



Vilkår for pakke 1

Forsyningspligt på teleområdet

Vilkår for TDC's varetagelse af forsyningspligten på taletelefoni og teksttelefontjeneste (pakke 1)

1	Indledning.....	3
2	Omfanget af forsyningspligten og de dertil knyttede tjenester.....	3
3	Minimumskrav til kvalitet.....	3
4	Leveringssted for forsyningspligtydelser.....	4
5	Levering til tekniske installationer.....	4
6	Ændring af vilkårene.....	5
	Bilag 1: Taletelefoni.....	6
	Bilag 2: Teksttelefontjenesten.....	9
	Bilag 3: Minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtydelser.....	11

1 Indledning

I henhold til forsyningspligtbekendtgørelsens § 19 fastsætter Energistyrelsen nedenstående vilkår for TDC's varetagelse af forsyningspligten vedrørende pakke 1 for perioden 1. januar 2017 til 31. december 2022. Fastsættelsen af vilkårene er sket på baggrund af oplæg fra Energistyrelsen og efterfølgende forhandling med TDC A/S (herefter forsyningspligtudbyderen).

TDC A/S har oplyst, at forsyningspligten vedrørende taletelefoni varetages af både TDC A/S og YouSee A/S, som er samme juridiske person (YouSee A/S er binavn til TDC A/S). I disse vilkår benævnes TDC A/S og YouSee A/S tilsammen som 'forsyningspligtudbyderen'.

2 Omfanget af forsyningspligten og de dertil knyttede tjenester

Forsyningspligten i pakke 1, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3, omfatter:

Taletelefoni, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 4 og § 5 (se bilag 1) og teksttelefonitjenesten, jf. § 6 (se bilag 2).

De nærmere vilkår fremgår af følgende bilag:

- **Bilag 1:** Bilaget angiver omfanget af, hvad et standardabonnement på taletelefoni skal indeholde, samt hvilke supplerende tjenester, funktioner og faciliteter forsyningspligtudbyderen er forpligtet til at udbyde i tilknytning hertil.
- **Bilag 2:** Bilaget angiver omfanget af teksttelefonitjenesten samt de nærmere vilkår for forsyningspligtudbyderens udbud heraf.
- **Bilag 3:** Bilaget angiver minimumskrav til kvaliteten af samtlige de udbudte forsyningspligtudbydere.

Forsyningspligtudbyderen er frit stillet ved valg af teknologi i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten i det omfang, den anvendte teknologi overholder de fastsatte vilkår.

Forsyningspligtudbyderen kan vælge at benytte tekniske løsninger, som kræver lokal strømforsyning. I sådanne situationer påhviler det slutbrugeren at sikre forskriftsmæssig strømforsyning til brug for tilslutningen og driften heraf, ligesom eventuelle udgifter hertil påhviler slutbrugeren. Ved levering af taletelefoni til adresser, der ikke er dækket af et elselskabs forsyningsområde, og hvor der ellers ikke er adgang til strøm på adressen, og hvor slutbrugeren ikke har planlagt at etablere egen adgang til strømforsyning, kan forsyningspligtudbyderen dog ikke kræve, at slutbrugeren sikrer forskriftsmæssig strømforsyning til brug for tilslutningen.

3 Minimumskrav til kvalitet

For de udbudte forsyningspligtudbydere gælder de i bilag 3 fastsatte minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtudbydere, herunder krav til leveringstid for tilslutning, fejlhyppighed i de anvendte net, ventetid for rettelser af fejl, retningsklager samt særlige kvalitetskrav til forsyningspligtudbydere til handicappede. For så vidt angår udveksling af trafik med andre net forudsætter overholdelse af de i bilag 3 fastsatte kvalitetskrav, at disse

net teknisk giver mulighed herfor.

4 Leveringssted for forsyningspligtydelser

Udbud af forsyningspligtydelser i pakke 1 omfatter, for så vidt angår kablede forbindelser, levering til ét nettermineringspunkt pr. bolig eller erhvervsvirksomhed, jf. forsyningspligtbekendtgørelsen § 10, stk. 1. Nettermineringspunktet placeres inden for slutbrugerens bolig, herunder plejehjem, beskyttede boliger, kollegier, ungdomsboliger, kollektiver, bofællesskaber, fritidsboliger eller anden form for sædvanlig adresse, eller placeres på slutbrugerens erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted.

Forsyningspligtudbyderen etablerer nettermineringspunkter for forsyningspligtydelser i overensstemmelse med reglerne om nettermineringspunkter i forsyningspligtbekendtgørelsen § 10. Vælger forsyningspligtudbyderen at levere talet telefoni ved en mobil løsning, omfatter forsyningspligten levering med indendørs dækning.

5 Levering til tekniske installationer

Ved levering af forsyningspligtydelser til tekniske installationer, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 10, stk. 3, som for eksempel vindmøller, parkeringsautomater, brøndanlæg, pumper, overvågnings- og registreringsanlæg eller lignende er forsyningspligtudbyderen, jf. § 10, stk. 4, berettiget til at fastsætte særskilte omkostningsbaserede priser for etablering af nettermineringspunktet efter følgende retningslinjer:

Ved fastlæggelsen af særskilte omkostningsbaserede priser kan forsyningspligtudbyderen alene indregne:

- a) Prisen for etablering af et standardabonnement (oprettelsesafgift).
- b) De faktisk afholdte omkostninger ud over omkostninger, der er indeholdt i oprettelsesafgiften. Forsyningspligtudbyderen kan dog maksimalt indregne de omkostninger, der vil være ved den for kunden i økonomisk henseende gunstigste løsning. De faktisk afholdte omkostninger kan f.eks. være omkostninger til arbejdstid og materialer samt grave- og eventuelle ekspropriationsomkostninger, herunder omkostninger til eventuel fremmed entreprenør.
- c) En rimelig avance.

Hvis slutbrugerens efter aftale med forsyningspligtudbyderen for egen regning har etableret en fremføringsvej, der kan accepteres af forsyningspligtudbyderen, kan forsyningspligtudbyderen ved fastsættelsen af særskilte omkostningsbaserede priser indregne:

- a) Prisen for etablering af et standardabonnement (oprettelsesafgift).
- b) De faktisk afholdte omkostninger ud over omkostninger, der er indeholdt i oprettelsesafgiften. Forsyningspligtudbyderen kan dog maksimalt indregne de omkostninger, der vil være ved den for kunden i økonomisk henseende gunstigste løsning. De faktisk afholdte omkostninger kan f.eks. være omkostninger til arbejdstid og kabeltræk.
- c) En rimelig avance.

Forsyningspligtudbyderen er endvidere berettiget til at fastsætte særskilte omkostningsbaserede priser for drift af nettermineringspunktet til tekniske installationer efter følgende retningslinjer:

Ved fastlæggelse af særskilte omkostningsbaserede priser kan forsyningspligtudbyderen alene indregne:

- a) Prisen for et standardabonnement (abonnementsafgift).
- b) De faktisk afholdte driftsomkostninger ud over omkostninger, der er indeholdt i abonnementsafgiften. Forsyningspligtudbyderen kan dog maksimalt indregne de driftsomkostninger, der vil være ved den for kunden i økonomisk henseende gunstigste løsning. De faktisk afholdte driftsomkostninger kan f.eks. være omkostninger til arbejdstid og materialer samt graveomkostninger, herunder omkostninger til fremmede entreprenører og eventuelle afgrødeerstatninger. Der kan alene indregnes omkostninger, der relaterer sig specifikt til driften af nettermineringspunktet til en teknisk installation.
- c) En rimelig avance.

Ved opkrævning af særskilte omkostningsbaserede priser fastsat efter ovennævnte retningslinjer skal forsyningspligtudbyderen som minimum specificere opkrævningen på posterne a-b inkl. avance.

6 Ændring af vilkårene

Disse vilkår vil kunne ændres i følgende situationer:

- Hvis Energistyrelsen vurderer, at ændringer er nødvendige for at sikre, at de teleydelser, der er omfattet af forsyningspligten, med hensyn til kvalitetsniveau svarer til de i øvrigt på telemarkedet generelt udbudte teleydelser til private slutbrugere, jf. § 19, stk. 3, i forsyningspligtbekendtgørelsen.
- Hvis Energistyrelsen vurderer, at ændringer i øvrigt er nødvendige for at sikre overholdelse af telelovgivningen, herunder forsyningspligtbekendtgørelsen.
- Hvis love eller bekendtgørelser med betydning for forsyningspligten ændres.
- Hvis markedsforholdene i øvrigt ændrer sig væsentligt, og forsyningspligtudbyderen på den baggrund anmoder Energistyrelsen om at ændre vilkårene, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 15, stk. 2.

Bilag 1: Taletelefoni

Forsyningspligten omfatter udbud af taletelefoni, jf. forsyningspligtbekendtgørelsen § 4 og 5.

Forsyningspligten er teknologineutral. Forsyningspligten på taletelefoni kan som udgangspunkt opfyldes ved levering af traditionel taletelefoni via faste net (PSTN), men forsyningspligten kan også opfyldes med andre løsninger, herunder ved hel eller delvis levering af taletelefonitjenesten via radiobaserede net, f.eks. mobilnet, eller telefoni via IP-net (VoIP).

Uanset valg af teknologi skal tjenesten leveres med den i punkt A og B nævnte minimumskvalitet.

Forsyningspligtudbyderen er forpligtet til at udbyde de under punkt A og B nævnte tjenester, supplerende tjenester, funktioner og faciliteter i tilknytning til et standardabonnement på taletelefonitjenesten. Forsyningspligtudbyderen kan derudover tilbyde andre supplerende tjenester, funktioner og faciliteter i tilknytning til et standardabonnement.

A. Et standardabonnement på taletelefoni, jf. forsyningspligtbekendtgørelsen §§ 4 og 5

Et standardabonnement på taletelefoni omfatter:

- Etablering af én forbindelse pr. bolig til forsyningspligtudbyderens taletelefonitjeneste. Forsyningspligtudbyderen er ikke forpligtet til at levere taletelefoni til en slutbruger, hvis forsyningspligtudbyderens net i forvejen dækker slutbrugerens adresse, men aktuelt benyttes af en anden udbyder, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 5, stk. 2.
- Mulighed for at foretage og modtage opkald mellem nettermineringspunkter samt mulighed for udveksling af trafik med andre slutbrugere, der er tildelt numre i nummerplaner, baseret på ITU's anbefaling E.164, herunder med slutbrugere i forsyningspligtudbyderens egne faste og mobile net, og andre udbyderes faste og mobile net.
- Mulighed for taleoverførsel i en kvalitet som målt efter principperne i ITU P.800 som minimum svarer til den kvalitet, der opnås på PSTN-tjenesten pr. 1. januar 2016, hvis taletelefoni leveres via en fastnetforbindelse.
- Hvis taletelefonitjenesten leveres via radiobaserede net, herunder mobilnet, skal talekvaliteten mindst svare til den kvalitet, der opnås for den pågældende teknologi pr. 1. januar 2016 målt efter principperne i ITU P.800.

B. Supplerende avancerede tjenester, funktioner og faciliteter, som skal udbydes i tilknytning til standardabonnementet

Forsyningspligtudbyderen er forpligtet til at tilbyde følgende supplerende tjenester, funktioner og faciliteter i tilknytning til forsyningspligtudbyderens standardabonnement på taletelefonitjenesten, jf. forsyningspligtbekendtgørelsen § 5, stk. 1, nr. 3, samt bekendtgørelsens bilag 1:

- Tonesignalering eller DTMF (dual-tone multifrequency operation) Herved forstås, at det offentlige telefonnet understøtter brugen af DTMF-toner som defineret i ITU-T Rec. Q.23 til end-to-end signaler gennem nettet, både inden for Danmark og mellem Danmark og andre EU-lande.
- Nummervisning. Herved forstås, at den kaldte part kan se den kaldende parts nummer, inden samtalen

etableres. Denne facilitet skal udbydes i overensstemmelse med den relevante lovgivning om beskyttelse af personoplysninger og privatlivets fred.

I det omfang det er teknisk muligt, stiller forsyningspligtudbyderen data og signaler til rådighed for at gøre det lettere at tilbyde nummervisning og tonesignaler på tværs af medlemsstaternes grænser.

Aftale med forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten om nummeroplysning til handicappede og om koordinering af alarmopkald

Aftale om nummeroplysning til handicappede

Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni og forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten er – hvis disse ikke er identiske – forpligtede til at indgå en aftale, der sikrer handicappede en reduceret pris på brug af nummeroplysningstjenesten og automatisk gennemstilling i forbindelse hermed til numre i forsyningspligtudbyderen af taletelefonis nummerserier. Derudover skal aftalen mellem forsyningspligtudbyderen af taletelefoni og forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten sikre automatisk gennemstilling til numre i andre operatørers nummerserier, hvis der er truffet aftale mellem forsyningspligtudbyderen af taletelefoni og operatøren herom.

Forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten kan vælge selv at opkræve den reducerede pris for brug af nummeroplysningstjenesten fra den handicappede. Hvis den handicappede er kunde hos forsyningspligtudbyderen af taletelefoni kan forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten alternativt – mod at forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten betaler herfor – anmode forsyningspligtudbyderen af taletelefoni om at opkræve beløbet for sig.

Hvis den handicappede har abonnement hos forsyningspligtudbyder af taletelefoni, skal denne som minimum sikre den handicappede adgang til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris fra fire fastnetnumre hos forsyningspligtudbyderen af taletelefoni til nummeroplysningstjenesten via automatisk identifikation.

Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni kan ikke ud over, hvad der følger af § 27 i forsyningspligtbekendtgørelsen, kræve betaling fra den handicappede for brug af nummeroplysningstjenesten, herunder for automatisk gennemstilling.

Forsyningspligtudbyder af taletelefoni kan fra forsyningspligtudbyder af nummeroplysningstjenesten kræve betaling for de reelle omkostninger i forbindelse med selve fremførelsen af samtaler til handicappedes nummeroplysning.

Aftale om koordinering af alarmopkald

Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni skal inden for sit område varetage visse særlige pligter i relation til koordinering af alarmopkald, jf. kapitel 2 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (udbudsbekendtgørelsen).

Såfremt forsyningspligten på pakke 1 og 2 er tildelt forskellige forsyningspligtudbydere, skal opfyldelse af pligterne aftales mellem de pågældende forsyningspligtudbydere.

Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni skal bl.a. modtage og dirigere 112-opkald fra andre udbydere samt forestå øvrige opgaver i relation til koordinering og stedbestemmelse af alarmopkald. Forsyningspligtudbyderen er forpligtet til at indgå relevante aftaler med alarmmyndighederne herom.

Forsyningspligtudbyder af nummeroplysningstjenesten har pligt til at stille oplysninger fra 118-databasen til rådighed i forbindelse med stedbestemmelse. Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni og forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten er – hvis disse ikke er identiske – forpligtet til i nødvendigt omfang at indgå relevante aftaler i forbindelse hermed.

Bilag 2: Teksttelefon-tjenesten

Teksttelefon-tjenesten generelt

Forsyningspligten omfatter udbud af en teksttelefon-tjeneste. Teksttelefon-tjenesten udbydes web-baseret. jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 6.

Definitioner

Ved teksttelefon-tjenesten forstås tilrådighedsstillelse af et døgnåbent formidlingscenter til formidling af opkald mellem berettigede slutbrugere (døve m.fl.) og hørende samt adgang til at foretage direkte opkald til andre berettigede slutbrugere af teksttelefon-tjenesten uden brug af formidlingscentret.

Ved web-baseret teksttelefon-tjeneste forstås, at berettigede slutbrugeres adgang til teksttelefon-tjenesten sker via et web-interface (hjemmeside).

Ved berettigede slutbrugere af teksttelefon-tjenesten forstås døve, døvblevne, døvblinde samt grupper af tale- og hørehæmmede, der via teksttelefon-tjenesten kan kompenseres væsentligt for deres handicap, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 2, nr. 3, og som er visiteret i henhold til de eksisterende ordninger for visitation til teksttelefon-tjenesten,

Ved internetadgang forstås særskilt abonnement på forsyningspligtudbyderens internettjeneste.

Teksttelefon-tjeneste – vilkår og priser

Forsyningspligten omfatter udbud af en web-baseret teksttelefon-tjeneste til døve, døvblevne, døvblinde samt grupper af tale- og hørehæmmede, der via den pågældende tjeneste kan kompenseres væsentligt for deres handicap, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 6, stk. 1, nr. 1.

Forsyningspligtudbyderen fastsætter – i overensstemmelse med forsyningspligtbekendtgørelsens § 6 og § 26 – vilkår og priser for berettigede slutbrugeres abonnement på teksttelefon-tjenesten inden for følgende rammer:

- Der kan ikke opkræves oprettelses- eller abonnementsafgift for adgang til teksttelefon-tjenesten.
- Kunden har mulighed for at indgå særskilt aftale med forsyningspligtudbyderen om internetadgang. Abonnementsafgiften for internetforbindelsen inklusive forbrug skal svare til abonnementsafgiften for et standardabonnement på forsyningspligtudbyderens basale taletelefonitjeneste uden forbrugsafregning. Forsyningspligtudbyderen skal som minimum tilbyde et abonnement omfattende en internetadgang uden forbrugsafregning.
- Opkald via formidlingscentret til mobil, udland eller særtjenester forbrugstakseres med forsyningspligtudbyderens sædvanlige takster. Dette gælder uanset, om kunden har internetabonnement hos forsyningspligtudbyderen eller en anden udbyder.

Pårørende og andres opkald til berettigede slutbrugere

Opkald fra forsyningspligtudbyderens fastnet til handicappede via telefonnummeret til formidlingscentret 70 11 42 11 takseres maksimalt til forsyningspligtudbyderens laveste samtalepris for indenlandsk telefoni.

Pårørende og andre, der ønsker det, kan – mod betaling og fra egen PC med adgang til internettet – få adgang til uden brug af formidlingscenteret at kommunikere med slutbrugere, som benytter teksttelefontjenesten.

Bilag 3: Minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtydelser

De nedenfor anførte kvalitetskrav er fastsat i medfør af § 19 i forsyningspligtbekendtgørelsen. Definitioner, målemetoder og krav til præsentation af resultater er fastsat med udgangspunkt i ETSI EG 201 769-1 (2000-04).

Forsyningspligten er teknologineutral. Forsyningspligtudbyderen opfylder som udgangspunkt forsyningspligten på taletelefoni ved levering af standardabonnement på traditionel taletelefoni via faste net (PSTN), jf. bilag 1, og de nedenfor anførte kvalitetskrav gælder for sådanne standardabonnementer. Hvis forsyningspligtudbyderen vælger at opfylde forsyningspligten på taletelefoni med andre løsninger, herunder via abonnement på mobiltelefoni eller abonnement på IP-telefoni, gælder de nedenfor anførte kvalitetskrav også for disse abonnementer.

Definitioner, målemetoder og præsentation af resultater

1. Leveringstid for tilslutning (snarest)

Leveringstid for tilslutning defineres som den tid, målt i kalenderdage eller timer, der går fra kundens bestilling af en forsyningspligtydelse (ordredato), og indtil fejlfri levering i form af brugbar tilslutning har fundet sted (faktisk leveringsdato), dog bortset fra forudbestilling af forsyningspligtydelser, hvor kunden har ønsket levering på en bestemt dato. Således måles alene leveringstiden ved ordrer uden kundeønske, eller hvor kunden har ønsket levering hurtigst muligt.

Kalenderdage er alle årets dage inklusive helligdage, og timer er alle døgnets 24 timer.

Målingerne for det generelle kvalitetskrav præsenteres som den gennemsnitlige leveringstid for henholdsvis de hurtigste 95 % og 99 % af de ordrer, hvor kunden har ønsket levering hurtigst muligt.

2. Leveringspræcision for tilslutning

Leveringspræcision for tilslutning defineres som forsyningspligtudbyderens overholdelse af aftale om levering af en forsyningspligttilslutning senest på den med kunden aftalte leveringsdato.

Aftalt leveringsdato er den dato, der af hensyn til kunden er fastlagt af forsyningspligtudbyderen, og som fremgår af forsyningspligtudbyderens ordrebekræftelse.

Faktisk leveringsdato er datoen for brugbar tilslutning i overensstemmelse med det aftalte.

Alle ordrer, hvor dato for aftalt levering bliver ændret på kundens foranledning, anses for overholdt af forsyningspligtudbyderen, medmindre den efterfølgende aftale ikke overholdes af forsyningspligtudbyderen.

Alle ordrer, hvor dato for aftalt levering bliver ændret i overensstemmelse med abonnementsaftalen (herunder ordrebekræftelse og abonnementsvilkårene), anses for overholdt af forsyningspligtudbyderen, medmindre den efterfølgende aftale ikke overholdes af forsyningspligtudbyderen.

Ordrer, som annulleres i overensstemmelse med abonnementsaftalen – herunder med henvisning til eventuelle leveringsforbehold om tekniske forudsætninger for ordren, som skal være opfyldt, og som forsynings-

pligtudbyderen ikke med rimelighed kan forventes at være vidende om – skal ikke medregnes ved måling af leveringspræcision.

Kvalitetsmålet for det generelle kvalitetskrav præsenteres som procent af ordrer leveret senest på den aftalte dato.

3. Ventetid for rettelse af fejl

Ventetid for rettelse af fejl defineres som den tid, målt i timer, der går fra tidspunktet, hvor kunden eller dennes repræsentant har foretaget fejlmelding, og indtil fejlretning er fuldført.

Ved fejl forstås afbrudt eller forringet forbindelse, der skyldes det anvendte net, og som kræver udbedring fra selskabets side. Der medregnes ikke fejl opstået på kundens side af nettermineringspunktet.

Fejlretning er fuldført, når fejlen er afhjulpet, og funktionen er bragt i normal tilstand. Timer er alle døgnets 24 timer.

Kvalitetsmålingen for det generelle kvalitetskrav præsenteres som den gennemsnitlige ventetid:

- a) For henholdsvis de hurtigste 80 % og 95 % af fejlmeldingerne vedrørende accessnettet (udtrykt i timer).
- b) For henholdsvis de hurtigste 80 % og 95 % af fejlmeldingerne vedrørende andre typer fejl (udtrykt i timer).

4. Fejlhyppighed i det anvendte net pr. accesslinje

Fejlhyppighed i det anvendte net pr. accesslinje defineres som antallet af fejl i det anvendte net anmeldt af en kunde eller dennes repræsentant, målt i forhold til den samlede abonnentledningsmasse for den pågældende tjeneste.

Ved fejl forstås afbrudt eller forringet forbindelse, der skyldes det anvendte net, og som kræver udbedring fra selskabets side. Der medregnes ikke fejl opstået på kundens side af nettermineringspunktet.

Kvalitetsmålingen præsenteres som gennemsnittet af fejl pr. accesslinje pr. år.

5. Regningsklager

Regningsklager defineres som den andel af regninger, angivet i procent med to decimaler, som resulterer i, at kunden klager over sin regning.

Procentandelen beregnes af det samlede antal regninger pr. år.

6. Handicaptjenester

For handicaptjenesterne gælder ud over de under punkt 1-6 anførte parametre, definitioner, målemetoder og krav til præsentation af resultater følgende:

- a) Fremkommelighed og ventetid i kø til formidlingscentret
 1. Fremkommelighed
Den procentandel af de tilbudte opkald, der besvares af telefonist opgjørt som gennemsnit pr. døgn.
 2. Ventetid i kø

Den tid der går, fra der er etableret dataforbindelse til formidlingscentret, til det tidspunkt kunden kommer igennem til en operatør i formidlingscentret.

Minimumskrav – kvalitetsniveau

Der gælder nedennævnte generelle minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtudbydelser.

I tilfælde af force majeure, eksempelvis lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, strejke og lockout (herunder strejke og lockout blandt forsyningspligtudbyderens egne ansatte) eller lignende forhold uden for forsyningspligtudbyderens kontrol er forsyningspligtudbyderen ikke forpligtet til at leve op til kvalitetskravene. Forsyningspligtudbyderen er herunder ikke forpligtet til at leve op til kvalitetskravene, hvis force majeure i nogle dele af landet gør det nødvendigt, at forsyningspligtudbyderen allokerer ressourcer fra andre dele af landet til området, der er ramt af force majeure.

Herudover er forsyningspligtudbyderen ikke over for Energistyrelsen forpligtet til at leve op til kvalitetskravene, hvis der indtræffer forhold uden for forsyningspligtudbyderens kontrol, herunder forhold forårsaget af tredjemand, hvor et større antal kunder berøres. Endvidere gælder kvalitetskravene ikke for tilfælde, hvor Energistyrelsens Støjtjeneste har konstateret forstyrrelser som følge af f.eks. elektromagnetisk støj som ikke kunne forudses ved indgåelsen af abonnementsaftalen.

For så vidt angår forsyningspligtudbyderens forpligtelse til at leve op til de i nærværende bilag fastsatte absolute minimumskrav i relation til slutbrugerne gælder bestemmelserne om kompensations- og/eller tilbagebetalingsordninger samt erstatningsansvar og force majeure, som disse fremgår af forsyningspligtudbyderens abonnementsvilkår for forsyningspligtudbydelserne.

Forsyningspligtudbyderen måler løbende kvalitetsniveauet af de udbudte forsyningspligtudbydelser i overensstemmelse med de i nærværende forsyningspligtvilkår fastsatte definitioner, målemetoder og krav til præsentation af resultater.

Forsyningspligtudbyderen skal offentliggøre resultaterne af de foretagende målinger. Offentliggørelsen skal ske ved adgang via forsyningspligtudbyderens hjemmeside med opdatering minimum 1 gang årligt, 2 måneder efter hvert kalenderårs udgang.

Forsyningspligtudbyderen skal indberette resultaterne af de foretagende målinger til Energistyrelsen minimum en gang årligt, 1 måned efter hvert kalenderårs udgang, eller efter anmodning fra Energistyrelsen.

Forsyningspligtudbyderen skal udlevere de anvendte grunddata for kvalitetsmålingen til Energistyrelsen, hvis Energistyrelsen anmoder herom.

Generelle minimumskrav til kvaliteten

Taletelefoni

	Parameter	Mål
1.	Leveringstid for tilslutning (snaest): 1. 95 % af ordrerne 2. 99 % af ordrerne	Gennemsnitlig leveringstid: 1. 13 dage 2. 16 dage
2.	Leveringspræcision	95 % leveret til aftalt dato
3.	Ventetid for rettelse af fejl: 1. 80 % af fejlmeldingerne 2. 95 % af fejlmeldingerne	Gns.tid i accessnettet: Gns.tid øvrige: 1. 60 timer 1. 60 timer 2. 84 timer 2. 84 timer
4.	Fejlhyppighed i det anvendte net pr. accesslinje	0,2
5.	Regningsklager	0,10 %

Teksttelefonitjenesten - fremkommelighed og ventetid i kø til formidlingscentret

	Parameter	Mål
6.b.1	Fremkommelighed	90 %
6.b.2	Ventetid i kø til formidlingscenteret	30 sekunder i gennemsnit

Absolutte minimumskrav– leveringstid og fejlretning**Taletelefoni**

	Parameter	Mål
1.	Leveringstid for tilslutning (snarest)	47 dage
2.	Leveringspræcision	Levering til aftalt dato
3.	Ventetid for rettelse af fejl	Fuldføres inden for 12 dage
4.	Yderligere ventetid for rettelse af fejl	Såfremt fejlretningstiden på de 12 dage ikke overholdes, skal der udbetales yderligere kompensation efter 24 dage