

# Vilkår for XXX' varetagelse af en nummeroplysningstjeneste til nærmere afgrænsede grupper af handicappede, en landsdækkende nummeroplysningstjeneste og en udtømmende nummerfortegnelse (Pakke 2)

---

## Indholdsfortegnelse

1	Omfanget af forsyningspligten og de dertil knyttede tjenester .....	2
1.1	Minimumskrav til kvalitet .....	2
1.2	Prissætning overfor slutbrugerne.....	2
1.3	Ændring af vilkårene .....	2
2	Opkald til en landsdækkende nummeroplysningstjeneste til reduceret pris, jf. § 8.....	3
3	Landsdækkende nummeroplysningstjeneste, jf. § 7, stk. 1-2 .....	4
4	Nummerfortegnelse, jf. § 7, stk. 3-5 .....	4
5	Koordinering af alarmopkald .....	5
6	Minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtydelser .....	6
6.1	Definitioner, målemetoder og præsentation af resultater .....	6
6.1.1	Svartider for nummeroplysningstjenester .....	6
6.1.2	Handicappedes opkald til den landsdækkende nummeroplysningstjeneste.....	6
6.2	Minimumskrav til kvalitetsniveau, herunder kvalitetsmåling og offentliggørelse.....	6
6.2.1	Generelle minimuskraft til kvaliteten .....	7

I henhold til forsyningspligtbekendtgørelsens § 19, fastsætter Energistyrelsen nedenstående vilkår for xx's varetagelse af forsyningspligten vedrørende pakke 2. Fastsættelsen af vilkårene er sket på baggrund af oplæg fra Energistyrelsen og efter forhandling med xx (herefter forsyningspligtudbyderen).

## **1 Omfanget af forsyningspligten og de dertil knyttede tjenester**

Forsyningspligten vedrørende pakke 2 omfatter udbud af følgende forsyningspligtjenester, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 3:

En nummeroplysningstjeneste til nærmere afgrænsede grupper af handicappede, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 8, en landsdækkende nummeroplysningstjeneste og en udtømmende nummerfortegnelse, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 7. Dette bilag angiver de nærmere vilkår for en forsyningspligtudbyders udbud heraf. Derudover angiver bilaget minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtudbydelser.

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

### **1.1 Minimumskrav til kvalitet**

For den udbudte forsyningspligtpakke gælder de fastsatte minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtudbydelser, herunder fremkommelighedsprocent, svartider og etableringstid ved gyldig attestation. For så vidt angår udveksling af trafik med andre net forudsætter overholdelse af fastsatte kvalitetskrav, at disse net teknisk giver mulighed herfor.

### **1.2 Prissætning overfor slutbrugerne**

Følgende priser pr. 1. januar 2017 finder anvendelse overfor slutbrugere tilknyttet XXX's fastnet (alle priser er inklusive moms):

*[priser fastsættes på baggrund af forhandling efter udpegningen eller på baggrund af det afgivne tilbud i udbudsrunden.]*

Gennemsnitprisen vil løbende blive justeret svarende til udviklingen i nettoprisindekset.

For øvrige slutbrugere (end slutbrugere tilknyttet forsyningspligtudbyderen af taletelefonis forsyningspligtabonnement på taletelefoni) vil prissætningen for anvendelsen af tjenesten blive fastsat af slutbrugernes udbyder.

#### *Pris for handicappede*

Prisen for opkald til handicappedes opkald til en landsdækkende nummeroplysningstjeneste fastsættes, så der kan foretages opkald uden beregning indtil et månedligt beløb på 60 kr. Ved opkald herudover betales 20 % af normaltakst op til et beløb på 1.315 kr. pr. kvartal. Forsyningspligtudbyderen kan med et varsel på 3 måneder ved annoncering ændre prisen handicappedes opkald til en landsdækkende nummeroplysningstjeneste. Forsyningspligtudbyderens priser for handicappedes opkald til en landsdækkende nummeroplysningstjeneste vil dog altid ligge inden for rammerne af de maksimale priser angivet i forsyningspligtbekendtgørelsen.

### **1.3 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. forsyningspligtbekendtgørelsens § 19, stk. 3.
- Hvis Energistyrelsen vurderer, at ændringer i øvrigt er nødvendige for at sikre overholdelse af telelovgivningen, herunder bekendtgørelse om forsyningspligttydelser.
- 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, § 17, stk. 2.

## **2 Handicappedes adgang til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris, jf. § 8**

Forsyningspligten omfatter udbud af en nummeroplysningstjeneste og automatisk gennemstilling til numre i den danske nummerplan for nærmere afgrænsede grupper af handicappede, der via den pågældende tjeneste kompenseres væsentligt for deres handicap, jf. priskontrolbekendtgørelsens § 7. Det påhviler forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten at tilbyde, at opkald til tjenesten og automatisk gennemstilling til reduceret pris kan opnås uden hensyn til, hvilket teleselskab slutbrugerne har abonnement hos (jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 27, nr. 2).

Opkald til tjenesten og automatisk gennemstilling til reduceret pris kan opnås, hvis den handicappedes teleselskab har indgået en aftale med forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten om tilslutning til tjenesten. Den handicappedes teleselskab kan fra forsyningspligtudbyder af nummeroplysningstjenesten da kræve betaling for de reelle omkostninger i forbindelse med selve fremførelsen af samtaler til handicappedes nummeroplysning.

Forsyningspligtudbyderen på nummeroplysningstjenesten og forsyningspligtudbyderen på basal taletelefoni – hvis disse ikke er identiske – er forpligtet til at indgå en aftale, der sikrer handicappede en reduceret pris på brug af nummeroplysningstjenesten og automatisk gennemstilling i forbindelse hermed, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 8 og § 27.

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 betaling – anmode forsyningspligtudbyderen af taletelefoni om at opkræve beløbet for sig.

De pågældende handicappede kan alene benytte opkald til den landsdækkende nummeroplysningstjeneste til reduceret pris, når det er til de handicappedes eget private brug.

Automatisk gennemstilling skal være muligt til alle numre i forsyningspligtudbyderen af taletelefonis nummerserier og til numre i andre operatørers nummerserier, hvis der er truffet aftale mellem forsyningspligtudbyderen af taletelefoni og operatøren herom.

Følgende grupper af handicappede anses for berettigede slutbrugere af opkald til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris, under forudsætning af, at den pågældende slutbruger er visiteret i henhold til de eksisterende ordninger herfor: Blinde, døvblinde, svagtseende og læsehandicappede. Endvidere anses visse bevægelseshæmmede, der herved kan kompenseres væsentligt for deres handicap, som berettigede brugere af opkald til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris under forudsætning af, at den pågældende slutbruger er visiteret efter den eksisterende ordning herfor.

For opkald til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris gælder den rabatordning, der følger af § 27 i forsyningspligtbekendtgørelsen.

### **3 Landsdækkende nummeroplysningstjeneste, jf. § 7, stk. 1-2**

Forsyningspligten omfatter udbud af en landsdækkende nummeroplysningstjeneste, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 7, stk. 1-2.

Der gælder følgende vilkår for udbud af nummeroplysningstjenesten:

Nummeroplysningstjenesten skal være en opkaldsbaseret tjeneste, der er adgang til via offentlige taletelefonitjenester i Danmark, hvor forsyningspligtudbyderen og den pågældende udbyder af en taletelefonitjeneste har indgået aftale om mulighed for opkald til nummeroplysningstjenesten.

Nummeroplysningstjenesten skal indeholde samtlige numre i den offentlige danske nummerplan, der er tildelt slutbrugere.

Nummeroplysningstjenesten skal som minimum være åben fra klokken 07.00 til 24.00, alle årets dage.

Ved opkald til nummeroplysningstjenesten skal forsyningspligtudbyderen på forespørgsel oplyse de registrerede grunddata om slutbrugerne (telefonnummer, navn, adresse og evt. stilling). Hvis den pågældende slutbruger er registreret med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer), må telefonnummeret dog ikke oplyses. Hvis den pågældende slutbruger har anmodet om ikke at være registreret (udeladt nummer), må intet oplyses.

For numre i den offentlige danske nummerplan, der anvendes til forudbetalte kort eller lignende tjenester, er det tilstrækkeligt, at nummeroplysningstjenesten indeholder oplysninger om denne anvendelse.

### **4 Nummerfortegnelse, jf. § 7, stk. 3-5**

Udbyderens forsyningspligt omfatter udbud af en udtømmende nummerfortegnelse, jf. forsyningspligtbekendtgørelsens § 7, stk. 3-5.

Der gælder følgende vilkår for udbud af nummerfortegnelsen:

- Nummerfortegnelsen skal udbydes elektronisk via en offentligt tilgængelig hjemmeside på internettet.

- Nummerfortegnelsen skal indeholde samtlige numre i den offentlige danske nummerplan, der er tildelt slutbrugere. Nummerfortegnelsen skal som minimum ajourføres én gang pr. måned.
- Nummerfortegnelsen skal indeholde de grunddata om slutbrugerne (telefonnummer, navn, adresse og evt. stilling), som forsyningspligtudbyderen havde registreret ved den seneste ajourføring af nummerfortegnelsen. Hvis den pågældende slutbruger er registreret med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer), må telefonnummeret dog ikke fremgå af nummerfortegnelsen. Hvis den pågældende slutbruger har anmodet om ikke at være registreret (udeladt nummer), må intet fremgå af nummerfortegnelsen.
- For numre i den offentlige danske nummerplan, der anvendes til forudbetalte kort eller lignende tjenester, er det tilstrækkeligt, at nummerfortegnelsen indeholder oplysninger om denne anvendelse.
- Forsyningspligtudbyderen kan opkræve betaling for kunders brug af nummerfortegnelsen.

## 5 Koordination af alarmopkald

Forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten skal i relation til koordinering af alarmopkald stille oplysninger fra 118-databasen til rådighed i forbindelse med stedbestemmelse. Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni og forsyningspligtudbyderen af nummeroplysningstjenesten er – hvis disse ikke er identiske – forpligtede til i nødvendigt omfang at indgå relevante aftaler i forbindelse hermed.

Der henvises særligt til bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (udbudsbekendtgørelsen) om dirigering og stedbestemmelse (kapitel 2).

Alle de eksisterende aftalte funktionaliteter skal videreføres i den nye forsyningspligtperiode, således at det overordnede formål med formidling og dirigering tilgodeses.

De eksisterende aftaler på området forudsættes justeret efter behov. Hvis forsyningspligten på taletelefoni og nummeroplysningstjenesten er fordelt på forskellige udbydere, kan der være behov for at indgå nye aftaler om dirigering af alarmopkald, herunder med alarmmyndighederne.

Såfremt forsyningspligten på de til opfyldelse af forpligtelserne relevante tjenester er opdelt på forskellige forsyningspligtudbydere, skal opfyldelse af pligterne aftales mellem de pågældende forsyningspligtudbydere.

Forsyningspligtudbyderen af taletelefoni skal modtage og dirigere 112-opkaldet samt forestå øvrige opgaver, som påhviler den nuværende forsyningspligtudbyder i relation til koordinering og stedbestemmelse af alarmopkald. Forsyningspligtudbyder af nummeroplysningstjenesten skal alene stille oplysninger fra 118-databasen til rådighed i forbindelse med stedbestemmelse.

## **6 Minimumskrav til kvaliteten af de udbudte forsyningspligtydelser**

De nedenfor anførte kvalitetskrav er fastsat i medfør af § 19 i bekendtgørelse om forsyningspligtydelser. Definitioner, målemetoder og krav til præsentation af resultater er fastsat med udgangspunkt i ETSI EG201 769-1 (2000-04).

### **6.1 Definitioner, målemetoder og præsentation af resultater**

#### **6.1.1 Svartider for nummeroplysningstjenester**

##### **6.1.1.1 Fremkommelighedsprocent**

Den procentandel af de tilbudte opkald, der besvares, opgjort som årsgennemsnit.

##### **6.1.1.2 Svartid**

Den tid, angivet i sekunder, der går fra det sidste ciffer til en nummeroplysningstjeneste samt eventuel nødvendig kode er korrekt afsendt, til det tidspunkt kunden kommer igennem til en telefonist, der kan yde nummeroplysningsservice.

I det omfang det ikke er teknisk muligt for forsyningspligtudbyderen at inkludere opkoblingstid for samtaler (ventetiden i telenettet) i selskabets svartidsmålinger, defineres svartid som den tid, angivet i sekunder, der går fra kaldet stilles i kø eller til en ekspeditionsplads, til det tidspunkt kunden kommer igennem til en telefonist, der kan yde nummeroplysningsservice.

##### **6.1.2 Handicappedes opkald til den landsdækkende nummeroplysningstjeneste**

For handicappedes opkald til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris gælder ud over de under punkt 6.1.1 anførte parametre, definitioner, målemetoder og krav til præsentation af resultater følgende:

- Etableringstid ved gyldig attestation.
- Etableringstiden måles fra forsyningspligtudbyderens modtagelse af godkendt og attesteret bestilling, til adgang til at anvende nummeroplysningen er etableret (inklusive eventuel udsendelse af pinkode).

### **6.2 Minimumskrav til kvalitetsniveau, herunder kvalitetsmåling og offentliggørelse**

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

Forsyningspligtudbyderen måler løbende kvalitetsniveauet af de udbudte forsyningspligtydelser 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.

### 6.2.1 Generelle minimuskraV til kvaliteten

#### Nummeroplysningstjenesten 118

	Parameter	Mål
6.1.1.1	Fremkommelighedsprocent	93 %
6.1.1.2	Svartid	Under 15 sekunder (ekskl. normal opkoblingstid)

#### Handicappedes adgang til nummeroplysningstjenesten til reduceret pris

	Parameter	Mål
6.1.2	Etableringstid ved gyldig attestation	Max. 5 dage inkl. udsendelse af evt. pinkode