marktpartijen kwamen vervolgens met een voorstel om dit issue op te lossen. De marktpartijen vragen KPN in het RA toe te voegen dat staffels alleen worden toegepast als er ook één externe afnemer gebruik van maakt. KPN geeft aan dat dit niet nodig is. De interne verrekening van KPN is namelijk alleen van belang voor de squeeze toets van gedragsregel 5 van de non-

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

discriminatieverplichting.

*Disagree*

271. Het college beoordeelt de volgende disagree:

- de volumekortingen die KPN aan zichzelf mag rekenen en de wijze waarop dit in het referentieaanbod is geborgd (paragraaf 9.2).

272. De beoordeling is vergelijkbaar met de beoordeling in het WEAS-aanwijzingsbesluit. In het RA WBA zijn geen termijnkortingen opgenomen, zodat het college hierop in de beoordeling ook niet op in gaat.

### 9.2 Beoordeling door het college

273. Bij de beoordeling van de staffelkortingen baseert het college zich op gedragsregel 3 van de non-discriminatieverplichting.<sup>44</sup> In algemene zin stelt de non-discriminatieverplichting dat kortingen zijn toegestaan als daar een economische prestatie aan ten grondslag ligt. Die gedragsregel stelt:

*tariefdifferentiatie op basis van het vraagprofiel is slechts toegestaan mits voldaan wordt aan de volgende voorwaarden<sup>45</sup>: 1) de differentiatie moet gebaseerd zijn op objectieve criteria, 2) logisch en consistent zijn opgebouwd en 3) niet gericht zijn op het bevoordelen van specifieke wholesale-afnemers maar op een voldoende grote groep wholesale-afnemers<sup>46</sup>. Differentiatie op basis van aantoonbare onderliggende kostenvoordelen is ook geoorloofd;*

274. Het college heeft de volumekortingen van KPN aan de hand van deze regel beoordeeld. Het college staat in beginsel kortingen toe. Deze mate van vrijheid moet echter niet strijdig zijn met de doelstelling van de non-discriminatieverplichting, namelijk het creëren van een level playing field. Een level playing field ontstaat niet als KPN in staat is een kortingsstaffel te introduceren waarvan duidelijk is dat alleen KPN in staat is om die staffel te halen. Het college is daarom van oordeel dat KPN niet voor de korting uit een dergelijke staffel in aanmerking mag komen.

275. Het college overweegt vervolgens of KPN dan in aanmerking mag komen voor staffels waar externe afnemers in de toekomst wellicht voor in aanmerking komen gezien hun huidige afname en de marktontwikkelingen. Dat klinkt, naar het oordeel van het college, op zich redelijk. Een belangrijk nadeel is echter dat hiervoor inschattingen nodig zijn die in de praktijk tot veel discussies kunnen leiden. Het college oordeelt dat een dergelijke onzekerheid niet dienstbaar is aan bevorderen van de concurrentie. Het college oordeelt daarom, in lijn met het eerdere afgegeven informele advies, dat alleen die staffelkortingen mogen worden uitgekeerd waar ook daadwerkelijk externe afnemers gebruik van maken. Teneinde de ruimte voor kortingen niet te veel te beperken acht het college het redelijk dat

---

<sup>44</sup> Dictumonderdeel viii van het marktanalysebesluit WBT.

<sup>45</sup> Een voorbeeld hiervan is een volumegerelateerde korting.

<sup>46</sup> Een korting waarvoor alleen KPN's retailbedrijven redelijkerwijs in aanmerking komen, is derhalve niet toegestaan.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

KPN reeds van een staffelkorting gebruik mag maken als daar minimaal één externe afnemer gebruik van maakt. Door de lichte toets wordt KPN niet onnodig beperkt en houden de andere externe afnemer ook de prikkel om door te groeien naar het kortingsniveau van KPN en de grootste externe afnemer.

276. Het referentieaanbod dient duidelijkheid te verschaffen over de voorwaarden van de dienstverlening en de tarieven en kortingen die worden verstrekt. Het college is derhalve van oordeel dat KPN in het referentieaanbod WBA expliciet duidelijk dient te maken welke staffel verstrekt wordt. Dit neemt niet weg dat KPN ook de hogere staffels reeds kan opnemen in het referentieaanbod. Dit geeft wholesale-afnemers namelijk een duidelijk beeld van de kortingen die bij verdere groei gerealiseerd kunnen worden.

277. Het college realiseert zich dat de gevolgen van de toetsing aan gedragsregel 3 directe implicaties heeft voor de toets van KPN's downstreamdiensten aan gedragsregel 5. Immers in die toets dient KPN uit te gaan van het eigen inkooprecept en de wholesaletarieven waar KPN aanspraak op kan maken. Ook vanuit dit perspectief acht het college het belangrijk dat in het referentieaanbod blijkt welke tarieven KPN hanteert voor de interne en de externe levering.

### 9.3 Zienswijze van partijen

278. **KPN** geeft aan dat het college geen enkele rekening houdt met de omstandigheid dat de situatie van een externe afnemer niet kan worden vergeleken met de situatie van KPN. De verplichtingen die aan KPN zijn opgelegd hebben tot gevolg dat KPN niet de mogelijkheid heeft om haar dienstverlening te baseren op een mix van eigen infrastructuur en passieve en/of actieve wholesalediensten die worden afgenomen van één of meer partijen. Als KPN op de retailmarkt een breedbanddienst aanbiedt dan wordt de dienst "automatisch" gebaseerd op wholesale breedbandtoegang. Als gevolg hiervan heeft de retailaanbieder KPN niet de mogelijkheid van een gecombineerde afname van wholesale breedbandtoegang en ontbundelde toegang. Een externe partij heeft echter de mogelijkheid om die dienst te baseren op eigen infrastructuur, ontbundelde toegang van KPN of van een concurrerende aanbieder, wholesale breedbandtoegang van KPN of van een andere aanbieder. Om die reden is het redelijk om het kortingspercentage waar KPN voor in aanmerking komt niet te baseren op het aantal lijnen dat de grootste externe aanbieder daadwerkelijk binnen die dienst afneemt, maar op het aantal lijnen dat de grootste externe afnemer binnen de relevante wholesale toegangsdiensten afneemt. KPN acht het daarom disproportioneel dat bij het toetsen aan gedragsregel 5 KPN niet de ontbundelde toegangslijnen mag optellen die de grootste externe afnemer bij KPN afneemt. Verder vindt KPN dat dit een representatiever beeld geeft van de betreffende aanbieder op de retailmarkt en dat de in het aanwijzingsbesluit gegeven invulling van gedragsregel 3 disproportioneel en niet-passend is.

279. De kortingen die KPN mag geven zijn met name relevant voor gedragsregel 5. KPN wil nu dat zij bij het bepalen van de korting voor WBA uit mag gaan van het aantal lijnen dat een externe afnemer totaal bij KPN afneemt. Het **college** volgt KPN hierin niet. KPN wil hiermee bereiken dat zij zichzelf een hogere korting kan geven voor WBA dan waarvoor andere partijen in aanmerking komen. Daarmee wordt afbreuk gedaan aan hetgeen gedragsregel 5 beoogt, namelijk dat andere partijen een reële business case hebben om verder uit te rollen. Ook als andere partijen ontbundelde toegang in plaats

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

van WBA inkopen bij KPN moeten zij de resterende netwerkelementen zelf realiseren en daarvoor ook kosten maken. In die zin wordt KPN op dit punt op geen enkele wijze benadeeld. Als KPN desondanks lagere tarieven voor WBA wil kunnen hanteren kan KPN de tarieven in generieke zin verlagen of de kortingen verhogen.

280. **BOT** geeft aan dat OPTA staffelkortingen gelijktijdig moet toetsen aan ND-3 (gedragsregel over volumekortingen) en ND-5 (gedragsregel inzake marge-utholling).

281. **KPN** geeft aan dat er geen grondslag is voor de aanwijzing om zichtbaar te maken welke tarieven (kortingen) KPN hanteert voor de interne en externe levering. Een referentieaanbod is immers alleen bedoeld om relevante informatie te verschaffen voor het efficiënt en effectief gebruik maken van toegang, niet om marktpartijen inzicht te geven in de relatieve marktpositie. Bovendien zou KPN dan concurrentiegevoelige informatie prijsgeven, hetgeen in strijd is met op KPN rustende geheimhoudingsverplichtingen. Verder vraagt KPN zich af of het uitwisselen van dergelijke informatie geen inbreuk maakt op het kartelverbod.

282. Het **college** deelt de mening van de BOT-partijen. In het referentieaanbod moet duidelijk zijn welke tarieven en kortingen KPN hanteert. Als er kortingsstaffels zijn opgenomen in het RA die nog niet 'actief' zijn dan dient dit voor afnemers duidelijk te zijn en derhalve in het RA opgenomen te zijn. KPN hoeft niet te specificeren welke afnemer welke staffel gebruikt. Het college ziet derhalve geen reden dat concurrentiegevoelige informatie wordt prijsgegeven en evenmin ziet het college problemen met het kartelverbod. De informatie is alleen bedoeld afnemers een noodzakelijk inzicht in de tarieven en kortingen te geven.

### 9.4 Aanwijzing

283. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel viii onder 3 van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen voor het referentieaanbod WBA:

- KPN dient op te nemen welke kortingen van toepassing zijn en moet daarbij zichtbaar in acht nemen dat voor toepassing van een korting minimaal één externe afnemer ook voor de korting in aanmerking komt.

## 10 Dienstaanbod WBA

### 10.1 IG-traject

284. KPN heeft in het RA de beschikbare, alsmede de in onderzoek zijnde toegangsdiensten beschreven. Tevens heeft KPN in artikel 9 een procedure opgenomen voor wijzigingen in de dienstverlening van WBA. Gedurende het IG-traject zijn op verschillende onderdelen issues ingebracht en besproken. Deze worden hieronder langsgelopen.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

### Artikel 9

285. Ten aanzien van artikel 9 geldt dat KPN op 28 juni 2009 een aanpassing heeft doorgevoerd in het RA op basis van de ingebrachte issues van marktpartijen. Vervolgens heeft KPN op 16 november 2009 een tweede aanpassing doorgevoerd van artikel 9 naar aanleiding van gesprekken met marktpartijen.

286. Op een aantal onderdelen zijn KPN en marktpartijen niet tot overeenstemming gekomen. Het gaat om de volgende punten uit artikel 9, gebaseerd op de op 16 november 2009 voorgestelde tekst:

- artikel 9.5: in dit artikel geeft KPN aan dat als een wholesale-afnemer in een procedure in het ongelijk wordt gesteld de partij het recht heeft de overeenkomst te beëindigen, maar wel de periodieke vergoedingen moet blijven betalen. Marktpartijen zijn het oneens met deze doorbetaling;
- artikel 9.6: in dit artikel geeft KPN aan dat de dienstverlening onder voorwaarden beëindigd kan worden. Marktpartijen zijn van oordeel dat deze voorwaarden uitgewerkt moeten worden;
- artikel 9.10: in dit artikel geeft KPN aan dat indien het als gevolg van procedures voorwaarden en tarieven met terugwerkende kracht mag wijzigen de wholesale-afnemer gehouden is om deze wijzigingen te accepteren;
- artikel 9.11: KPN geeft hier aan dat het tarieven en tariefstructuren kan wijzigen. Voor marktpartijen is de reikwijdte onduidelijk;
- artikel 9.12: in dit artikel is aangegeven dat wijzigingen gelden als deze zijn overeengekomen en schriftelijk vastgesteld. Voor marktpartijen is het onduidelijk wat er gebeurt als KPN dan naderhand de tarieven verhoogt. Immers marktpartijen hebben op basis van de lagere tarieven contracten met eindgebruikers afgesloten.

### Transport instances

287. Transport instances zijn nodig als een wholesale-afnemer van WBA via verschillende ISP's wil kunnen leveren aan eindgebruikers. KPN staat 3 transport instances per WAP toe terwijl er technisch 20 transport instances op 1 WAP kunnen worden geconfigureerd. KPN geeft aan dat deze beperking IT-gerelateerd is en dat KPN uit kostenoverwegingen geen plannen heeft om deze functionaliteit aan te bieden.

288. BBned wil graag dat er 20 transport instances op 1 WAP kunnen worden afgenomen. BBned erkent dat een technische oplossing lastig is. Het is echter wel mogelijk om een zogenaamde transport instance per ISP af te nemen om WBA te kunnen wederverkopen. Daarnaast geven partijen aan dat de technische implementatie van KPN's WBA Ethernet P2MP<sup>47</sup> aanbod wederverkoop onmogelijk maakt vanwege aggregatie van access VLAN's in een aggregatie VLAN.

289. Partijen zijn op dit punt niet tot overeenstemming gekomen.

---

<sup>47</sup> Point-to-multipoint. Daarnaast kunnen diensten P2P (point-to-point) worden gebouwd.

## **Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie**

### *Lokale uitkoppeling*

290. Marktpartijen willen graag WBA op lokaal niveau kunnen afnemen. Marktpartijen bedoelen daarmee dat de interconnectie zo dicht mogelijk bij de eindgebruiker ligt. KPN wordt ten eerste verzocht het bovenstaande te expliciteren in het RA met daarbij de expliciete vermelding in welk kwartaal in 2010 interconnectie op lokaal niveau een standaarddienst wordt.

291. KPN geeft aan dat dit case-by-case reeds mogelijk is. Verdere dienstontwikkeling is gepland voor 2010. De inrichting van deze interconnectie zal afhankelijk zijn van de exacte wensen van de marktpartijen. KPN geeft aan dat het nog geen concrete verzoeken heeft gekregen van de marktpartijen voor deze interconnectie. KPN geeft aan dat vooraanleg zonder concrete markt vraag niet efficiënt is. KPN zal de lokale (ethernet) WAP tarieven alleen communiceren als de marktpartijen concrete behoefte hebben om lokale uitkoppeling daadwerkelijk te gaan afnemen.

292. Partijen zijn op dit punt niet tot een overeenstemming gekomen.

### *Ethernet over koper*

293. In het referentieaanbod wordt WBA over koper alleen aangeboden op basis van ATM en niet op basis van ethernet. KPN heeft in het RA WEAS wel een glasaanbod op basis van ethernet (WEAS Lite).

294. Marktpartijen geven aan niet uit de voeten te kunnen met een WBA ZM Ethernet aanbod uitsluitend over glas, aangezien het grootste gedeelte van de zakelijke markt vooralsnog alleen via koperaan sluitingen op het KPN netwerk is aangesloten. Door WBA ZM Ethernet over koper niet te leveren blijven deze klanten voor alternatieve marktpartijen buiten bereik bij een migratie naar Ethernet. WBA ZM op basis van Ethernet (VDSL2) zal waarschijnlijk, als het er komt, maar maximaal 25% van de markt ontsluiten, hetgeen ertoe leidt dat WBA ZM Ethernet ook op andere wijze beschikbaar zal moeten komen (SDSL variant), willen marktpartijen de gehele zakelijke markt kunnen bedienen. Marktpartijen geven daarbij aan dat WBA CM Ethernet over koper wel leverbaar is, zodat niet valt in te zien waarom WBA ZM Ethernet over koper niet leverbaar zou zijn. Het is voor KPN eenvoudig om hier een ZM variant van te maken; de verschillen zitten hem in de kwaliteit en de SLA.

295. Ook geven marktpartijen aan dat het, in het kader van de door KPN voorgenomen ILL uitfasering en stopzetting van de verkoop van ILL, van groot belang is dat een volwaardig alternatief wordt geboden. WBA ZM Ethernet over koper is een belangrijk alternatief, naast WEAS en WBA ZM Ethernet glas. Die bieden immers onvoldoende dekking voor alle reeds aangesloten en nog aan te sluiten klanten.

296. BBned acht het naast een aanbod van P2P dienstverlening tevens noodzakelijk dat er een P2MP-aanbod is. De wijze waarop KPN P2MP VLANs levert, beperkt BBned in de mogelijkheid om VLANs voor verschillende afnemers van BBned uit te koppelen.

297. KPN heeft in de roadmap, die op 2 november aan de IG is verstuurd aangegeven dat WEAS



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

Ethernet over koper als nieuwe dienst in onderzoek is genomen. KPN heeft ook aangegeven dat geen planning is te geven over de eventueel uitrol van P2P variant binnen WBA ZM dienst. Het is echter zo dat de P2P variant op dit moment kan worden aangeboden binnen WEAS.

298. BBned is daarbij nog van oordeel dat KPN bij de ontwikkeling van deze diensten een beperkte keuze wat betreft de Quality of Service (QoS) biedt. KPN dient zowel premium als best effort diensten aan te bieden. BBned verzoekt KPN om naast Premium een speciale variant Real Time+ en een QoS met specificaties tussen Premium en Best Effort in te bieden.

299. KPN heeft aangegeven geen plannen te hebben voor de ontwikkeling van een extra kwaliteitsklasse.

300. Partijen zijn op de voorgaande punten niet tot een overeenstemming gekomen.

### *Disgrees*

301. Het college beoordeelt derhalve de volgende disgrees:

- artikel 9 (paragraaf 10.2);
- transport instances (paragraaf 10.3)
- lokale uitkoppeling (paragraaf 10.4);
- ethernet over koper en P2P (paragraaf 10.5).

## 10.2 Artikel 9

### 10.2.1 Beoordeling door het college

#### *Artikel 9.5*

302. In artikel 9.5 geeft KPN een wholesale-afnemer de mogelijkheid de overeenkomst te beëindigen na een door de afnemer verloren procedure. De wholesale-afnemer moet dan wel blijven betalen.

303. Het college overweegt hierbij dat dit artikel alleen betrekking heeft op een wijziging van de technische specificaties en toegepaste operationele procedures en gaat over de situatie dat een procedure is gevoerd die door de wholesale-afnemer is verloren. Het gaat hier derhalve om zeer specifieke situaties. In deze zeer specifieke situaties acht het college het niet onredelijk dat KPN een zekere doorbetaling verlangt van de wholesale-afnemer. Voor WBA geldt een minimale contractduur van één jaar. KPN biedt geen langere contractduren aan. Het college acht doorbetaling tot maximaal één jaar niet onredelijk. Indien sprake is van een langere contractduur acht het college niet redelijk dat doorbetaling voor de gehele resterende contractduur wordt verlangd, omdat dit leidt tot onredelijke overstapdrempels.<sup>48</sup> Aangezien in het RA WBA geen contractstermijnen van langer dan één jaar worden aangeboden acht het college het niet nodig hiervoor een aanwijzing te geven.

---

<sup>48</sup> Zie ook randnummer 428 van het Aanwijzingsbesluit RA WEAS (OPTA/AM/2009/203470).



## **Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie**

### *Artikel 9.6*

304. In dit artikel geeft KPN aan dat dienstverlening onder voorwaarden beëindigd kan worden. Marktpartijen zijn van oordeel dat deze voorwaarden uitgewerkt moeten worden.

305. Het college heeft in hoofdstuk 8 reeds aanwijzingen gegeven in geval van beëindiging van reeds verleende toegang. Die aanwijzingen geven naar het oordeel van het college voldoende uitwerking onder welke voorwaarden dienstverlening beëindigd mag worden.

306. Het college ziet derhalve geen aanleiding een nadere aanwijzing te geven.

### *Artikel 9.10*

307. In dit artikel geeft KPN aan dat indien het als het als gevolg van gewonnen procedures voorwaarden en tarieven met terugwerkende kracht mag wijzigen de wholesale-afnemer gehouden is om deze wijzigingen te accepteren.

308. Het college erkent dat KPN onder druk van regulering tot een voor wholesale-afnemers beter referentieaanbod komt. KPN zal haar aanbod wellicht willen verslechteren als regulering wordt vernietigd. Het college ziet nu dat KPN in artikel 9.10 feitelijk stelt dat als KPN bij vernietiging van (delen van) besluiten gerechtigd is om met terugwerkende kracht verslechtingen door te voeren en de wholesale-afnemer deze verslechtingen moet accepteren.

309. KPN heeft op voorhand niet inzichtelijk gemaakt welke verslechtingen doorgevoerd worden bij een vernietiging. Artikel 9.10 geeft KPN een ongeclausuleerde mogelijkheid voor verslechtingen en tevens de mogelijkheid om deze met terugwerkende kracht door te voeren.

310. Wholesale-afnemers lopen hierdoor bij inkoop van WBA bij KPN een groot risico. Wholesale-afnemers sluiten immers contracten met eindgebruikers gebaseerd op het gereguleerde aanbod. KPN kan op basis van artikel 9.10 bij een eventuele vernietiging het dienstaanbod verslechteren door bijvoorbeeld de wholesaletarieven met terugwerkende kracht fors te verhogen. Voor wholesale-afnemers betekent dit dat met terugwerkende kracht de dienstverlening aan eindgebruikers ineens verliesgevend kan worden. Wholesale afnemers kunnen niet met terugwerkende kracht de afname van de WBA ongedaan maken. Artikel 9.10 ontnemt wholesale afnemers daarbij ook nog de mogelijkheid bezwaar te maken tegen een dergelijke verslechting.

311. Naar het oordeel van het college zitten er derhalve drie elementen in artikel 9.10 die voor wholesale-afnemers zeer risicovol zijn:

- de mogelijkheid om ongeclausuleerd wijzigingen door te voeren;
- de mogelijkheid om deze met terugwerkende kracht door te voeren;
- de gedwongen acceptatie van deze wijziging door de wholesale-afnemers.

312. Naar het oordeel van het college is artikel 9.10 met name relevant voor de situatie dat WBA niet

## **Aanwijzingsbesluit RA WBA**

### **Openbare versie**

meer gereguleerd is. Op dat moment kan het college het WBA-aanbod niet meer toetsen aan de verplichtingen uit een marktanalysebesluit. Echter, dit artikel heeft naar het oordeel van het college ook directe invloed op de situatie dat WBA wel gereguleerd is.

313. Immers, artikel 9.10 heeft tot doel partijen zich op dit moment al te laten verbinden aan de effecten van een vernietiging van de regulering, welke zeer groot kunnen zijn. De kans dat de regulering wordt vernietigd is zeer moeilijk in te schatten. Echter ook een kleine kans op een zeer groot negatief effect beïnvloedt naar het oordeel van het college bij voorbaat de effectiviteit van de toegangsverplichting. Het college is dan ook van oordeel dat het beding opgenomen in artikel 9.10 een onredelijk beding is en daarom in strijd met dictumonderdeel iii, lid j van het marktanalysebesluit WBT.

314. Het college geeft KPN derhalve de aanwijzing om de laatste zin van artikel 9.10 te verwijderen en de één na laatste zin zodanig aan te passen dat alleen sprake kan zijn van redelijke wijzigingen in de dienstverlening.

#### *Artikel 9.11*

315. KPN geeft in dit artikel aan dat het tarieven en tariefstructuren kan wijzigen. Voor marktpartijen is de reikwijdte onduidelijk.

316. Het college is van oordeel dat voldoende duidelijk is gemaakt dat het gaat om wijzigingen in de tarieven en de tariefstructuur. Het college merkt op dat het marktanalysebesluit een aankondigingstermijn van 2 maanden in plaats van 6 weken voorschrijft. Het college geeft KPN de aanwijzing deze termijn aan te passen.

317. Daarnaast geldt dat dergelijke wijzigingen er niet toe kunnen leiden dat de nieuwe tarieven of de nieuwe tariefstructuur leidt tot tarieven die liggen boven de vastgestelde wholesale price caps. Het college ziet echter geen aanleiding om verdere aanwijzingen te geven.

#### *Artikel 9.12*

318. In dit artikel is aangegeven dat wijzigingen gelden als deze zijn overeengekomen en schriftelijk vastgesteld. Voor marktpartijen is het onduidelijk wat er gebeurt als KPN dan naderhand de tarieven verhoogt. Immers marktpartijen hebben op basis van de lagere tarieven contracten met eindgebruikers afgesloten.

319. Het punt van marktpartijen is reeds behandeld bij artikel 9.10. Het college ziet derhalve bij artikel 9.12 geen reden voor een aanvullende aanwijzing.

### **10.2.2 Zienswijze van partijen**

#### *Artikel 9.10*

320. **KPN** merkt op dat zij niet ongeclausuleerd veranderingen kan doorvoeren. Dit geldt alleen voor wijzigingen die voortkomen uit regelgeving of bindende uitspraken van een bevoegde instantie. Dit

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

brengt met zich mee dat het al gaat om redelijke wijzigingen, omdat de wijzigingen in overeenstemming zijn met het besluit of uitspraak waarop ze gebaseerd zijn.

321. **KPN** acht het oordeel inzake de terugwerkende kracht in strijd met de wet en de beginselen van behoorlijk bestuur. Als KPN de laatste zin van artikel 9.10 dient te schrappen onthoudt het college KPN de mogelijkheid een overeenkomst in haar voordeel te wijzigen, ook al is KPN daartoe gerechtigd. Als bijvoorbeeld het beroep tegen de tarieven voor WBT gegrond wordt verklaard mag KPN volgens het college haar tarieven niet met terugwerkende kracht verhogen.

322. Het **college** staat redelijke wijzigingen met terugwerkende kracht toe. Immers, het college vraagt KPN om in de één na laatste zin te expliciteren dat het om redelijke wijzigingen moet gaan. Het college heeft daarnaast bezwaren tegen de zin dat afnemers geen bezwaar mogen maken tegen veranderingen met terugwerkende kracht, bijvoorbeeld als zij die niet redelijk vinden. Het college vraagt KPN die zin daarom te schrappen, omdat die zin ook nu al de effectiviteit van de toegangsverplichting beperkt.

### *Artikel 9.11*

323. **KPN** is van mening dat een wijziging van een tarief niet valt onder dictumonderdeel x van het marktanalysebesluit, waar wordt gesproken over nieuwe of gewijzigde diensten en dat derhalve de redelijke aankondigingstermijn van in beginsel 2 maanden niet van toepassing is op de tarieven. Als dat wel zo zou zijn vindt KPN zes weken een redelijke termijn, omdat dit wholesale-afnemers voldoende tijd geeft om hun klanten te informeren. Echter, KPN zal wel uitvoering geven en de termijn met twee weken verlengen

324. Het **college** is het niet met KPN eens. Ook tariefswijzigingen vallen onder de transparantieplichting, zoals bedoeld onder dictumonderdeel x.

### *Andere onderdelen van artikel 9*

325. **BCPA** is van oordeel dat de termijn die in artikel 9.2 bij wijziging van de toegepaste technologie te kort is. Deze moet één jaar in plaats van 3 maanden zijn. Het zakelijke segment eist vroegtijdige aankondigingen.

326. Het **college** stelt vast dat artikel 9.2 van toepassing is op veranderingen die aan de volgende voorwaarden voldoen:

- wijziging van technische specificaties of toegepaste operationele procedures;
- gevolgen hebben voor de gebruiksmogelijkheden van de afnemers van WBA en de door hen gebruikte (rand)apparaten;
- redelijkerwijs voorzienbare consequenties.

327. Als aan deze voorwaarden is voldaan zal de wijziging niet eerder plaatsvinden dan drie maanden – of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is. Het **college** is derhalve van oordeel dat het

## Aanwijzingsbesluit RA WBA

### Openbare versie

hier niet kan gaan om majeure wijzigingen, omdat de consequenties dan niet meer redelijkerwijs voorzienbaar zijn. Voor niet-majeure wijzigingen acht het college een termijn van 3 maanden of zoveel langer als redelijkerwijs mogelijk is voldoende.

328. **BBned** is van oordeel dat in KPN bij de procedure voor nieuwe vormen van toegang onacceptabele limiteringen oplegt:

- maximaal één keer per halfjaar nieuwe verzoeken;
- operationele beperkingen en bedrijfseconomische redenen als reden om een verzoek af te wijzen;
- slechts KPN mag de redelijkheid van een verzoek toetsen;
- wholesalespecifieke kosten worden niet door KPN gedragen.

329. Het **college** volgt BBned niet en ziet op geen reden voor een aanwijzing. Het college heeft daartoe de zienswijze van Bbned gelegd naast het tekst voorstel van KPN voor de raamovereenkomst WBA dd. 16 november 2009:

- in artikel 9.7 staat “maximaal één keer per halfjaar of zoveel vaker als redelijkerwijs van KPN verlangd kan worden”. Dat biedt partijen voldoende ruimte voor het indienen van toegangsverzoeken;
- artikel 9.8 schets de gronden waarop KPN mag afwijzen. Daarbij wordt direct naar het de door het college aan KPN opgelegde verplichtingen verwezen;
- partijen doen een verzoek. KPN moet dat beoordelen. Als verzoeker het daar niet mee eens is kan deze een geschil bij het college indienen;
- in artikel 9.9 wordt geen definitief oordeel gegeven over de toerekening van kosten.

### 10.2.3 Aanwijzing

330. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen iii, lid j en x van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen voor het referentieaanbod WBA:

- KPN dient de laatste zin van artikel 9.10 te verwijderen;
- KPN dient de één na laatste zin in artikel 9.10 zodanig aan te passen dat alleen sprake kan zijn van redelijke wijzigingen in de dienstverlening;
- KPN dient de aankondigingstermijn in artikel 9.11 aan te passen van 6 weken naar 2 maanden.

## 10.3 Transport instances

### 10.3.1 Beoordeling door het college

331. In het dictumonderdeel ii lid d van het marktanalysebesluit WBT is aangegeven dat toegang voor lage kwaliteit WBT moet worden aangeboden voor de wederverkoop. Hiermee wordt beoogd dat afnemers van WBT een bitstreamaanbod kunnen doen aan ISP's. KPN doet ook een dergelijke

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

aanbod, maar limiteert het aantal transport instances per WAP-poort.

332. Het college is van oordeel dat hij in dit besluit geen aanwijzing kan geven met betrekking tot het aantal transport instances per WAP-poort. De route die voor het verkrijgen van meerdere transport instances bewandeld dient te worden is dat marktpartijen eerst een redelijk verzoek om toegang moeten indienen bij KPN en KPN dit verzoek vervolgens beoordeelt. Het marktanalysebesluit WBT stelt immers dat KPN dient te voldoen aan redelijke verzoeken om toegang van (potentiële) WBA-afnemers. Dictumonderdeel iii van het marktanalysebesluit WBT schetst tevens de voorwaarden die in acht genomen moeten worden bij de beoordeling van een toegangsverzoek.

333. De technische onhaalbaarheid of de noodzaak om de integriteit van het netwerk te handhaven kunnen daarbij redenen zijn om een verzoek niet redelijk te achten. Het college kan op voorhand niet concluderen of daarvan sprake is.

334. Het college komt derhalve op dit moment niet met een aanwijzing inzake transport instances.

### 10.3.2 Zienswijze van partijen

335. **BOT** is tevens van oordeel dat op die punten waar OPTA aangeeft dat partijen een redelijk verzoek moeten doen reeds sprake is van een disagree en dat OPTA derhalve een aanwijzing moet geven.

336. **Bbnd** is van mening dat reeds een verzoek is gedaan, welke door KPN is geweigerd. Deze disagree is vervolgens vastgesteld in de issuelijst.

337. Het **college** is het niet met partijen eens. Het ligt niet op voorhand vast dat er vraag is naar een grotere hoeveelheid transport instances per WAP-poort. Om die dienst te kunnen afnemen dienen partijen conform de toegangsverplichting een specifiek toegangsverzoek te doen. KPN dient marktpartijen de benodigde informatie voor het doen van dit verzoek desgevraagd te verstrekken<sup>49</sup> en aan te geven op welke punten een verzoek aangevuld dient te worden.<sup>50</sup> KPN dient dat verzoek vervolgens te beoordelen. Indien partijen daar niet uitkomen kunnen zij een geschil aanhangig maken bij het college.

## 10.4 Lokale uitkoppeling

### 10.4.1 Beoordeling door het college

338. In het marktbesluit WBT is het college ervan uitgegaan dat toegang op lokaal niveau (MDF-niveau) niet noodzakelijk is. Aanbieders die uitgerold zijn naar lokaal niveau nemen MDF-access af dat

---

<sup>49</sup> Dictumonderdeel iii, lid g.

<sup>50</sup> Dictumonderdeel iii, lid i.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

goedkoper is en waarmee een afnemer zelf WBT aan kan bieden.<sup>51</sup>

339. Het college ziet erop toe dat KPN een correcte invulling aan deze verplichting geeft. Daar waar een dienst nog in ontwikkeling is, dient KPN in haar RA WBA een uitgewerkte roadmap op te nemen. De enkele vermelding, zoals in de roadmap die op 2 november 2009 aan de IG is toegestuurd, dat een bepaalde dienst in onderzoek is, is daarbij onvoldoende.

340. Het college ziet echter geen reden voor een aanwijzing.

### 10.4.2 Zienswijze van partijen

341. **BOT** is van oordeel dat het RA ook een aanbod op metroniveau dient te bevatten.

342. Het **college** heeft in het marktanalysebesluit WBT opgenomen dat KPN in het All-IP-netwerk toegangsverplichtingen heeft op metroniveau en in het huidige PSTN-netwerk een toegangsverplichting op regionaal niveau. Een aanwijzing op dat punt is derhalve niet nodig.

343. **BOT** is tevens van oordeel dat op die punten waar OPTA aangeeft dat partijen een redelijk verzoek moeten doen reeds sprake is van een disagree en dat OPTA derhalve een aanwijzing moet geven.

344. Het **college** is het niet met partijen een eens. In geval van lokale uitkoppeling heeft het college aangegeven dat een aanbod dat op voorhand niet voor de hand ligt, omdat op lokaal niveau afname van MDF-access meer voor de hand ligt. Indien partijen dit toch willen zullen zij een specifiek verzoek moeten indienen om toegang. KPN dient marktpartijen de benodigde informatie voor het doen van dit verzoek desgevraagd te verstrekken<sup>52</sup> en aan te geven op welke punten een verzoek aangevuld dient te worden.<sup>53</sup> KPN dient dat verzoek vervolgens te beoordelen. Indien partijen daar niet uitkomen kunnen zij een geschil aanhangig maken bij het college.

## 10.5 Ethernet over koper en P2P

### 10.5.1 Beoordeling door het college

345. Marktpartijen hebben aangegeven behoefte te hebben aan ethernet-over-koper diensten.

346. Het college is van oordeel dat zij in dit besluit op dit moment geen aanwijzing kan geven voor het aanbieden van WBA Ethernet over koper. De route die daarvoor naar het oordeel van het college bewandeld dient te worden is de volgende: marktpartijen dienen een verzoek om toegang in bij KPN. KPN beoordeelt dit verzoek. Conform het marktanalysebesluit WBT dient KPN te voldoen aan redelijke verzoeken om toegang van (potentiële) WBA-afnemers. Dictumonderdeel iii schetst tevens de

---

<sup>51</sup> marktanalysebesluit WBT, randnummer 787

<sup>52</sup> Dictumonderdeel iii, lid g.

<sup>53</sup> Dictumonderdeel iii, lid i.

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

voorwaarden die in acht genomen moeten worden bij de beoordeling van een toegangsverzoek.

347. Het college ziet wel in dat een ethernet-over-koper dienst gericht op zakelijke eindgebruikers van groot belang is. Ethernet over glas is voor slechts een beperkt deel van de eindgebruikers een alternatief, terwijl met een overgang naar ethernet-over-koper voor een grotere groep eindgebruikers efficiëntiewinsten te realiseren zijn. Het is echter aan KPN en marktpartijen om vast te stellen welke vorm van ethernet-over-koper gewenst is. KPN heeft nu in de roadmap aangegeven WEAS P2P Ethernet over koper in onderzoek te hebben en niet WBA Ethernet over koper. Het college heeft op voorhand geen standpunt over de vraag of de dienst ontwikkeld dient te worden in het WEAS- of in het WBA-domein. Daarvoor is het belangrijk dat KPN in onderhandeling treedt met marktpartijen, teneinde wholesalediensten te ontwikkelen die zo goed mogelijk aansluiten op de vraag van de wholesale afnemers. Deze diensten dienen uiteraard ook non-discriminatoir te worden aangeboden.

348. In het WBA-domein heeft KPN nu alleen P2MP-diensten. Het college ziet wel in dat gezien de kenmerken van de zakelijke eindgebruikers een P2P-dienst essentieel is en dat een P2MP-oplossing dan niet volstaat. Het college vraagt zich af een beperking tot P2MP beperking nodig is en gezien de behoefte van wholesale-afnemers wenselijk. Naar het oordeel van het college is het belangrijk dat KPN in onderhandeling treedt met marktpartijen, teneinde wholesalediensten te ontwikkelen die zo goed mogelijk aansluiten op de vraag van de wholesale afnemers.

349. Indien marktpartijen naast een P2MP-dienst ook een P2P-dienst willen afnemen is de route die daarvoor naar het oordeel van het college bewandeld dient te worden dezelfde als voor ethernet over koper.

350. Het college geeft derhalve op het punt van de ontwikkeling van Ethernet over koper en P2P geen aanwijzing aan KPN. Het college merkt wel op dat KPN voor diensten die het in ontwikkeling heeft een uitgewerkte roadmap dient op te nemen in de RA's. De enkele vermelding, zoals in de roadmap die op 2 november 2009 aan de IG is toegestuurd, dat een bepaalde dienst in onderzoek is, is daarbij onvoldoende.

### 10.5.2 Zienswijze van partijen

351. **BOT** is van oordeel dat op die punten waar OPTA aangeeft dat partijen een redelijk verzoek moeten doen reeds sprake is van een disagree en dat OPTA derhalve een aanwijzing moet geven.

352. **BBNed** is dit ook van oordeel. Volgens BBNed is het verzoek om ontwikkeling van de functionaliteiten gedaan en heeft KPN geweigerd dit te doen.

353. **BCPA** geeft aan een verzoek in te dienen voor P2P ethernet over koper.

354. Het college is het niet met BOT en BBNed eens dat in dit geval een aanwijzing nodig is. KPN heeft ethernet over koper als toegangsdienst in onderzoek (zie roadmap 2 november 2009). Partijen kunnen dan met KPN in overleg treden over de invulling van het onderzoek en hun verzoek voor de

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

gewenst dienst, zoals BCPA aankondigt, in te dienen. KPN dient marktpartijen de benodigde informatie voor het doen van dit verzoek desgevraagd te verstrekken<sup>54</sup> en aan te geven op welke punten een verzoek aangevuld dient te worden.<sup>55</sup> KPN dient dat verzoek vervolgens te beoordelen. Indien partijen daar niet uitkomen kunnen zij een geschil aanhangig maken bij het college.

### 11 Dictum

355. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.2 van de Telecommunicatiewet en op grond van artikel 6a.9, vierde lid, van de Telecommunicatiewet de volgende aanwijzingen voor het RA WBA

356. KPN dient uiterlijk 1 maand na dagtekening van dit besluit, met inachtneming van hetgeen het college in het voorgaande heeft geoordeeld, haar referentieaanbod, zoals dit is opgeleverd op 30 januari 2009 en aangevuld 30 juni 2009, 23 oktober 2009 aan te vullen met de aanwijzingen uit de volgende randnummers.

#### *Opgeleverde aanvullende informatie tijdens IG-traject*

357. De volgende aanvullende informatie verstrekt tijdens het IG-traject:

- indicatieve roadmap (e-mail OPTA aan IG, 3 maart 2009);
- lijst van bedrijventerreinen (e-mail KPN aan IG, 27 maart 2009);
- lijst van uitkoppelpunten (e-mail KPN aan IG, 23 april 2009);
- voorstel offertetool/postcodechecker (e-mail KPN aan IG, 1 mei 2009);
- commercieel migratieaanbod (e-mail KPN aan IG, 20 mei 2009);
- toegang tot glasinformatie (CD-rom verstrekt aan IG, 6 juli 2009);
- voorstel collocatie metro uitkoppeling (e-mail KPN aan IG, 25 augustus 2009);
- nieuwe roadmap voor WBA en WEAS (e-mail aan IG op 2 november 2009);
- aanpassingen in artikel 9 en andere passages in de raamovereenkomst WBA (e-mail met nieuwe raamovereenkomst aan IG op 16 november 2009).

#### *Aanvulling met agrees*

358. Daarnaast dient KPN het referentieaanbod WBA aan te vullen met:

- in Annex 3 wordt opgenomen dat vanaf 1 november 2009 de B2B storingen ook buiten kantoortijden door WBA Service desk zullen worden opgepakt;
- KPN voert een procedure in om wholesale klanten via de (door login naam/password beschermd deel van) KPN Wholesale site regelmatig te informeren over de status van de rollout in FTTC en FTTH gebieden. De instructie hiervoor staat in een e-mail van KPN aan de IG (mail op 20 mei 2009);
- KPN implementeert de SELT-test binnen WBA service desk. Deze testmethode stelt de

---

<sup>54</sup> Dictumonderdeel iii, lid g.

<sup>55</sup> Dictumonderdeel iii, lid i.



## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

- helpdeskmedewerkers in staat om versneld diagnose te kunnen doen. De planning is 1 januari 2010;
- KPN neemt in het RA WBA een roadmap op met de onderzoeken gericht op de verbetering van de order-, leverings- en storingsherstelprocessen. In de roadmap wordt de inhoud van het onderzoek en de planning omschreven. Het gaat om:
    - o onderzoek naar ontwikkeling van VOIM. VOIM geeft toegang tot real-time informatie uit het actieve netwerk van KPN, o.a. poortcheck, SNMP monitoring van virtual poorten, XML provisioning van virtual poorten;
    - o onderzoek naar de (on)betrouwbaarheid van de uitwisseling van XML. Het gaat daarbij om inconsistenties tussen berichten via reporting tool en berichtenverkeer. KPN checkt met marktpartijen of de RfC goed is opgesteld. KPN plant het daarna in voor een release;
    - o onderzoek naar klacht over ingediende tickets die niet worden meegenomen in de maandrapportage, waardoor een discrepantie in het aantal Tie's ontstaat;
    - o onderzoek naar 4 uur storingsherstel;
  - KPN neemt in het RA WBA tevens een roadmap op met de ontwikkelingen ten aanzien van de het wholesale-aanbod. Het gaat dan om de volgende ontwikkelingen:
    - o de introductie van nieuwe access methoden en de dekking daarvan, waaronder de eventuele uitrol van P2P variant binnen WBA ZM dienst
    - o de beschikbaarheid en van de verschillende koperdiensten gespecificeerd naar access technologie (ADSL2+, SDSL, VDSL) en transporttechnologie (ATM, A2E, Ethernet). In de lijst met uitkoppelpunten (zie randnummer 30) is aangegeven welke diensten op welke punten beschikbaar zijn. In de roadmap wordt de geplande beschikbaarheid opgenomen;
    - o de planningen voor introducties van nieuwe functionaliteiten.

### *SLA's, KPI's en boeteregelingen*

359. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw en de dictumonderdelen iii en x van het Marktanalysebesluit WBT, geeft het college KPN de aanwijzing om in het referentieaanbod WBA de volgende wijzingen door te voeren:

- de SLA van WBA over koper te wijzigen in lijn met wijzigingen in de SLA van MDF;
- KPI-1 gelijk te maken aan dezelfde parameter van MDF-access;
- een voldoende afschrikwekkende boete op te nemen bij overtreding van de tweede en derde norm van KPI-6 en KPI-11; een mogelijke invulling daarvan is dat KPN de in de zienswijze voorgestelde boetes opneemt in het referentieaanbod, zonder daarbij de op te nemen dat de boetes niet cumulatief gelden.
- het performance level voor KPI 11-C te verbeteren, zodat deze ten minste gelijk is aan de service levels die KPN aanbiedt op retail-niveau dan wel aansluit bij de behoeften van zakelijke eindgebruikers;
- de SLA voor de beschikbaarheid van de actieve componenten van WBA ZM toe te voegen en

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

de beschikbaarheid van de actieve componenten van WBA CM op te hogen tot een redelijk niveau;

- paragraaf 5.5 uit annex 3 te verwijderen.

360. Op grond van art. 6.a9 lid 4 Tw en dictumonderdeel iv van het Marktanalysebesluit WBT oordeelt het college dat KPN de aantoonbare voordelen die zij geniet bij het oplossen van storingen door het niet hebben van Chinese Walls in de fieldengineer organisatie, ook – in ieder geval deels - doorgeeft aan de wholesale-afnemers. KPN dient hiertoe in het referentieaanbod WBA een voorstel op te nemen.

361. Op grond van artikel 6.a9 lid 4 van de Tw en de dictumonderdelen iv, v en ix van het Marktanalysebesluit WBT verplicht het college KPN om in het referentieaanbod WBA op te nemen dat zij – uit eigen beweging - eens per kwartaal een up-to-date rapportage met maandgegevens over de performance aan wholesale-afnemers verstrekt die in ieder geval de volgende elementen bevat:

- de totale hoeveelheid opgeleverde producten (uitgesplitst per productgroep);
- opgeleverde producten per marktpartij (performances per productgroep);
- voor alle service levels, waarbij de rapportage dient aan te sluiten op de wijze waarop de KPI's en boetes zijn gedefinieerd.

### *Vormgeving toegang*

362. Op grond art. 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen i en iii (c) van het Marktanalysebesluit WBT oordeelt het college dat KPN in het referentieaanbod WBA:

- de technische specificaties omtrent de overboeking op de WAP-poort dient op te nemen en voor WBA-diensten aan te passen naar maximaal 1:20;
- KPN dient daarbij ook de mogelijkheid in het referentieaanbod op te nemen dat partijen een redelijk verzoek kunnen doen voor een andere (hogere dan wel lagere) overboekingsfactor voor de best effort diensten.

363. Op grond van art. 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen iii (a+e) van het Marktanalysebesluit WBT oordeelt het college dat KPN in het referentieaanbod WBA dient op te nemen dat:

- dezelfde WAP-poorten voor alle ethernet-gebaseerde diensten gebruikt kunnen worden; en
- als dat niet het geval is dat in de tarifiering daar wel van wordt uitgegaan.

364. Het college oordeelt op grond van art. 6a.9 lid 4 Tw, en dictumonderdelen ii (b) en iii (c) van het marktanalysebesluit WBT dat KPN in het RA WBA:

- voor collocatie een aanbod dient op te nemen dat efficiënt is en geen onnodige gebruiksbependingen oplegt;
- dat aanbod dient de mogelijke vormen van collocatie te omvatten (met name gericht op Multi-

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

- purpose collocatie en inclusief co-mingling en doorbekabeling tussen externe partijen), alsmede een voorstel om te komen tot een efficiënte collocatie voor de wholesale-afnemers;
- dat aanbod dient tevens een regeling te bevatten wanneer KPN van een wholesaleafnemer mag verlangen om een extra footprint af te nemen.

### *Informatie*

365. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen ii, iii, iv, v en ix van het marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzing inzake het RA WBA:

- de capaciteit van de informatieproducten aan te passen aan de marktvrage, zonder dat daaraan voorafgaand een beperking ten grondslag ligt;
- een marktbrede Fair-Use-Policy op te nemen met betrekking tot de informatieproducten voor de WBA-dienst (de zogenaamde prequals); deze Fair-Use-Policy komt in de plaats van de thans door KPN gebruikte individuele quota vooraf;
- dat in geval van gebleken misbruik door individuele marktpartijen, beperkingen kunnen worden opgelegd aan de betreffende individuele partij(en).

366. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw, dictumonderdeel ii (e) van het marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzing:

- KPN dient in het offertetraject de informatie te delen met de wholesale-afnemer die redelijkerwijs beschikbaar is over de locatie van de ISRA-punten in de Multitenant gebouwen.

### *Beëindiging reeds verleende toegang en migraties*

367. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel ii (e) van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen om het RA WBA aan te passen:

- KPN dient een roadmap op te nemen met daarin de gespecificeerde (voornemens voor) uitfaseringen van WBA-diensten en van diensten waarvoor WBA de doelportfolio is alsmede de status daarvan;
- KPN dient in geval van een verzoek voor beëindiging van verleende toegang in dat verzoek een voorstel te doen voor een aankondigingstermijn;;
- KPN dient tevens op te nemen dat de roadmap periodiek en minimaal ieder kwartaal wordt bijgewerkt.

368. Het college geeft KPN op grond van 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen ii (e) en ix (D+E) van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzing:

- KPN dient, in geval goedkeuring is gegeven aan beëindiging van reeds verleende toegang van WBA-diensten en beëindiging van reeds verleende toegang van diensten waarvoor WBA de doelportfolio is, in het RA WBA op te nemen wat de migratievoorwaarden zijn. Daaronder wordt in ieder geval verstaan een vergelijking wat betreft functionaliteit, prijs en

## Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie

beschikbaarheid/dekking alsmede mogelijke migratiecompensaties. .

369. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen ii (e) en ix (D+E) van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen:

- KPN dient bij migraties van WBA-diensten naar andere diensten of indien WBA de doelportfolio van migraties is in het RA WBA een compensatievoorstel op te nemen, waarbij niet de eenmalige disconnectie- en aansluittarieven in rekening worden gebracht en een voorstel wordt gedaan teneinde de ongestoorde dienstverlening te waarborgen. Dit voorstel dient daarbij te voldoen aan de volgende randvoorwaarden:
  - o de compensatie dient in verband te staan met de "schade";
  - o de compensatie dient in de vormgeving een tijdelijk karakter te hebben;
  - o het voorstel dient niet sturend te zijn in de doelportfolio van de migratie;
  - o de compensatie dient vergelijkbaar te zijn voor de verschillende partijen (non-discriminatoir).

### *Staffelkortingen*

370. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdeel viii onder 3 van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen voor het referentieaanbod WBA:

- KPN dient op te nemen welke kortingen van toepassing zijn en moet daarbij zichtbaar in acht nemen dat voor toepassing van een korting minimaal één externe afnemer ook voor de korting in aanmerking komt.

### *Dienstaanbod WBA*

371. Het college geeft KPN op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw en dictumonderdelen iii, lid j en x van het Marktanalysebesluit WBT de volgende aanwijzingen voor het referentieaanbod WBA:

- KPN dient de laatste zin van artikel 9.10 te verwijderen;
- KPN dient de één na laatste zin in artikel 9.10 zodanig aan te passen dat alleen sprake kan zijn van redelijke wijzigingen in de dienstverlening;
- KPN dient de aankondigingstermijn in artikel 9.11 aan te passen van 6 weken naar 2 maanden.

### *Algemeen*

372. Het college geeft KPN daarbij op grond van artikel 6a.9 lid 4 Tw de aanwijzing een doorlopende integrale versie van het referentieaanbod te publiceren, waarin alle wijzigingen zijn verwerkt. KPN dient hierbij tevens alle documenten in een logisch samenhangende structuur op haar website te publiceren.



## **Aanwijzingsbesluit RA WBA Openbare versie**

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT

mr. C.A. Fonteijn, voorzitter

### **Beroepsmogelijkheid**

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven te Den Haag.

Het postadres is: College van Beroep voor het bedrijfsleven, Postbus 20021, 2500 EA 's-Gravenhage.

Het beroepschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht bevatten. Voorts moet het beroepschrift de gronden van het beroep bevatten en dient een afschrift van het bestreden besluit te worden meegezonden.

Voor het instellen van beroep is griffierecht verschuldigd. Informatie hierover kan worden ingewonnen bij de griffie van het College, telefonisch bereikbaar op (070) 381 39 10 of (070) 381 39 30.