

22. marts 2007

Brancheaftale
om
håndtering af XDSL-kunder som skifter operatør

Præambel:

Telekommunikationsindustriens (TI's) samtrafikgruppe nedsatte i 2004 en undergruppe ved navn XDSL-gruppen, som refererer og rapporterer til TI's samtrafikgruppe. I XDSL-gruppen deltager forskellige operatører, som har opnået enighed om udformningen og indgåelse af nærværende brancheaftale (herefter benævnt "Brancheaftalen") om håndtering af XDSL-kunder som skifter operatør.

Formålet med Brancheaftalen er bl.a. at gøre det lettere for XDSL-kunder at skifte operatør, herunder ved at koordinere tidspunkt og indsats for skiftet.

For at opfylde dette formål er der i TI-regi mellem følgende parter indgået nærværende aftale, der i øvrigt er åben for alle, der måtte ønske at tiltræde den:

Cybercity A/S
TDC Totalløsninger A/S
Telia Danmark
UnoTel A/S
Tele2 A/S
DLG-Debitel Tele I/S
UpData Danmark A/S
Perspektiv Bredband AB
Ventelo (Webpartner A/S)
Jay.net A/S

Brancheaftalen er indgået mellem ovennævnte operatører som både afgivende og modtagende operatører, og er ikke til hinder for, at to parter kan fravige aftalen med henblik på at opnå andre løsninger.

Parter der indgår aftale om at fravige Brancheaftalen, skal oplyse Brancheaftalens øvrige parter om disse fravigelser senest 1 måned efter, at disse fravigelser er aftalt. Oplysninger om aftalte fravigelser skal fremsendes til kontaktgruppen, jf. Brancheaftalens pkt. 4.2. Kontraktgruppen vurderer herefter om fravigelserne vil kræve fornyet indsendelse til konkurrencemyndighederne.

Parter der indgår aftale om at fravige Brancheaftalen, skal give Brancheaftalens øvrige parter adgang til at indgå tilsvarende aftale på ikke-diskriminerende vilkår, såfremt der er tale om forhold, der allerede reguleres i aftalen.

1. Brancheaftalens parter - nye operatørers indtræden i Brancheaftalen

- 1.1 Denne Brancheaftale er åben for enhver XDSL-operatør, uanset medlemskab af TI.

Den pågældende XDSL-operatør kan indtræde i nærværende Brancheaftale ved at fremsende anmodning herom til Direktøren for TI. TI skal efter modtagelse af en anmodning uden ugrundet ophold fremsende Brancheaftalen til den pågældende Operatør til underskrift, og skal efter modtagelse af Brancheaftalen i underskrevet stand fremsende meddelelse herom til Parterne.

2. Definitioner

Med mindre andet fremgår af Brancheaftalen, skal de nedenfor anførte definitioner være gældende.

- 2.1 Ved "Brancheaftalen"/"denne Brancheaftale" forstås nærværende Brancheaftale af XX-YY-ZZ, inkl. bilag.
- 2.2 Ved "Operatørskift" forstås kundens opsigelse af abonnementsforholdet vedr. XDSL hos AO, således at kundens abonnement med alle dertil hørende tillægstjenester ophører hos AO, og kundens beordring af oprettelse af XDSL-abonnement hos MO, jf. Brancheaftalens pkt. 6.4.
- 2.3 Ved "Operatør" eller "Operatører" forstås i denne Brancheaftale en/flere udbyder/udbydere af XDSL-tjenester. Omfattet heraf er udelukkende de underskrivende Parter.
- 2.4 Ved "Part" eller "Parterne" forstås ud fra den konkrete sammenhæng det eller de selskaber, der har tilsluttet sig Brancheaftalen.
- 2.5 Ved "Retningslinierne" forstås "Retningslinier for håndtering af bredbåndskunder(XDSL) som skifter operatører", version 11, vedlagt som bilag 1, eller enhver senere godkendt version heraf.
- 2.6 Der henvises i øvrigt til Retningslinierne.

3. Brancheaftalens omfang

- 3.1 Brancheaftalen fastlægger de procedurer og betingelser, som AO og MO er enige om at overholde i forbindelse med effektivering af bestilling og iværksættelse af Operatørskift.

4. Generelle forhold

- 4.1 I tilknytning til Brancheaftalen er Parterne enige om, at effektivering af overførselsordrer m.v. følger de procedurer, som er fastlagt i Retningslinierne, som således udgør en integreret del af Brancheaftalen, dog således, at i tilfælde af fortolkningstvivil og/eller uoverensstemmelse, skal ordlyden af bestemmelserne i Brancheaftalen have forrang for bestemmelserne i Retningslinierne.
- 4.2 Parterne etablerer en kontaktgruppe til sikring af Brancheaftalens hensigtsmæssige efterlevelse, samt for at lette den gensidige kommunikation Parterne imellem. Kontaktgruppen behandler spørgsmål vedrørende

fortolkningen af vilkårene i henholdsvis Brancheaftalen, Retningslinierne og Systemkravene.

Kontaktgruppen behandler udelukkende spørgsmål omfattet af denne Aftale og diskuterer i øvrigt ikke ændring af priser, idet priserne, som de er fastsat i medfør af pkt. 5.3, tilsigter at afspejle de faktiske omkostninger, som Parterne må bære i forbindelse med et Operatørskift. Således kan prisændringer udelukkende finde sted ved ændringer i de bagvedliggende omkostninger for gennemførelse af Operatørskift.

Deltagerne i kontaktgruppen fremgår af www.teleindustrien.dk.

5. Priser og betaling

- 5.1 Som betalingsmodel benyttes brugerbetaling, hvor MO betaler pr. transaktion (bestilling af skift af operatør).
- 5.2 Transaktionsprisen skal differentieres alt efter om skiftet af XDSL-operatør er gennemført eller ej.
- 5.3 Priserne for Operatørskift fremgår af bilag 2. TDC Branchesalg redgør én gang årligt for afholdte udviklings- og driftsomkostninger.
- 5.4 Betaling for Operatørskift forfalder kvartalsvis, medmindre andet er aftalt, og faktureres i EDI-format.
- 5.5 Ændring af priser kræver ikke fornyet underskrift af denne Brancheaftale, hvis prisændringerne baseres på ændringer i de bagvedliggende omkostninger. Ændring af principperne for opgørelse af disse omkostninger kræver ligeledes ikke fornyet underskrift, hvis der er samlet enighed herom blandt Parterne, jf. bilag 2.

6. Ordrebehandling

- 6.1 TDC Branchesalg og AO behandler ordrer vedr. Operatørskift i den rækkefølge de modtages, og i øvrigt som beskrevet i Retningslinierne.

Kunden bestiller operatørskift fra AO til MO ved henvendelse til MO, som bemyndiges af kunden til at opsig kundens kundeforhold hos AO. Såfremt kunden henvender sig til AO med ønske om Operatørskift, henviser AO kunden til MO.

7. Misligholdelsesbeføjelser

- 7.1 Enhver af Parterne kan hæve Brancheaftalen i tilfælde af en anden Parts væsentlige misligholdelse, og såfremt misligholdelsen ikke inden for rimelig tid er afhjulpet. I øvrigt gælder dansk rets almindelige regler om misligholdelse.
- 7.2 Som væsentlig misligholdelse anses bl.a. at en Operatør gentagne gange:
 - overskrider den i bilag 1 anførte oprettelsestid uden rimelig grund
 - har bestilt Operatørskift, uden at der foreligger et validt kundeforhold, jf. bilag 1,
 - ikke loyalt vejleder kunder med hensyn til opsigelsesvarsler og bindingsperioder inden indgåelse af aftale om Operatørskift,
 - direkte eller indirekte kontakter en kunde, eller opfordrer en kunde til at kontakte sig med henblik på at annullere opsigelsen/overdragelsen for derigennem at fastholde kundeforholdet

- anvender systemet til systematisk opslag/scanning i stedet for udbyderskift - altså slår en kunde op, som ikke har henvendt sig.
- misbruger sine muligheder for at annullere et igangværende skift mellem operatører

7.3 Ophævelse af brancheaftalen to Operatører imellem sker ved skriftlig henvendelse til den misligholdende Operatør. Når Brancheaftalen er ophævet rettes henvendelse til TDC Branchesalg, der uden ansvar for ophævelsens berettigelse tilretter systemet og giver den misligholdende Operatør besked om dette.

7.4 Ved ophævelse af denne Brancheaftale to Operatører imellem, vil Brancheaftalen fortsat være gældende for de øvrige Parter. TDC Branchesalg opdaterer i den forbindelse styretabellen, jf. bilag 1 pkt. 9.2

8. Parternes erstatningsansvar

- 8.1. For Parternes erstatningsansvar gælder dansk rets almindelige regler om erstatningsansvar, jf. dog nedenfor.
- 8.2. Ingen Part er ansvarlig for driftstab og andet indirekte tab, som påføres andre Parter.

9. Tvistigheder

- 9.1 Brancheaftalen er undergivet og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.
- 9.2 Parterne forpligter sig til i videst muligt omfang at søge at bilægge eventuelle tvistigheder, herunder uenighed om aftalens fortolkning, ved forhandling. Såfremt en uoverensstemmelse mellem Parterne ikke kan bilægges ved forhandling, er hver af Parterne berettiget til at indbringe uoverensstemmelsen for Sø- og Handelsretten.
- 9.3 Ovenstående begrænser ikke Parternes mulighed for at indbringe spørgsmål vedrørende fortolkningen og anvendelsen af nærværende aftale for administrative myndigheder i det omfang det er muligt i henhold til gældende ret.

10. Ændring af Brancheaftalen

- 10.1 Hver Part kan kræve denne Brancheaftale genforhandlet, herunder såfremt forudsætningerne for Brancheaftalen er væsentligt ændret, eller der i øvrigt er rimelig grund hertil, eksempelvis ved ændring af det underliggende lovgrundlag. Genforhandlingen skal starte senest to måneder efter kravets fremsættelse.
- 10.2 Parterne forpligter sig dog til at søge Brancheaftalen genforhandlet indenfor 1 år efter færdiggørelsen af endeligt operativt system, baseret på de erfaringer, der gøres i perioden.
- 10.3 Ved genforhandling, jf. 10.1 og 10.2., kræves der fuld enighed for vedtagelse af ændringer.

11. Brancheaftalens ikrafttræden og opsigelse

- 11.1 Brancheaftalen træder i kraft ved førstkommende månedsskift efter den dato, den er underskrevet af parterne.
- 11.2 Hver Part kan opsiges Brancheaftalen med 6 måneders varsel til udgangen af først kommende 31. december. Ved en Parts opsigelse opdaterer TDC Branchesalg styretabellen, jf. bilag 1 pkt. 9.2
- 11.3 Såfremt en Part opsiges denne Brancheaftale, vil Brancheaftalen fortsat være gældende for de øvrige Parter.

12. Indsendelse

- 12.1 Det er Parternes hensigt at indsende Brancheaftalen til de danske konkurrencemyndigheder. Brancheaftalen anmeldes således til Konkurrencestyrelsen med henblik på at opnå ikke-indgrebsklæring efter Konkurrencelovens § 9, subsidiært fritagelse efter Konkurrencelovens § 8.

13. Underskrift

- 13.1 Brancheaftalen oprettes i et originalt eksemplar, som opbevares i TI. Hver Part modtager og bevarer en kopi heraf, hvis ægthed er bekræftet af TI.

Bilagsfortegnelse:

- Bilag 1: "Retningslinier for håndtering af bredbåndskunder(XDSL) som skifter operatører", version 11.
- Bilag 1a: Afvisningsårsager
- Bilag 1b; Kontaktpersoner
- Bilag 1c: Kundenumre
- Bilag 2: Priser

Dato:

Dato:

Lars Rude Andersen
Direktør, IT
Cybercity A/S
CVR-nr.: 11 76 64 81

Pelle Martin Schmidt
Adm. direktør
UnoTel A/S
CVR-nr.: 25 33 42 72

Dato:

Dato:

Jens Alder
Adm. direktør
TDC Totalløsninger A/S
CVR-nr.: 25 76 75 35

Jesper Brøckner Nielsen
Adm. direktør
Telia Danmark
Filial af Telia Nätjänster Sweden AB
CVR-nr.: 20 36 79 97

Dato:

Dato:

Thomas Nistrup
Adm. direktør
Tele2 A/S
CVR-nr.: 18 49 27 09

Peter Johnsen
Direktør
Updata Danmark A/S
CVR-nr.: 25 48 38 12

Dato:

Dato:

Keld Kruse Mønster
Adm. direktør
DLG-Debitel Tele I/S
CVR-nr.: 25 81 32 86

Fredrik Winbladh
Adm. direktør
Perspektiv Bredband AB
SE 55 66 32 10 21

Dato:

Dato:

André Dommer
Adm. direktør
Jay.net A/S
CVR-nr.: 10 00 81 23

Rasmus Helmich
Adm. direktør
Webpartner A/S
CVR-nr.: 20 28 73 81

