



Datum	Vår referens	Sida
2010-08-27	Dnr: 10-8069	1(2)
Ert datum	Er referens	

Konkurrensavdelningen
Lena Töregård
08-678 5575
lena.toregard@pts.se

Remiss avseende nyckeltal – processflöden och mätpunkter

TeliaSonera AB (TeliaSonera) har ålagts skyldighet att mäta och rapportera nyckeltal för tillträde till koppar och fiber enligt PTS beslut om marknaden för nätinfrastrukturtillträde¹. Denna remiss avser definition av processflöden och mätpunkter för koppar (hel och delad ledning).

Enligt beslutet ska följande nyckeltal mätas och rapporteras:

- Andel korrekta beställningar som nekas trots komplett och korrekt beställning om tillhandahållande
- Andel beställningar som nekas av annat skäl än ovan
- Antal backningar som inträffar efter att beställningsbekräftelse erhållits
- Andel makuleringar av order trots att beställningsbekräftelse erhållits
- Antal adressförfrågningar
- Leveranstid
- Leveransprecision
- Försenad leverans
- Felavhjälpningstid
- Felavhjälpningsprecision
- Andel fel per år

Respektive nyckeltal ska dels ange det sammanlagda utfallet av hanteringen ifråga gentemot samtliga grossistkunder, dels utfallet av TeliaSoneras koncerninterna hantering av motsvarande insatsvaror och tjänster gentemot den egna slutkundsverksamheten.

TeliaSonera ska offentliggöra nyckeltalen på en webbplats som PTS anvisar. Offentliggörandet ska ske månadsvis för föregående månad. Nyckeltalen ska tydligt och begripligt visa utfallet per kalendermånad, utan att ytterligare stödinformation behövs.

En sådan redovisning av nyckeltalen möjliggör för såväl grossistkunderna som PTS att jämföra det tillhandahållande och den servicenivå som grossistkunderna

¹ PTS beslut om marknaden för nätinfrastrukturtillträde (marknad 4), dnr 07-11757/23, skyldighet 14, avsnitt 12.3 Skyldighet att offentliggöra nyckeltal, sid 310 ff.
Kommunikationsmyndigheten PTS

Post- och telestyrelsen

Postadress:
Box 5398
102 49 Stockholm

Besöksadress:
Valhallavägen 117
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00
Telefax: 08-678 55 05
pts@pts.se

erbjuds, med det som TeliaSoneras egen slutkundsverksamhet får. En skyldighet att offentliggöra utfall av nyckeltal bidrar till att förutsättningarna för en effektiv tillsyn förbättras. Den ökade insynen för både faktiska och potentiella grossistkunder samt PTS skapar ett öppnare förfarande kring nätinfrastruktur tillträde, vilket i sin tur kan leda till att ni som grossistkunder får ökat förtroende för att tillträdet inte erbjuds eller tillhandahålls er på diskriminerande villkor.

Enligt beslutet ska TeliaSonera inkomma med processflöden och mätpunkter till PTS senast tre månader fr.o.m. den 24 maj 2010. PTS ska granska dessa och därefter ska TeliaSonera påbörja mätningar av nyckeltalen. TeliaSonera har inkommit med underlaget till PTS, se bilaga 1. TeliaSonera har tagit fram underlaget i dialog med PTS. Som ett led i ovan nämnda granskning erbjuder PTS TeliaSoneras grossistkunder att lämna synpunkter på de bifogade processflödena och mätpunkterna.

PTS ber er att kommentera huruvida de valda processflödena respektive mätpunkterna stödjer jämförbarheten mellan TeliaSoneras externa grossistverksamhet och den interna, dvs. att det är samma eller likvärdiga mätpunkter för de båda verksamheterna. Vänligen observera att vilka nyckeltal som ska mätas redan är fastställt genom PTS beslut och därmed inte är föremål för synpunkter, utan det är definitionen av respektive nyckeltal via processflöden och mätpunkter ni ombeds kommentera. Om det inte uttryckligen framgår ur materialet att det är olika aktiviteter/stödsystem för externa grossistkunder som för den interna kunden har Skanova har bedömt att det är samma.

PTS ber er att inkomma med eventuella synpunkter senast den 15 september 2010 via mail till lena.toregard@pts.se.

Om ni anser att ert yttrande innehåller **uppgifter som omfattas av sekretess**, vänligen markera de uppgifter som det är fråga om och ange grund för er begäran om sekretess. PTS kommer att göra en självständig bedömning av vilka uppgifter som omfattas av sekretess innan handlingen lämnas ut till annan.²

Vänlig hälsning,

Lena Töregård

Bilaga 1: TeliaSoneras processkartor och mätpunkter avseende nyckeltal koppar (hel och delad ledning)

² En sådan sekretessprövning gör PTS med stöd av 30 kap. 23 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).