

Retningslinjer og procedurer for SBBU (R&P) – pr. 1/1 2023

- Tillæg til "BRANCHEAFTALE OM SKIFT AF BREDBÅNDSUDBYDER"

Dette dokument angiver retningslinjer og procedurer for SBBU og vil løbende kunne blive tilpasset. Ændringer skal derfor angives med versionering og dato for evt. ændringer.

Version	Dato	Editor	Virksomhed	Beskrivelse af ændring
V1.0	16.12.2022	Lise-Lotte Erfurt Bødker	Norlys	Klar til 1/1 2023
V2.0	30.05.2024	Jacob Normann Meinertsen	Fibia	Opdateret med SBBU Nødnummer Service Level
V3.0	23.09.2024	Lise-Lotte Erfurt Bødker	Norlys	Præcisering af SBBU datoer i afsnit 1.3
.....				
V5.0				

0. Indledning

Jf. Brancheaftale om skift af Bredbåndsudbyder afsnit 0.3, udarbejdes retningslinjer og procedurer for SBBU (R&P) til system- og procesmæssig understøttelse af de i aftalen anførte vilkår.

Dette dokument giver et overblik over og samler indholdet af disse retningslinjer og procedurer, og dækker følgende scenarier:

1. Iværksættelse af SBBU
2. Ændring af SBBU
3. Annullering af SBBU
4. Erhverv

Der er identificeret følgende konkrete retningslinjer og procedurer til at dække ovenstående scenarier:

- 1.0 Adm. SBBU - Proces for iværksættelse af SBBU-opsigelse hos AU, Administrativ SBBU
- 2.0 Teknisk SBBU - Proces for iværksættelse af SBBU-opsigelse hos AU, Teknisk SBBU
- 2.1 Teknisk SBBU DSL-DSL - Proces for iværksættelse af SBBU-opsigelse hos AU, Teknisk SBBU DSL-DSL
- 3.0 SBBU ændringer - Proces for ændringer af SBBU
- 4.0 SBBU Annullering (MU) - Proces for annullering af SBBU, initieret af MU
- 4.1 SBBU Annullering (AU) - Proces for annullering af SBBU, initieret af AU

Ovenstående processer er illustreret i dokumentet: **0.2 SBBU processer pr. 1. januar 2023.**

Efterfølgende gennemgås ovenstående scenarier for SBBU med henblik på at dokumentere og samle relevant indhold i form af en kort beskrivelse, præcisering og nuancering af særligt væsentlige forhold samt henviser til relevant dokumentation af delelementer af de beskrevne processer.

1. Iværksættelse af SBBU

1.1 Vurdering og angivelse af SBBU type

Ift. at afgøre hvilken af de omtalte processer i afsnit 0 som gør sig gældende i en SBBU situation, er logikken for vurdering af SBBU type beskrevet og vist i nedenstående.

Det MU har behov for at vide er, hvorvidt der er et aktivt produkt på adressen, som spærrer for, at MU kan lægge sin oprettelsesordre. Hvis der er et eller flere aktive produkter på adressen, som spærrer for, at der kan lægges en ordre på oprettelse af bredbånd, så skal ordren behandles som en Teknisk SBBU, da det i så fald er nødvendigt, at AU registrerer en opsigelse, før MU kan lægge sin oprettelsesordre. Er det ikke tilfældet, er der tale om en Administrativ SBBU, og MU kan lægge sin oprettelsesordre, inden AU har opsagt

Procestegning kan findes i dokumentet: [1.1 Procestegning_logik for adm vs. teknisk SBBU](#)

Hvordan kan MU vurdere, om en ordre på oprettelse af bredbånd skal håndteres som en Administrativ SBBU eller en Teknisk SBBU?

I Brancheaftalen fremgår der følgende definitioner:

Administrativ SBBU – Skift af bredbåndsudbyder, hvor MU og AU bruger forskellige accesslinjer før og efter skiftet, herunder brug af flerports-modem/ONT på samme nettilslutning, og hvor skifteprocessen derfor kan foregå administrativt.

Teknisk SBBU – Skift af bredbåndsudbyder, hvor MU og AU skal bruge samme accesslinje, herunder brug af en og samme port på samme nettilslutning.

For at MU kan vurdere, om der er tale om en Adm eller Teknisk SBBU, skal MU gøre følgende:

- Tjek hvilken net ejer der leverer det bredbåndsprødukt, MU har solgt til kunden.
- Udfør validering af hvorvidt der er ledig kapacitet (accesslinjer) på den specifikke adresse ved den pågældende net ejer.
- Tjek resultatet:
 - **Der er ledig kapacitet:**
Ordren behandles som en Adm. SBBU, idet MU kan benytte en af de ledige accesslinjer på adressen ved placering af bredbåndsprødukt. (Indirekte tolkes der her, at kundens nuværende bredbåndsprødukt enten ligger på en "optaget accesslinje" hos samme net ejer, eller at kundens nuværende produkt leveres via en anden net ejer/teknologi)

- **Der er IKKE ledig kapacitet:**

Ordren behandles som udgangspunkt om en Teknisk SBBU. Ved usikkerhed kan MU kontakte AU mhp. at afklare om AU har slutkunden på samme net som MU ønsker at benytte.

Hvordan MU kan se, at der er ledig kapacitet/accesslinjer på den specifikke adresse ved den pågældende net ejer er logik, som den enkelte netejer skal tilvejebringe og gøre tilgængelig for alle bredbåndsudbydere.

Hvis AU ved modtagelse af en SBBU anmodning kan se, at den pågældende kunde har mere end et bredbåndsabonnement på samme adresse og ud fra SBBU anmodningen samt fuldmagten ikke kan identificere, hvilket abonnement der ønskes opsagt, kan AU kontakte slutkunden med henblik på afklaring af hvilken linje, der skal opsiges.

Særlig proces for, hvis MU skal anvende kobberfremføring hos TDC NET:

Tjek om AU anvender kobber hos TDC NET. Hvis det er tilfældet benyttes SBBU for kobber. Hvis det ikke er tilfældet benyttes Administrativ SBBU.

1.2 Udveksling af SBBU fuldmagtsopsigelser

Udveksling af SBBU opsigelse fra MU til AU skal ske til AU's SBBU mailbokse. MU har ansvaret for at sikre udfyldt fuldmagt og e-mailtemplate, som opfylder de aftalte formkrav i brancheaftalen.

1.2.1 SBBU mailbokse

Hver SP angiver i dokumentet **1.2.1 SBBU - SP mail & kontakt oversigt** den/de SBBU mailbokse, som skal benyttes til udveksling af fuldmagter og de fastlagte SBBU mail skabeloner. Hver SP har selv ansvaret for at vedligeholde overblikket.

1.2.2 Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format

En SBBU opsigelse initieres ved at der udfyldes en fuldmagtstemplate som kunden giver sit samtykke til. Der findes to mulige fuldmagtstemplates:

1. Single fuldmagt

- En single fuldmagt anvendes hvis det kun er én linje som skal skifte udbyder med en SBBU.
- Indhold og formkrav skal leve op til 'BILAG 1.A Skabeloner til BRANCHEAFTALE om SKIFT AF BREDBÅNDSUDBYDER (SBBU) – 2022'

2. Multifuldmagt

- Hvis mere end én linje skal skifte udbyder, kan multifuldmagtstemplaten anvendes. Fx hvis en kunde har 5 linjer som skal skifte via SBBU, skal MU oprette 5 enkeltstående create mail-skabeloner. Hver mail-skabelon repræsenterer én linje og udfyldes med informationer og opsigelsesdato for den pågældende linje. I alle 5 mail-skabeloner vedhæftes den samme SBBU multifuldmagt som er udfyldt med alle 5 linjer og med samtykke/underskrift
- MU kan max afsende 100 create mail-skabeloner til AU pr. dag
- MU og AU har en SLA på 5 arbejdsdage til behandling og videresendelse af multifuldmagter til AU
- En forbindelse der optræder i en SBBU mail SKAL være dækket af fuldmagten, men det omvendte er ikke et krav

Dokumentet **1.2.2 Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format pr. 1. januar 2023** beskriver udformning af mailskabelon for udveksling af SBBU-data i forbindelse med opstart, annullering eller ombookning af dato. Fuldmagt og dokumentation skal vedhæftes til denne mailskabelon, og dermed kan en mailskabelon alene ikke betragtes som opstart af SBBU.

Ved udfyldelse af fuldmagten skal kundens kunde nr. angives. For at guide kunden til at finde det korrekte kunde nr. kan tabellen i dokumentet **1.2.1 SBBU - SP kendetegn i kunde nr.** evt. være behjælpelig.

1.2.3 Underskriftsmuligheder

Krav til indhold af SBBU-opsigelsesfuldmagt er beskrevet i pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1 og skal opfyldes ved brug af de obligatoriske skabeloner i Bilag 1A (templates). Nedenstående tabel viser oversigt over fuldmagtstyper og krav til dokumentation, jf. Brancheaftalens pkt. 1.5.3 og udgør Bilag 1.B af Brancheaftalen.

BILAG 1.B - Oversigt over fuldmagttyper og dokumentationskrav

	Eksempel	Formkrav/skabelon	Dokumentation, som skal sendes til AU
1. Underskrevet fuldmagt, skriftlig/fysisk	a. Papirfuldmagt med håndskrevet underskrift (pen og blæk), eller b. Elektronisk dokument hvor underskrift sker ved brug af "elektronisk pen" (YouTube demo her)	Brug skabelon i bilag 1.A.4 (opfylder også indholdskrav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	a. Papirfuldmagt med underskrift skannes og sendes til AU. b. Elektronisk dokument med underskrift sendes til AU.
2. Underskrevet fuldmagt, digital signatur (MitID)	Formular på MU's hjemmeside, som kunden udfylder og underskriver med MitID.	Brug skabelon i bilag 1.A.4 (opfylder også indholdskrav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	MU genererer elektronisk kopi af fuldmagten, som kunden har underskrevet digitalt med MitID, og MU påfører MitID PID-nummer.
3. E-mail-fuldmagt * (Elektronisk fuldmagt via e-mail)	MU sender e-mail til kunden med hel eller delvist udfyldt formular. Kunden afgiver e-mail-fuldmagt ved at færdigudfylde formularen og besvare mailen med 'JA'.	Brug skabelon i bilag 1.A.5 (opfylder også indholdskrav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	Mail-snoren med MU's mail til kunden og kundens besvarelse med 'JA' sendes til AU.
4. Web-fuldmagt * (Elektronisk fuldmagt, via web-afkrydsning)	Formular på MU's hjemmeside, som kunden udfylder og afkrydser aktivt.	Brug skabelon i bilag 1.A.6 (opfylder også indholdskrav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	MU genererer en pdf-fil, der 1:1 viser kundens indtastede data samt afkrydsninger på web-fuldmagten. Pdf-filen skal inkludere tidsstempel (dato/klokkeslæt) for udfyldelse af web-fuldmagt. PDF-fil fremsendes til AU som dokumentation.

* Kundens oplysning om kundenummer vurderes at give tilstrækkelig sikkerhed for kundens identitet ved brug af mail-fuldmagt og web-fuldmagt.

Beskrivelse af elektroniske underskriftsmuligheder findes i dokumentet: [1.2.3 Beskrivelse af elektronisk underskrift.](#)

1.3 SBBU dato/tidsbegreber

I SBBU-regi arbejder vi med følgende tidsbegreber i forhold til udveksling af opsigelse og fuldmagt mellem MU og AU:

Fuldmagtsdato:

Fuldmagtsdato er den dato, hvor fuldmagten er udfyldt og underskrevet af kunden ved MU - fx med signatur eller via MitID. MU er ifølge aftalt proces forpligtet til at fremsende den udfyldte Fuldmagt til AU inden for 2 hverdage for at igangsætte skifte af udbyder.

Ønskedato:

Ønskedato er den dato, som kunden ønsker at skiftet af udbyder udføres. Ønskedato skal ligge min. 14 dage ud i tid fra Fuldmagtsdatoen, men dog max 6 måneder ud i tid.

SBBUdato:

SBBUdato er den dato MU angiver i SBBU tabel i SBBU_CREATE mail for nedtagelse af linjen ved AU. Denne dato sættes af MU baseret på kundens ønskedato og er så tæt herpå, dog aldrig før, og afspejler dato for hvornår MU er i stand til at levere og dermed hvornår linjen skal opsiges hos AU. Se dog filen [1.3 NO oversigt_nedtagelse_oprettelse.xlsx](#) vedr. datering ifm. teknisk SBBU.

Opsigelsesdato:

Opsigelsesdatoen er identisk med den dato, hvor Fuldmagten modtages hos AU. Dette er uanset, om AU starter behandling af Fuldmagten samme dag, som den modtages eller i løbet af de efterfølgende dage. Således vil en internetforbindelse hvor SBBU Fuldmagt er modtaget hos AU d. 1. i en måned, og behandlet af AU d. 3. i en måned, betragtes opsagt ved AU pr. d. 1. i måneden.

Hvis MU i fuldmagt påberåber sig 2 dages behandlingstid for fremsendelse til AU (jf. ovenstående Fuldmagtsdato), skal kunden således medregne disse 2 dage, når ønskedato angives (jf. ovenstående Ønskedato) for at undgå en opsigelse indenfor en eventuel opsigelses- eller bindingsperiode (jf. ovenstående Opsigelsesdato og SBBUdato).

1.4 Validering af SBBU mailskabeloner/fuldmagter

Når AU modtager en opsigelsesfuldmagt fra MU, har AU 3 arbejdsdage (5 arbejdsdage for multifuldmagter) til at validere fuldmagtens indhold og melde et accept eller reject tilbage til MU i de aftalte accept eller reject mailskabeloner jf. dokumentet [1.2.2 Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format pr. 1. januar 2023](#)

Fuldmagten vurderes ud fra følgende årsager i dokumentet [1.2.2 Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format pr. 1. januar 2023](#).

Er der fejl/mangler i et af informationsfelterne i fuldmagten, er AU berettiget til at kunne sende en reject tilbage til MU. Det er aftalt, at alle felter valideres, selvom der er fejl/mangel i den første oplysning således at, en reject til MU indeholder angivelse af alle de fejl/mangler som AU måtte finde.

MU har ansvaret for at kontakte kunden og afhjælpe de manglende/fejlagtige oplysninger. Såfremt fuldmagten opdateres, skal kunden afgive et nyt samtykke og SBBU processen starter forfra, ved at MU udfylder en create emailskabelon med de opdaterede informationer og dato. SLA på håndtering af den nye fuldmagt er derfor igen 3 arbejdsdage.

I valideringsperioden frem til accept/reject fra AU til MU, må AU kun kontakte kunden iht. scenarier beskrevet i Brancheaftalen afsnit 1.3.

1.5 Koordinering af oprettelse og nedtagelses tidspunkt

Overblik over nedtagelse og oprettelsestider hos netejere:

- MU angiver SBBU dato (nedtagelsesdato) i mailskabelonen, der sendes til AU jf. **1.2.2 Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format pr. 1. januar 2023** som beskrevet i afsnit 1.2.2
- AU og MU må begge opkræve på skiftedagen. Ifølge proces tegninger vil dato for opsigelse skulle lægges således: Teknisk = dagen før. Adm. = samme dag

Nedtagelsesdato i forbindelse med teknisk og administrativ SBBU fremgår i **1.3 NO oversigt_nedtagelse_oprettelse**. I kolonne, G har hver netejer angivet, hvilken dato en nedtagelse skal beordres til ved teknisk SBBU. Den anførte nedtagelsesdato er samtidig den dato, en nedtagelse skal beordres til for at undgå dobbeltbetaling på engrosniveau. Ved teknisk SBBU skal den afgående linje typisk opsiges dagen før og lukkes inden midnat ved indgangen af døgnet for skiftet. Den nye linje vil først blive aktiveret, når en eventuel tekniker har besøgt kunden, og når kunden har flyttet sit udstyr over på den nye linje på datoen for skiftet.

1.6 Kommunikation til kunden

I aftalen afsnit 1.2 fremgår hvilke informationer MU er forpligtet til at oplyse til kunden.

MU skal sende en bekræftelse til kunden som indeholder:

- a) Bekræftelse af oprettelse af Internet abonnementet hos MU
- b) Leveringsdato hos MU
- c) At MU har iværksat opsigelsen af kundens Internet abonnement hos AU på samme dato som leveringsdatoen hos MU

AU skal fremsende en opsigelsesbekræftelse til kunden som indeholder den opsigelsesdato, som AU er blevet oplyst af MU.

2. Ændring af SBBU

Behov for ændringer kan være initieret af:

1. Kunden, f.eks. hvis skifte medfører teknikerbesøg og kunden ikke har mulighed for at være hjemme

2. MNO, f.eks. frost i jorden, mangel på tekniker kapacitet, manglede gravetilladelse eller lignende. Årsagen kan også være at skiftedatoen er blevet koordineret på baggrund af en ikke bekræftet online dato. Dette vil fx ske ved ordre på Fibia Nettet, Energi Fyn samt TDC Net.
3. MU, feks. manglende teknikerkapacitet

Processen for at kunne håndtere ombookninger er forskellig afhængig af, hvilket net/platform der er tale om og er beskrevet i "3. SBBU ændringer" i dokumentet 0.2 SBBU processer pr. 1. januar 2023. Det er aftalt, at anmodninger om ændringer skal fremsættes senest 5 hverdage før planlagt ændringsdato. Opstår der behov for ændringer senere op mod ændringsdato, er det aftalt, at udbyderne kan kontakte hinanden telefonisk jf. oversigt i 1.2.1 SBBU - SP mail & kontakt oversigt.

Er der tale om en teknisk SBBU på Fibias platform gælder en lidt tilpasset proces, hvor MU er nødt til at annullere sin create, give AU besked om change af terminate, og herefter kan MU igen placere create-ordren.

Leveringssvigt på den aftalte skiftedato, kan resultere i, at kunden står uden forbindelse, medmindre AU, efter at være blevet gjort opmærksom på det fra MU, er i stand til via en manuel proces at annullere nedtagelsen af linjen hos ANO. Der er ikke aftalt processer for eventuel genetablering af en linje og afhjælpning af kundens nedetid. Det kunne være nærliggende at udlede, at det er MU, som har den direkte kundekontakt, der har ansvaret for udbetaling af eventuel rimelig kompensation, og at eventuel regres og størrelsen af kompensationsbeløbet aftales bilateralt mellem parterne i skifteprocessen.

Ændring/ombookningsprocessen er beskrevet i procestegning 3.0 SBBU ændring i dokumentet: **0.2 SBBU processer pr. 1. januar 2023**

3. Annullering af SBBU

Hvis kunden ønsker en annullering af en indgået SBBU aftale kan der fx opstå følgende tre scenarier:

1. Kunden kontakter MU, som annullerer den nye ordre og sender en annullerings mailtemplate til AU med information om, at kunden annullerer opsigelsen.
2. Kunden kontakter AU, som skal henvise kunden til at kontakte MU for at annullere både ordren og opsigelsen. AU skal henvise til, at kunden har givet MU fuldmagt, og det derfor er MU, kunden skal kontakte.
3. Hvor kunden ikke accepterer at skulle kontakte MU for at annullere opsigelsen, så har AU mulighed for at ringe til MU med henblik på at initiere en annullering på kundens vegne.

Annulleringsprocessen er beskrevet i procestegning **4.1 SBBU Annullering (MU)** og **4.2 SBBU Annullering (AU)** i dokumentet: **0.2 SBBU processer pr. 1. januar 2023**

4. Erhverv

SBBU dækker både Privat og Erhvervskunder. For erhvervskunder er der behov for, at AU kan validere den person hos virksomheden, der afsender fuldmagt ved at der indføres kontraktsansvarlig/tegningsberettigede i fuldmagten.

I fase 1 fremgår kontraktansvarlig/tegningsberettigede i multifuldmagtstemplaten, men det accepteres, at dette ikke er med i singlefuldmagt. Hvis kontraktansvarlig/tegningsberettigede ikke fremgår i singlefuldmagten, har AU mulighed for at ringe til kunden og validere, at det er den korrekte person, som har underskrevet fuldmagten.

5. SBBU Nødnummer Service Level

For at understøtte processerne og håndtering af SBBU mellem udbydere, og sikre mulighed for afklaring af spørgsmål og håndtering af særlige sager som måtte afvige fra de aftalte generelle retningslinjer, er der oprettet kontakliste med mailadresser og telefonnumre til udbydernes respektive SBBU teams.

Denne mulighed er særlig vigtig i forbindelse med håndtering af SBBU ændringer i situationer hvor den aftalte generelle frist for afsendelse af SBBU_Change på 5 arbejdsdag via standardprocessen ikke kan overholdes. Mulighed for kontakt via telefon /mail skal således sikre, at nedetid undgås ved ændringer af SBBU dato.

Følgende SLA'er er aftalt for henvendelser via mail og telefon:

Generelt:

- Det forventes, at telefonnummer og mailadresse er dedikeret til SBBU team og ikke indgår i standard kø til kundevendte funktioner.
- Det forventes endvidere, at SBBU linjen er bemanded med SBBU uddannet personale, hvilket også betyder, at der forventes overlappende oplæring ved udskiftning.
- Bemanning af SBBU linjen er aftalt til minimum 09:00 – 15:00, mandag-fredag.
- Planlagte periode uden bemanning på op til 1 arbejdsdag kan accepteres, idet dette skal varsles minimum 5 arbejdsdage forud.

Mail:

- Tilstræbes behandlet og besvaret indenfor 2 arbejdsdage. Hvis behandling ikke kan afsluttes indenfor 2 arbejdsdage, besvares mail med information herom og forventet behandlingstid.

Telefon:

- Tilstræbes besvaret umiddelbart, og højst indenfor 5 min.