



**TELE  
INDUSTRIEN**  
teleselskabernes  
branchesamarbejde

Til Energistyrelsen

**Sendt pr. mail** til [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk)

c.c. [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk), [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk)

20. januar 2022

## **Høring over udkast til nye regler om skift af bredbåndsudbydere**

Ved brev af 25. november 2021 har Energistyrelsen sendt udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav i høring (jeres j.nr. 2021-7196). Teleindustrien (TI) takker for høringen og nedenfor findes TI's bemærkninger til udkastet.

TI har nedenstående bemærkninger til lovudkastet:

### **1. Generelt – brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere**

Som anført i Energistyrelsens høringsbrev kan TI bekræfte, at telebranchen efter udstedelsen af bekendtgørelsen vil indlede dialog om indholdet af en brancheaftale om detaljerede administrative og tekniske processer for skift af bredbåndsudbydere, som implementerer reglerne i den nye bekendtgørelse om skift af bredbåndsudbydere, og som samtidig opfylder målene i pkt. 15 i den tidligere regerings "telepolitiske udspil 2018":

#### ***"15. Lettere for forbrugerne at skifte bredbåndsselskab***

*På mobilmarkedet tilbyder udbydere at ordne alle praktiske forhold, når forbrugerne skifter selskab. Det samme gør sig ikke gældende på fastnetmarkedet, hvor der er væsentligt flere barrierer ved at skifte udbydere. Det betyder, at forbrugerne ikke i samme grad som på mobilmarkedet skifter leverandør, selvom andre udbydere har bedre eller billigere produkter. Det sænker teleselskabernes incitament til at udvikle nye produkter og kan virke hæmmende på konkurrencen på markedet.*

*Regeringen vil derfor arbejde for, at de nuværende vilkår kan ændres via en aftale mellem aktørerne i telebranchen. Aftalen skal indeholde regler om, at kunder, der ønsker at skifte bredbåndsleverandør, skal kunne give den nye leverandør eller evt. en skifteagent fuldmagt til at håndtere de praktiske detaljer i forbindelse med skiftet.*

#### ***Mål:***

*At gøre det enklere for forbrugerne at skifte bredbåndsleverandør og derigennem tilskynde øget konkurrence på bredbåndsmarkedet.*

**Initiativer:**

*Regeringen vil facilitere en Brancheaftale, der gør det muligt for bredbåndskunder at give et nyt selskab eller en skifteagent fuldmagt til at ordne praktiske forhold ved skift af udbyder.”*

TI finder det positivt, at Energistyrelsens forslag til regulering er kortfattet og som udgangspunkt svarer til reguleringen i teledirektivet artikel 106, stk. 1, 6, 8 og 9 – dog med tilføjelse af visse danske særregler i den foreslåede § 7 m.fl.

TI anmoder generelt om, at det præciseres i §§ 4-8 om det er modtagende udbyder eller afgivende udbyder, der er forpligtet af de forskellige regler. I de tilfælde, hvor både modtagende og afgivende udbyder vil kunne bidrage til opfyldelsen af et krav, bør det anføres i reglerne, hvem der som udgangspunkt er pligtsubjekt.

**1.1 Informationskrav - § 4**

Særlig for så vidt angår § 4 om informationskrav anmoder TI om, at det præciseres, at det er den modtagende udbyder, der skal sikre information til kunden om de oplyste forhold. Hvis kunden ønsker yderligere og mere konkret information om forhold der primært relaterer til kundeforholdet med afgivende udbyder, herunder om et udbyderskift har konsekvenser for eksisterende abonnement/produktmix, må den modtagende udbyder henvise kunden til selv at kontakte den afgivende udbyder.

Som et led i den kommende brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder planlægger TI at udforme en kortfattet branchefælles standardtekst, som den modtagende udbyder kan benytte til at løfte informationskravet, jf. § 4 i udkastet, og som skal præsenteres for slutbrugeren i bestillingsflowet hos den modtagende udbyder forud for slutbrugers afgivelse af opsigelsesfuldmagt, jf. udkastets § 5, stk. 2. Derudover planlægger TI at udforme en uddybende branchefælles standardtekst på TI's hjemmeside, som slutbrugeren kan tilgå via link i den nævnte kortfattede branchefælles standardtekst.

**2. Afgrænsninger****2.1 Teknisk SBBU og Administrativ SBBU**

I telebranchen sondres mellem skift af bredbåndsudbyder (1) hvor skiftet sker ved brug af en og samme accesslinje hos en netværksudbyder, og hvor der derfor er brug for teknisk koordinering på engrossiden (Teknisk SBBU), og (2) hvor skiftet sker ved brug af forskellige accesslinjer, herunder på tværs af teknologier, og hvor skifteprocessen derfor ikke forudsætter en teknisk koordinering, men kan foregå administrativt (Administrativ SBBU).

TI lægger til grund, at reguleringen i teledirektivets artikel 106 og i udkastet til ny bekendtgørelse omfatter begge typer af skift af bredbåndsudbyder som nævnt ovenfor.

**2.2 Mobilt bredbånd**

TI har hidtil forstået reglerne om 'skift af bredbåndsudbyder' – i daglig tale SBBU – således, at reglerne kun omfatter skift af kablede internetadgangstjenester med fast installationsadresse og ikke internetadgang fra mobiltelefoner, routere og lignende,

hvor der benyttes sim-kort med selvstændige mobilnumre (mobilt bredbånd). For så vidt angår skift af udbyder af mobilt bredbånd gælder særskilt brancheaftale om nummerportering, som allerede i dag sikrer kunden en smidig skifteproces. TI finder det desuden ikke relevant eller nødvendigt at overveje regler om skift på tværs af bredbånd via faste net og mobilt bredbånd, fordi bredbånd via faste net og mobilt bredbånd er vidt forskellige i deres tekniske opbygning samt systemhåndtering. Denne forskellighed sammenholdt med, at der for mobilområdet allerede eksisterer regler for skift, gør, at det ikke er relevant at overveje skift på tværs af fastnet og mobilnet.

TI mener, at det vil medføre dobbeltregulering og regelforvirring, hvis mobilt bredbånd skal være omfattet af både reglerne for skift af udbydere af internetadgangstjenester i bekendtgørelse om oplysningskrav og reglerne om nummerportering i telelovens kap. 7. TI mener, at formålet med de nye regler (enkelt og effektivt skift af udbyder) allerede opfyldt i de eksisterende regler om nummerportering i forbindelse med slutbrugeres skift af og fra/til mobilt bredbånd.

På den baggrund skal TI anmode om, at det præciseres i den nye bekendtgørelse, at regelsættet om "skift af udbyder af internetadgangstjenester" kun omfatter skift af internetadgangstjenester med fast installationsadresse – jf. den oprindelige hensigt i pkt. 15 i den tidligere regerings "telepolitiske udspil 2018", som citeret ovenfor.

Afgrænsningen vil fx kunne ske ved tilføjelse af følgende stk. 3 til udkastets § 1:

*"Stk. 3. §§ 4-8 gælder ikke for internetadgangstjenester, som udbydes via mobilnet."*

### **3. Udtrykkeligt samtykke til skifte (fuldmagt) - § 5 og bilag 2**

#### *3.1 Indhentelse af fuldmagt - § 5, stk. 2*

I § 5, stk. 2, 2. pkt. fremgår, at "slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt". TI anmoder om, at det præciseres, at kunden *skal* afgive fuldmagt, hvis kunden ønsker, at den modtagende udbyder (MU) skal koordinere skiftet – og at det tilføjes til § 5, stk. 2, 2. pkt., at fuldmagten udgør kundens udtrykkelige samtykke til skift af bredbåndsudbyder, jf. § 5, stk. 2, 1. pkt. Hvis ikke kunden ønsker at give MU sådan fuldmagt, kan kunden alternativt selv opsig direkte overfor afgivende udbyder, og selv bestille hos modtagende udbyder.

#### *3.2 MU's og AU's roller og opgaver - § 5, stk. 1 og stk. 2, 3. pkt. 1. led*

I § 5, stk. 2, 3. pkt., 1. led fremgår, at afgivende udbyder (AU) "igangsætter proceduren for udbyderskift". TI bemærker hertil, at det er modtagende udbyder (MU), der initierer og koordinerer SBBU-proceduren, jf. § 5, stk. 1, hvorimod afgivende udbyder primært blot iværksætter kundens opsigelse hos AU. TI anmoder derfor om, at teksten i § 5, stk. 2, 3. pkt., 1. led rettes i overensstemmelse hermed ved fx at skrive "*Den afgivende udbyder iværksætter opsigelse hos afgivende udbyder igangsætter proceduren for udbyderskift, hvis ...*". Mere hensigtsmæssigt kan § 5, stk. 2, 3. pkt., 1. led udgå helt, idet der reelt ikke er behov for en dansk særregel, der blot angiver, at en afgivende udbyder skal agere i overensstemmelse med en gyldig fuldmagt.

### 3.3 Dokumentation for fuldmagt - § 5, stk. 2, 2. pkt.

I § 5, stk. 2, 3. pkt., 2. led fremgår, at den modtagende udbyder (MU) skal "angive" overfor den afgivende udbyder (AU), at MU har indhentet fuldmagt. TI bemærker her til, at det afgørende er, at AU altid kan forlange skriftlig dokumentation for, at MU har indhentet skiftefuldmagt hos slutkunden. I den gældende branchepraksis for administrativ SBBU (SBBU på tværs af net), er det kutyme, at MU's iværksættelse af SBBU sker ved, at MU indhenter skiftefuldmagt fra kunden og herefter sender fuldmagten til MU's kontaktpunkt. I den gældende branchepraksis for administrativ SBBU sker dokumentationen for indhentet fuldmagt derfor automatisk. I den gældende brancheaftale for Teknisk SBBU på TDC's kobbernet (SBBU på én og samme linje), er det derimod kutyme, at skiftefuldmagten kun udveksles stikprøvevis, og det samme gør sig gældende på NP-området. Dette skyldes bl.a. at der er tale om skift på en delt ressource (linjen hhv. nummeret), og at Teknisk SBBU på TDC's kobbernet er baseret på systemunderstøttelse i bestillingssystemet hos netværksudbyderen, som giver MU automatisk besked om, hvilket kredsløb/abonnement, der er omfattet af bestillingen.

I forbindelse med den kommende udarbejdelse af en ny brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder vil telebranchen drøfte og finde frem til i hvilke tilfælde MU skal fremsende fuldmagten til AU automatisk, og i hvilke tilfælde stikprøvevis udveksling er hensigtsmæssig og mulig.

TI anbefaler på denne baggrund, at Energistyrelsens forslag til dansk særregel i § 5, stk. 2, 3. pkt., 2. led udgår.

Samlet set foreslår TI følgende konkrete præcisering til § 5, stk. 2 i udkastet (ændringer markeret):

*"§ 5. Den modtagende udbyder koordinerer førestår skifteprocessen.*

*Stk. 2. Udbydere må ikke foretage et skifte af udbyder for slutbrugeren uden slutbrugers udtrykkelige samtykke. Slutbruger kan give Slutbrugers udtrykkelige samtykke indhentes ved, at slutbrugeren giver den modtagende udbyder fuldmagt, jf. bilag 2, til at opsige slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder med henblik på skift af bredbåndsudbyder til modtagende udbyder, som herefter iværksætter skiftet. Den afgivende udbyder igangsætter proceduren for udbyderskift, hvis den modtagende udbyder angiver over for den afgivende udbyder, at den modtagende udbyder har modtaget et udtrykkeligt samtykke fra slutbruger til skifte af udbyder.*

*Stk. 3. Den modtagende udbyder skal sikre, at aktivering af internetadgangstjenesten finder sted inden for det kortest mulige tidsrum på den dato og inden for den tidsfrist, der udtrykkeligt er aftalt med slutbrugeren.*

*Stk. 4. Den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag."*

Se også pkt. 5 nedenfor om forslag til ændring i § 7.

### *3.4 Fuldmagtens indhold og ordlyd – bilag 2*

TI finder det positivt, at indholdet af en fuldmagt skitseres i bilag i bekendtgørelsen. TI anmoder dog om, at det præciseres i bilag 2, at indholdet af bilaget kun udgør et minimumindhold, således at indholdet af opsigelsesfuldmagten kan udbygges og udbygges, dels i forbindelse med udarbejdelse af en brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder, dels som led i de enkelte udbyderes behov for selvstændig tilpasning af ordlyden. Det er således vigtigt for branchen, at indholdet af bilaget ikke udgør en obligatorisk og ufravigelig standard for indholdet af opsigelsesfuldmagten. TI bemærker, at der efter gældende branchestandard bl.a. er behov for, at der i SBBU-opsigelsesfuldmagten indgår felter, som giver kunden mulighed for at angive en ønsket skiftedato, herunder om kunden ønsker at skifte straks (mod betaling for frikøb af restbinding eller opsigelsesperiode hos AU) eller ønsker at skifte efter endt binding/opsigelsesperiode hos AU. Konkret beder TI derfor om, at der i første linje i bilag 2 sker følgende tilføjelse:

"Ved afgivelse af fuldmagt, jf. § 5, stk. 2, skal følgende indhold eller tilsvarende bl.a. indgå i fuldmagten".

### *3.5 Opsigelsesfuldmagt er kun relevant ved skift af bredbåndsudbyder – bilag 2*

TI bemærker, at det bør præciseres i skabelonen i bilag 2, at MU's indhentelse af opsigelsesfuldmagt kun er relevant ved skift af bredbåndsudbyder.

TI finder det i øvrigt ikke nødvendigt, at fuldmagten indeholder erklæring fra kunden om, at fuldmagten må videregives til afgivende udbyder, som er den naturlige modtager af fuldmagten.

Konkret foreslår TI, at følgende ændring i fuldmagtsteksten i bilag 2:

*~~"... på mine vegne kan opsigelse mit internetabonnement [evt. abonnementsnummer eller lignende identifikation] hos [nuværende internetudbyder] med henblik på skift af internetudbyder til [ny internetudbyder] og videregive oplysningerne på denne fuldmagt til [nuværende internetudbyder]"~~*

### *3.6 Brug af elektronisk fuldmagt fra privatkunder via web og mail – bilag 2*

TI bemærker endvidere, at der efter gældende branchestandard er mulighed for, at privatkunder kan afgive fuldmagt ved brug af mail eller ved at afkrydse fuldmagten på en web-bestilling (elektronisk fuldmagt). TI vurderer, at sådan elektronisk fuldmagt fortsat giver tilstrækkelig sikkerhed for privatkunders identitet, og at det derfor i forhold til privatkunder ikke er nødvendigt, at indhente privatkunders underskrift eller digital signatur.

TI beder derfor om, at der i sidste linje i bilag 2 tilføjes "f.eks." i parentes om underskrift.

#### 4. Markedsføring - § 7 og bilag 2

I forlængelse af TI's bemærkninger til § 5 ovenfor pkt. 3.5 om fuldmagtens indhold og ordlyd foreslår TI dog, at den del af bilag 2 om indhold af fuldmagten, som omhandler markedsføring (kundens fravalg af markedsføring), jf. den foreslåede § 7 i udkastet, udskilles i et særligt bilag eller lignende med henblik på, at denne del af fuldmagten gøres til en fælles obligatorisk tekst i opsigelsesfuldmagten, som ikke kan fraviges. Baggrunden for dette forslag er, at telebranchen som bekendt ikke har kunnet nå til enighed om netop spørgsmålet om markedsføring, og TI vurderer derfor, at der på dette punkt er behov for, at Energistyrelsen fastsætter regler om en obligatorisk og ufravigelig tekst i det omfang Energistyrelsen vurderer, at det er nødvendigt at regulere spørgsmålet om markedsføring.

Konkret foreslår TI, at følgende stk. 2 tilføjes til § 7 i udkastet:

*”Stk. 2: Teksten i fuldmagten om fravalg af markedsføring, skal affattes som angivet i bilag 2, og afkrydsningsfeltet om fravalg af markedsføring må ikke være forud afkrydset.”*

TI henviser i øvrigt til høringssvarene fra de enkelte teleudbydere, hvor teleudbyderne hver især vil afgive bemærkninger til den foreslåede § 7.

#### 5. Dokumentation for udtrykkeligt samtykke og fravalg af markedsføring

TI anmoder om, at ordlyden i § 7, sidste punktum ændres til følgende (ændringer markeret):

*”Den modtagende udbyder dokumenterer ~~angiver~~ over for den afgivende udbyder, at slutbruger har fravalgt en sådan markedsføring”.*

TI planlægger, at dokumentation skal ske ved, at den modtagende udbyder fremsender fuldmagten til den afgivende udbyder, og processen herfor vil blive nærmere beskrevet i den kommende brancheaftale om SBBU. I forbindelse med udarbejdelse af brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere vil telebranchen drøfte og finde frem til i hvilke tilfælde MU skal fremsende dokumentation til AU automatisk, og i hvilke tilfælde det eventuelt er muligt, at dokumentation kun udveksles stikprøvevis mulig. Fremsendelse af fuldmagten til AU og dermed fuld dokumentation for, at kunden har afgivet skiftefuldmagt til MU, anses for naturligt og nødvendigt med henblik på, at MU opnår vished for kundens eventuelle tilbagetrækning af samtykke til markedsføring, jf. § 7.

#### 6. Tilrådighedsstillelse af bredbånd fra AU - § 6

##### 6.1 De bagvedliggende EU-regler

§ 6, stk. 1 og 2 i udkastet regulerer den afgivende udbyders forpligtelser, og det ses, at § 6, stk. 1 og 2 implementerer følgende regler i teledirektivets artikel 106:

- artikel 106, stk. 1, 1. pkt., 2. led om, at udbydere skal sikre, "at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt",
- artikel 106, stk. 1, 3. pkt. om, at "Den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin internetadgangstjeneste",
- artikel 106, stk. 6, 1. afsnit, sidste pkt., om, at "Slutbrugerens aftale med den afgivende udbyder ophører automatisk efter afslutningen af skiftet", og
- artikel 106, stk. 6, 3. afsnit, om tilbagebetaling af kredit.

TI bemærker, at artikel 106, stk. 1, 1. pkt., 2. led om, at udbydere skal sikre, "at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt" ifølge ordlyden af artikel 106, stk. 1 er en bestemmelse, der gælder for både AU og MU. TI anmoder om at dette præciseres i § 6, stk. 1, jf. konkret forslag til tekstændring nedenfor pkt. 6.4.

Det er desuden TI opfattelse, at reglerne i artikel 106, stk. 1 skal fortolkes indskrænkende og efter deres ordlyd, herunder henset til at reglerne er ganske byrdefulde for udbyderne, idet manglende overholdelse af reglerne udløser krav om compensation til kunden. Det er på den baggrund TI's vurdering, at der fx hverken kan indfortolkes i teledirektivets regler om skift af bredbåndsudbyder, at den afgivende udbyder skal forlænge AU's levering til kunden ud over den aftalte skiftedato, jf. herom nedenfor pkt. 6.2, eller at den afgivende udbyder skal genaktivere abonnementet hos AU, hvis AU's levering til kunden er ophørt på den aftalte skiftedato uden, at MU's levering af den nye bredbåndsforbindelse sker på den aftalte skiftedato (pga. forsinkelse), jf. herom nedenfor pkt. 6.3.

Det er TI's opfattelse, at de bagvedliggende EU-regler skal fortolkes på følgende måde:

- artikel 106, stk. 1, 1. pkt. 2. led om, at (begge) udbydere skal sikre, "at internetadgangstjenesten *fortsat er tilgængelig*, medmindre det ikke er teknisk muligt", indeholder et krav om, at skiftet som udgangspunkt skal ske uden nedetid – dvs. udbyderne skal koordinere skiftedatoen. TI kan oplyse, at det bl.a. ved Teknisk SBBU (SBBU på én og samme linje) ikke er teknisk muligt at undgå nedetid. Ved Administrativ SBBU (skift mellem net mv.), hvor der sker forsinkelser i MU's levering til kunden og hvor AU's levering ikke kan forlænges pga. mangel på smidige processer for forlængelse hos AU's netværksudbyder (uden ekstra engrosomkostninger ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen), er det heller ikke muligt at undgå nedetid. Som nævnt i pkt. 6.2 nedenfor vil branchen indlede drøftelser mhp. at afdække mulige løsninger på sidstnævnte.
- Artikel 106, stk. 1, 3. pkt. om, at "Den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed *på samme vilkår*, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin internetadgangstjeneste" indeholder et krav om, at AU skal stille det hidtidige bredbåndsabonnement til rådighed for kunden på samme vilkår som hidtil, indtil den dato, hvor det er aftalt mellem udbyderne, at MU aktiverer

det nye bredbåndsabonnement. I de tilfælde, hvor der findes processer hos AU's netværksudbyder, som gør det muligt for AU (uden ekstra engrosomkostninger ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen) at forlænge eller genaktivere kunden hidtidige bredbåndsabonnementet ud over den aftalte skiftedato som følge af forsinkelser i MU's levering, danner reglen i artikel 106, stk. 1, 3. pkt. endvidere grundlag for, at sådan forlængelse eller genaktivering kan ske på samme vilkår som hidtil, således at det ikke er nødvendigt, at MU indgår ny aftale med slutkunden. Det følger derimod *ikke* af reglen, at AU er forpligtet til at forlænge abonnementet, hvis der opstår forsinkelser hos MU. Hvis der opstår forsinkelser hos MU, er forholdet derimod reguleret i artikel 106, stk. 8 om kompensation til kunden i tilfælde af forsinkelse, som medfører nedetid.

- artikel 106, stk. 6, 1. afsnit, sidste pkt. om, at "Slutbrugerens aftale med den afgivende udbyder *ophører automatisk* efter afslutningen af skiftet", indeholder en præcisering af kravet i artikel 106, stk. 1 om at MU og AU skal koordinere en skiftedato, hvor MU's ydelse leveres og AU's ydelse nedtages. TI lægger i denne sammenhæng til grund, at slutkunden ligesom på NP-området, jf. nedenfor pkt. 6.4, uanset kundens ønsker til skiftedato skal opfylde de betalingsforpligtelser, der følger af kundens aftale med den afgivende operatør, dvs. hvis kunden har ønsket en skiftedato, der ligger inden udløbet af en eventuel bindings- eller opsigelsesperiode hos afgivende udbyder, så vil kunden være forpligtet til at betale abonnementsafgift for den resterende del af bindingen eller opsigelsesperioden hos AU.

På denne baggrund er det samlet TI's opfattelse, at formålet med reglerne om skift af bredbåndsudbyder i artikel 106 alene er at forpligte udbyderne til at samarbejde om en smidig skifteproces, hvor MU koordinerer, at bredbånd hos AU opsiges pr. samme dato, som MU leverer det nye bredbånd – dvs. koordinering af skiftedato under normale forhold uden nedetid og uden overlap. Derudover stilles der krav om en kompensationsordning til kunden, hvis skiftet forsinkes med manglende tjeneste til følge (typisk hvis der opstår leveringssvigt hos MU eller dennes netværksudbyder, jf. nedenfor pkt. 7) eller hvis skifteprocessen misbruges, herunder ved iværksættelse af skifte uden samtykke fra kunden.

### *6.2 Processer for udskydelse af skiftedato og forlængelse af abonnement hos AU*

Uanset, at afgivende udbyder efter TI's opfattelse ikke er forpligtet til at forlænge AU's levering til kunden ud over den aftalte skiftedato, vil TI – med henblik på at skabe en god kundeoplevelse – indlede drøftelser om mulige processer for dialog mellem MU og AU om eventuel udskydelse af skiftedato, fx i den typiske situation, hvor der opstår leveringssvigt hos MU, herunder som følge af leveringssvigt hos MU's netværksudbyder. Sådanne processer vil bl.a. skulle fastsætte hvornår MU senest skal meddele forsinkelser og ændringer i skiftedato til AU med henblik på, at AU kan undersøge muligheden for at udskyde ophør af AU's levering til slutkunden.

Det bemærkes, at en sådan proces forudsætter, at der også findes underliggende processer for udskydelse af opsigelse af det engrosprodukt, som AU har indgået aftale



med AU's netværksudbydere om, herunder at udskydelse af opsigelsen af engrosproduktet kan ske uden ekstra engrosomkostninger for AU ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen. TI kan oplyse, at der p.t. ikke findes en branchestandard for forlængelse af engrosydelse, og at der hos en lang række netværksudbydere opkræves gebyr for forlængelse.

*6.3 Kompensation ved leveringssvigt på selve skiftedagen uden genaktivering hos AU*  
 TI bemærker, at der for så vidt angår SBBU ikke gælder en genaktiveringsforpligtelse svarende til NP-reglerne, jf. art. 106, stk. 5 hhv. telelovens § 27, stk. 3 om NP. Idet reglerne i artikel 106 er totalharmoniserede regler, jf. artikel 101, lægger TI til grund, at den afgivende udbyder ikke er forpligtet til at genaktivere en bredbåndsforbindelse i tilfælde af fejl i SBBU-processen, som medfører, at abonnementet hos AU er ophørt pr. den opsigelsesdato (den aftale skiftedato), som afgivende udbyder har bekræftet overfor slutkunden i overensstemmelse med slutkundens opsigelse via SBBU-fuldmagten. En sådan situation kan f.eks. opstå, ved leveringssvigt hos MU på selve skiftedagen, herunder leveringssvigt hos MU's netværksudbydere, som umuliggør dialog mellem MU og AU om fx mulighed for udskydelse af skiftedato/ophør af AU's leverance til kunden. I sådanne situationer vil der opstå nedetid ud over én arbejdsdag, medmindre afgivende udbyder kan tilbyde genaktivering, uanset at AU ikke er forpligtet hertil.

TI bemærker, at AU's genaktivering vil forudsætte, at der findes underliggende processer for genaktivering af det ophørte engrosprodukt, som AU har indgået aftale med AU's netværksudbydere om, herunder at genaktivering af engrosproduktet kan ske uden ekstra engrosomkostninger for AU ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen. TI kan oplyse, at der p.t. ikke findes en branchestandard for genaktivering af engrosydelse i den nævnte situation, og at der hos en lang række netværksudbydere opkræves gebyr for genaktivering eller nyoprettelse, jf. nærmere herom nedenfor pkt. 8. I tilfælde af leveringssvigt hos MU i dagene op til eller på selve skiftedagen, hvor AU ikke har mulighed for at genaktivere fx pga. større engrosomkostninger, vil der opstå nedetid ud over en arbejdsdag, og TI vurderer, at slutkunden i en sådan situation vil være berettiget til kompensation fra MU efter reglen i udkastets § 8, jf. nærmere herom nedenfor pkt. 7.

#### *6.4 Øvrige forhold og forslag til præcisering af § 6*

TI bemærker, at rækkevidden af bestemmelsen i såvel § 6, stk. 1 og 2 i udkastet samt de ovenfor oplyste regler i artikel 106, stk. 1 og 6 i teledirektivet er ganske komplekse. For at undgå fortolkningstvivel anmoder TI om, at de nævnte regler i teledirektivets artikel 106 implementeres tekstnært i forhold til direktivets tekst. Fx genfindes teksten i udkastet § 6, stk. 2 om "udtrykkelig aftale med slutbrugeren" ift. ophøret hos afgivende udbydere ikke i den bagvedliggende EU-regel (artikel 106, stk. 6, 1. afsnit, sidste pkt.), og TI anmoder derfor om at denne passus slettes.

TI anmoder endvidere om, at det i lighed med lovforslagsbemærkningerne til telelovens § 27 præciseres, at slutbrugeren er forpligtet til at betale for frikøb, hvis kunden i sin dialog med MU har ønsket en skiftedato, som ligger forud for udløbet af en opsigelses- eller bindingsperiode hos AU.

Samlet foreslår TI, at § 6, stk. 1 og 2 ændres og udformes på følgende måde opdelt i de samme fire bestemmelser, som findes i artikel 106, stk. 1 og 6, jf. opstillingen ovenfor i pkt. 6.1, og med tilføjelse af ovennævnte præcisering om frikøb, som også findes på NP-området (markeret):

”§ 6. I forbindelse med skift mellem udbydere af internetadgangstjenester sikrer de pågældende udbydere, at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig for slutbrugeren, medmindre det ikke er teknisk muligt.

Stk. 2. Den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin internetadgangstjeneste.

Stk. 3. Slutbrugers aftale med den afgivende udbyder ophører automatisk efter afslutningen af skiftet. Slutbrugere, der udnytter deres ret til at skifte udbyder af internetadgangstjeneste skal overholde bestemmelser i aftalen med den afgivende udbyder om opfyldelse af betalingsforpligtelser for en eventuel bindingsperiode eller under et opsigelsesvarsel.

Stk. 4. Afgivende udbyder skal på anmodning tilbagebetale eventuel resterende kredit til forbrugere, der anvender forudbetalte ydelser. Tilbagebetalingen må kun være underlagt et gebyr, hvis dette er fastsat i aftalen. Et eventuelt gebyr skal stå i et rimeligt forhold til og svare til de faktiske omkostninger, som den afgivende udbyder pådrager sig ved at yde tilbagebetalingen”.

## **7. Kompensationsordning - § 8**

TI bemærker, at ordlyden af § 8 i udkastet indebærer væsentlige ændringer i forhold til den bagvedliggende regel i teledirektivets artikel 106, stk. 8.

For at undgå fortolkningstvivel anmoder TI om, at artikel 106, stk. 8 implementeres tekstnært i forhold til direktivets tekst.

TI forstår bestemmelsen i artikel 106, stk. 8, sidste led om kompensation i tilfælde af forsinkelse og manglende tjeneste sådan, at begge betingelser skal være opfyldt (både forsinkelse og manglende tjeneste), for at slutkunden er berettiget til kompensation. Det vil sige en simpel ændring i skiftedatoen, fx som følge af ændringer i leveringsdatoen hos MU med samtidig mulighed for udskydelse af opsigelsesdatoen hos AU, udløser efter TI's opfattelse ikke krav om kompensation til kunden.

TI lægger desuden til grund, at ”manglende tjeneste” skal forstås som nedetid i længere tid end én arbejdsdag.

TI lægger endvidere til grund, at forhold udenfor udbydernes kontrol, der medfører forsinkelser og manglende tjeneste, ikke berettiger slutkunden til kompensation, herunder fx frost i jorden, som med kort varsel umuliggør gravearbejde til brug for tilslutning af den nye bredbåndsforbindelse. På samme måde lægger TI til grund, at forsinkelser, der skyldes kundens forhold (fx at kunden ikke er hjemme på den aftalte skiftedato til at modtage teknikerbesøg til indendørs installation) heller ikke berettiger slutkunden til kompensation.

TI forstår omvendt ikke indholdet og rækkevidden af sidste led i artikel 106, stk. 8 ("... og aftale om installation"), og TI anbefaler derfor, at denne del ikke indgår i § 8.

TI bemærker desuden, at den forslåede § 6, stk. 3 om e-mailadresser ikke er omfattet af teledirektivets regler om kompensationsordning, og for at undgå overimplementering af de totalharmoniserede regler i artikel 106 kan kompensationsordninger ikke også omfatte reglen om e-mailadresser.

TI anmoder desuden om, at reglen om kompensation afgrænses og konkretiseres på samme måde som den parallelle regel om kompensation på NP-området i telelovens § 27, stk. 4, som nævner kompensation ved forsinkelse og kompensation misbrug. En sådan tilsvarende afgrænsning og konkretisering vil lette udbydernes information til kunderne om retten til kompensation og vil eliminere tvivl om, hvorvidt der findes andre situationer, der udløser en ret til kompensation.

Konkret foreslår TI, at § 8 udformes på følgende måde:

*Stk. 8. Udbyderne skal yde kompensation til slutbrugerne på en let og rettidig måde i tilfælde af*

*~~[a. en udbyders manglende overholdelse af forpligtelserne i §§ 4-5 og § 6, stk. 1 [2],]~~*

*b. i tilfælde af forsinkelser i skifteprocessen, som medfører manglende tjeneste i mere end én arbejdsdag ~~[og aftale om installation],~~ samt*

*c. i tilfælde af misbrug af skifteprocessen.*

## **8. Netværksudbydernes rolle og ansvar for skifteprocessen**

### *8.1 Standardproces for levering, opsigelse, forlængelse og ombooking af engrosordre*

TI bemærker, at teledirektivet artikel 106 omfatter forpligtelser, som retter sig mod udbydere af internetadgangstjenester til slutbrugere (detailudbyderne), men hvor detailudbyderne er afhængige af de processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og genaktivering mv., som netværksudbyderne (operatørerne) stiller til rådighed for detailudbyderne. Det drejer sig om følgende krav:

**at** nedetid ifm. udbyderskift maksimalt må vare én arbejdsdag (§ 5, stk. 4),

**at** den afgivende udbyder skal fortsætte med at stille internetadgang til rådighed for slutbrugeren på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer den nye internetadgangstjeneste (§ 6, stk. 1), og

**at** udbyderne skal yde slutkunden kompensation i tilfælde af forsinkelser i skifteprocessen og manglende tjeneste (§ 8).

Det danske marked for netværksadgang til bredbånd er desuden præget af, at markedet er geografisk opdelt og fordelt på mange forskellige netværksudbydere – og hver af disse netværksudbydere benytter ofte forskellige processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og genaktivering mv. af engrosordrer om BSA. For at detailudbydere kan løfte de nævnte koordineringsforpligtelser mv. i teledirektivets artikel 106, jf. udkastets § 5, stk. 4, § 6, stk. 1 og § 8, har detailudbydere behov for at netværksudbydere benytter ensartede og standardiserede processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og genaktivering mv. af ordrer om BSA. TI vil tilstræbe, at sådanne standardiserede processer kan blive en del af den kommende brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere – henset til at markedsafgørelser på marked 3 forpligter de SMP-udpegede netværksudbydere til at stille netværksydelse til rådighed for detailudbydere på fair og rimelige vilkår, og at den effektive konkurrence kan sikre tilsvarende vilkår fra udbydere uden SMP.

### *8.2. Leveringssvigt ved skift, som kræver gravearbejde eller teknikerbesøg*

TI kan oplyse, at der for tiden verserer en del forsinkelser og leveringssvigt i de tilfælde, hvor levering af en ny bredbåndsforbindelse kræver gravearbejde, fx fordi fibernet kun er under opbygning i området. Forsinkelser og manglende levering af ny bredbåndsforbindelse skyldes oftest svigt i leveringen af engrosydelsen fra den modtagende udbyders netværksudbydere, jf. aktuelle sager omtalt i pressen.

Standardiserede processer og vilkår for bl.a. opsigelse og forlængelse af engrosydelser, som nævnt ovenfor i pkt. 8.1 og i pkt. 6, vil gøre det muligt for AU at forlænge slutkundens hidtidige abonnement i tilfælde af leveringssvigt hos MU eller MU's netværksudbydere, og dermed vil problemstillingen med dårlige kundeoplevelser ifm. leveringssvigt på modtager-siden kunne afbødes på Administrativ SBBU, hvor dette er en teknisk mulighed. TI vil som nævnt i pkt. 6.2 indlede drøftelser i branchen herom.

TI forventer, at alle parter i telebranchen – både netværksudbydere og detailudbydere – ved de kommende drøftelser i branchen om en nye SBBU-brancheaftale vil være åbne for at finde løsninger til selvregulering, der kan afbøde de nævnte problemstillinger.

## **9. Ikrafttrædelse - § 9**

Det fremgår af § 9 i udkastet, at de nye regler skal træde i kraft pr. 1. juli 2022. TI bemærker hertil, at det forventes at være realistisk, at branchen har indgået brancheaftale inden sommer om en smidig skifteproces, hvor MU koordinerer, at bredbånd hos AU opsiges pr. samme dato, som MU leverer det nye bredbånd – dvs. koordinering af skiftedato under normale forhold uden nedetid og uden overlap. Når brancheaftalen er indgået og på plads, er der derefter behov for tid til implementering af de nye processer for fuldmagt, information og kompensation mv. hos de enkelte udbydere. Branchen vil tilstræbe en sådan implementering hurtigst muligt i 2. halvår 2022 og senest inden udgangen af 2022.

På den baggrund anmoder TI om, at der fastsættes en frist for implementering den 31. december 2022.

---

TI står naturligvis til rådighed for besvarelse af Energistyrelsen eventuelle spørgsmål i anledning af dette høringssvar, ligesom TI gerne uddyber høringssvaret ved et møde.

Med venlig hilsen



Jakob Willer  
Direktør, TI