



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Telenor Norge AS
Postboks 800
1331 FORNEBU

Vår ref.: 1906128-2 -
Vår dato: 7.1.2021

Deres ref.:
Deres dato: 30.10.2019

Saksbehandler: Ove Aurebekk

Unntatt offentlighet iht.
Offl § 13, jf FVL § 13 1. ledd nr 2

Varsel om pålegg om retting og informasjonsutlevering

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) viser til GlobalConnect AS (GlobalConnect) sin klage av 30. oktober 2019 (klagen). Vi viser videre til Telenor Norge AS (Telenor) sin rapportering av nøkkelindikatorer for ytelse (KPIer) for 2019 og 2020, Nkoms brev til Telenor vedrørende rapporterte KPIer av 7. november 2019, 4. desember 2019 og 27. februar 2020, Telenors svarbrev av 20. november 2019, 13. desember 2019 og 5. mars 2020 samt GlobalConnects merknader til Telenors svarbrev av 13. januar og 27. april 2020.

GlobalConnect hevder i klagen at Telenor har brutt følgende særskilte forpliktelser pålagt i Nkoms vedtak av 20. desember 2018 i grossistmarkedet for lokal tilgang til faste aksessnett (Marked 3a-vedtaket/markedsvedtaket):

- Redusert leveranse- og feilrettingspresisjon innebærer brudd på tilgangsforsiklingen i Marked 3a-vedtaket.
- Redusert leveranse- og feilrettingspresisjon innebærer et brudd på kravet til ikke-diskriminering i Marked 3a-vedtaket.
- Praktiseringen av kostnadsrammen ved feilretting innebærer brudd på Marked 3a-vedtaket.

Nkom vil i det følgende vurdere om nivået på Telenors leveranse- og feilrettingspresisjon innebærer brudd på tilgangsforsiklingen og/eller kravet til ikke-diskriminering pålagt i Marked 3a-vedtaket.



Det siste punktet i klagen, vedrørende praktiseringen av kostnadsrammen ved feilretting, blir behandlet i en egen prosess. Nkom viser her til varsel om pålegg om retting av 11. september 2020 vedrørende Telenors feilrettingspolicy.

1. Rettslig grunnlag

Telenor ble i Marked 3a-vedtaket utpekt som tilbyder med sterk markedsstilling og pålagt en rekke særskilte forpliktelser, herunder tilgangsplikt for lokal, fysisk tilgang til kobberbaserte aksessnett samt krav om at tilgangen skal gis på ikke-diskriminerende vilkår.

Med hjemmel i ekomloven § 4-1, ble Telenor videre pålagt å ha servicenivåavtaler (SLAer) og tilhørende kompensasjonsordninger (SLGer).

Telenor ble også pålagt å utarbeide og offentliggjøre nøkkelindikatorer for ytelse (KPIer) i medhold av ekomloven § 4-6.

Kapittel 7.2.15 i Marked 3a-vedtaket gir en nærmere beskrivelse av plikten til å ha SLAer og tilhørende SLGer samt om sammenhengen mellom kravet til KPIer, SLAer og SLGer. Nkom viser til avsnitt 443.

«443. Når det gjelder sammenhengen mellom krav om KPIer og SLAer, skal SLAer angi kvalitetsmål for grossistleveranser fra Telenor til tilgangskjøpere, mens KPIer skal måle ulike parametere som på forhånd er fastsatt i SLAer mellom Telenor og tilgangskjøpere. Formålet med måling og publisering av KPIer er å sikre at avtalte kvalitetsnivåer i SLAer etterleves, å legge til rette for åpenhet om faktiske kvalitetsnivåer og å styrke mulighet for å etterprøve og dokumentere kravet til ikke-diskriminering mellom eksterne tilgangskjøpere og Telenors interne sluttbrukervirksomhet knyttet til nøkkelaktiviteter i leveransekjeden. SLGer skal bidra til å gi Telenor insentiver for å sikre at faktiske kvalitetsnivåer ikke avviker fra avtalte nivåer i SLAer.»

2. Innspill fra aktørene

2.1. GlobalConnects klage

GlobalConnect viser i klagen til at Nkom med hjemmel i ekomloven § 4-1 har pålagt Telenor å imøtekomme enhver rimelig anmodning om tilgang til det kobberbaserte aksessnett, samt at Nkom med hjemmel i ekomloven § 4-7 har pålagt Telenor å gi tilgang på ikke-diskriminerende vilkår. Tilgangsforpliktelsen rammer både rene forretningsnektelser, og situasjoner der tilgang gis, men på en slik måte at tjenesten ikke har noen verdi for grossistkunden. GlobalConnect viser videre til at Nkom som en del av tilgangsforpliktelsen har pålagt Telenor å utarbeide SLAer og tilhørende SLGer. Formålet med virkemidlene er todelt. De skal for det første gi Telenor et

insitament til å sikre kvaliteten på selskapets grossistprodukter. For det andre er forpliktelsene nødvendige for å kontrollere etterlevelsen av kravet til ikke-diskriminering.

GlobalConnect viser i klagen til at det har vært en betydelig nedgang i leveranse- og feilrettingspresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess i 2019. Det faktiske kvalitetsnivået har ligget betraktelig under det avtalte kvalitetsnivået i Service Level Agreement (SLA).

For leveransepresisjon er kvalitetsmålet som fremgår av SLA, at 97 % av bestillinger skal leveres på avtalt dato. Faktisk leveransepresisjon for GlobalConnect var i september 2019 på under 70 %. Den plutselige nedgangen i leveransepresisjon sammenfaller i tid med at Telenor satte beslutningen om å sanere kobbernettet ut i livet. Den mest nærliggende forklaringen på kvalitetsreduksjonen er at Telenor (selv eller gjennom sine entreprenører) enten bevisst nedprioriterer leveranser eller har fjernet tilgjengelige ressurser slik at det ikke er mulig å nå SLA-kravene.

For feilrettingspresisjon er kvalitetsmålene som fremgår av SLA, at 90 % av innmeldte feil skal være rettet innen kl. 20 samme eller neste virkedag og 100 % innen fem virkedager. Antall feil som ble rettet innen kl. 20 samme dag eller dagen etter, lå for GlobalConnect sin del på i overkant av 50 % i juli og august 2019. Telenors manglende vilje eller evne til å rette feil rammer kvaliteten på den tjenesten GlobalConnect tilbyr sine kunder og påfører selskapet merkostnader. I verste fall fører det til at GlobalConnects kunder terminerer kontrakten. Kompensasjonen (SLG) tilgangsavtalen med Telenor gir krav på kompenseres ikke for merkostnader og tap av inntekter.

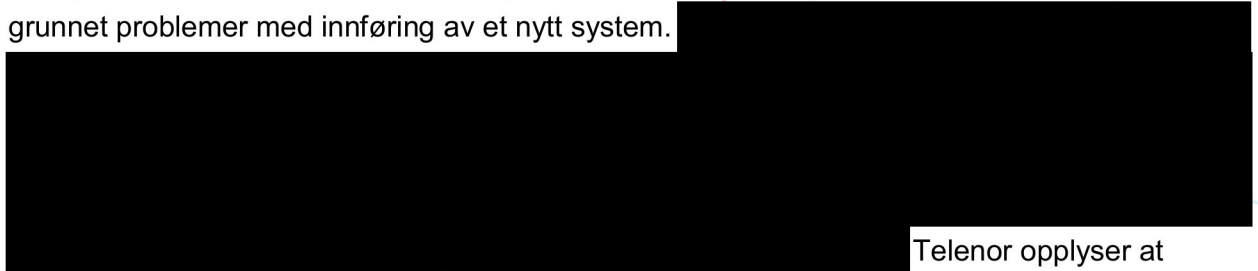
Den negative effekten forsterkes av at Telenors egen sluttbrukervirksomhet i visse tilfeller henvender seg til de av GlobalConnects sluttkunder som står uten forbindelse med tilbud om alternative aksesser. GlobalConnect viser også til at det er eksempler på at Telenor tilbyr å etablere fiber i stedet for å rette feil, forutsatt at GlobalConnect selv dekker betydelige anleggsbidrag.

GlobalConnect mener at nedgangen i leveranse- og feilrettingspresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess, samt at faktisk kvalitetsnivå har ligget betraktelig under det avtalte kvalitetsnivået i SLA er i strid med kravet til ikke-diskriminering som er fastsatt i Marked 3a-vedtaket punkt 735. SLAene skal fastsettes med utgangspunkt i tilsvarende kvalitetsmål for blant annet leveranse og feilretting, som gjelder for Telenors egen sluttbrukervirksomhet. Telenor oppnår dermed forutsetningsvis de samme kvalitetsmålene for leveranse og feilretting for egen virksomhet som fremgår av SLA.

GlobalConnect mener videre at den faktiske leveranse- og feilrettingspresisjonen er på et nivå som innebærer tilgangsnektelse og at reduksjonen både enkeltvis og samlet innebærer brudd på kravet til ikke-diskriminering.

2.2. Informasjon fra Telenor

Telenor opplyser i brev av 20. november og 13. desember 2019 om to hendelser som har forårsaket den negative utviklingen for leveranse- og feilrettingspresisjon i 2019. En av Telenors entreprenører har i perioden mai til august hatt store utfordringer med sine systemer, primært grunnet problemer med innføring av et nytt system.



Telenor opplyser at entreprenøren nå har fått ordnet opp i sine systemer.

Telenor opplyser videre om at selskapet i samme periode har hatt beredskapsteam i flere fylker på grunn av uvær/lyn/torden. Bemanningen internt i Telenor og hos Telenors entreprenører er dimensjonert for å håndtere feil og leveranser ut i fra en normalsituasjon. Entreprenørene har ikke kapasitet til å rette alle feilene innenfor SLA når det blir mange feil på grunn av lyn og torden. Det er ikke antallet hendelser av uvær/lyn/torden som styrer hvordan dette påvirker telenettet, men måten den enkelte hendelse treffer og dermed påvirker telenettet. Dette er ikke mulig å forutsi. Entreprenørene har fokus på feilretting i områdene der beredskapsteam har vært etablert, noe som påvirker leveranser i disse områdene og feilretting i andre områder negativt.

Telenor opplyser videre om at avhengig av hvor mange leveranser som er utsatt, samt hvor lenge det har vært beredskapsteam eller systemproblemer, kan det ta opptil flere måneder før alt er tilbake til normalt. Dette gjelder for utsatte leveranser og feilrettinger som ikke er blitt prioritert. Telenor oppgir å ha hatt tett dialog med tilgangskjøperne om situasjonen. Selskapet viser til at de fortløpende har informert tilgangskjøperne på telenorwholesale.no om konsekvensene av slike hendelser for leveranse og feilretting. Telenor har videre sendt skriftlig informasjon til NextGenTel og GlobalConnect om systemproblemene til entreprenøren. Det har også vært gjennomført service- og managementmøter med drift og leveranse som tema.

Telenor opplyser videre om at det ikke skal forekomme forskjellsbehandling mellom Telenor og tilgangskjøperne hva gjelder leveranse og feilretting. Entreprenørene behandler enhver ordre likt, uavhengig om det er Telenor eller tilgangskjøper som bestiller. Telenor og tilgangskjøper benytter samme system og ordrene prioriteres etter tidspunktet for når de kommer inn. Når det er etablert beredskapsteam grunnet uvær/lyn/torden, følger Telenor spesielt opp entreprenørene med hensyn til fremdrift og prioritering. Reglene for likebehandling gjelder også i disse tilfellene. Bedriftskunder prioriteres, men uavhengig av hvem som har bestilt. Andre kunder behandles fortløpende ved kapasitet etter normale regler og uavhengig av hvem som har bestilt. De to nevnte hendelsene som har forårsaket den negative utviklingen for leveranse-

og feilrettingspresisjonen, vil kunne treffe alle aktører likt. Imidlertid kan virkningen av hendelsene påvirke Telenor og tilgangskjøperes leveranse- og feilrettingspresisjonen ulikt fordi aktørene faktisk har aksesser i ulike deler av landet og har ulik kundesammensetning. Telenor påpeker at avvikene mellom Telenor og tilgangskjøpere varierer fra måned til måned, samt at det i flere av månedene er avvik i tilgangskjøpers favør.

Etter Telenors syn foreligger det ikke grunnlag for at det foreligger brudd på forpliktelsene i Marked 3a og 3b slik GlobalConnect anfører.

2.3. GlobalConnects merknader til Telenors svarbrev

GlobalConnect opplyser i brev av 13. januar og 27. april 2020 om at problemene med dårlig presisjon på leveranse og feilretting startet i april 2018. GlobalConnect har klaget til Telenor gjentatte ganger. GlobalConnects vurdering er at det ikke ble satt inn tilstrekkelige ressurser fra Telenors side for å sikre god kvalitet.

GlobalConnect minner om at hensikten med KPI-rapportene også er å måle og dokumentere at Telenor oppfyller kontraktsforpliktelsene i avtalene som regulerer Operatøraksess. Både leveranse- og feilrettingspresisjon har i 2019 og de tre første månedene av 2020 vært langt under det Telenor er forpliktet til i standardavtalene og på et nivå som reduserer kundenes tillit til de tjenestene konkurrentene leverer over kobber.

GlobalConnect er uenig i at det har vært en «tett dialog» med tilgangskjøperne om entreprenørens utfordringer. Informasjonen om både den pågående saneringen og hvordan dette har påvirket kvaliteten på de kobberbaserte tjenestene, har vært svært mangelfull. Mye av det GlobalConnect nå vet ble kjent etter Nkoms informasjonspålegg, og da i forbindelse med oppfølging av klagen. Den langvarige korrespondansen med Telenor dokumenterer at GlobalConnect har påpekt mangler ved både leveranse- og feilrettingspresisjon i møter og skriftlig. Fellesnevneren har vært at Telenor lover at situasjonen skal forbedre seg, men at dette ikke har skjedd i praksis.

GlobalConnect minner om de kommersielle utfordringene selskapet har påpekt tidligere, utover den ulempen lav kvalitet påfører selskapet. Kunder uten forbindelse er i mangel av rask feilretting i tråd med SLA svært mottagelig for tilbud fra konkurrenter. Telenor har i denne sårbare fasen aktivt kontaktet GlobalConnects slutt kunder og lovet dem en rask gjenoppretting. Manglende feilretting og leveranse rammer tilgangskjøperne i kobbernettene uforholdsmessig hardt, ettersom de i motsetning til Telenors interne virksomhet ikke har tilgang til erstatningsprodukter.

GlobalConnect hevder at informasjonen Telenor gir i brev av 20. november 2019, 13. desember 2019 og 5. mars 2020 ikke fremstår som troverdig. Tvert om underbygger informasjonen at

Telenor i en periode systematisk har forskjellsbehandlet intern og ekstern virksomhet i strid med gjeldende regulering. De publiserte KPIene dokumenterer at kvaliteten på leveranse- og feilrettingspresisjon for Telenors egne sluttkunder gjennomgående er vesentlig bedre enn for tilgangskjøpere. Gjennomsnittlig avvik mellom Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess har i 2019 vært på henholdsvis 8,4 og 0,8 % for leveranse- og feilrettingspresisjon.

GlobalConnect påpeker at Telenor historisk har hatt over 60 % av sluttkundene på aktive DSL-aksesser i Norge. Telenor burde da, rent statistisk, også oppleve mer enn 60 % av avvikene knyttet til leveranse og feilretting. Sammenlignet med GlobalConnect så skulle Telenor bli rammet betydelig hardere ved leveransesvikt og feil i nettet. Den innrapporterte statistikken viser det motsatte. Dette tyder på at Telenor er i stand til å prioritere egne kunder.

GlobalConnect påpeker videre at Telenor ikke oppgir noen reell forklaring på hvorfor de to hendelsene har rammet tilgangskjøperne hardere enn den interne virksomheten. Det fremstår som om Telenor aktivt har prioritert egne kunder når det oppstår knapphet på tilgjengelige ressurser eller det av andre grunner har vært ønskelig.

3. Nkoms vurdering

3.1. SLAer og tilhørende KPIer

Telenor er i Marked 3a-vedtaket pålagt å utarbeide SLAer for grossistprodukter som er omfattet av tilgangsplikten i dette markedet knyttet til følgende nøkkelaktiviteter:

- Systemtilgang
- Leveranser
- Feilhåndtering og feilrettingstider
- Migrering mellom ulike tilgangsprodukter

Telenor er videre pålagt å innta konkrete SLA-mål for disse nøkkelaktivitetene i selskapets standardavtaler. SLA-målene skal fastsettes med utgangspunkt i tilsvarende kvalitetsmål som gjelder for Telenors egen sluttbrukervirksomhet.

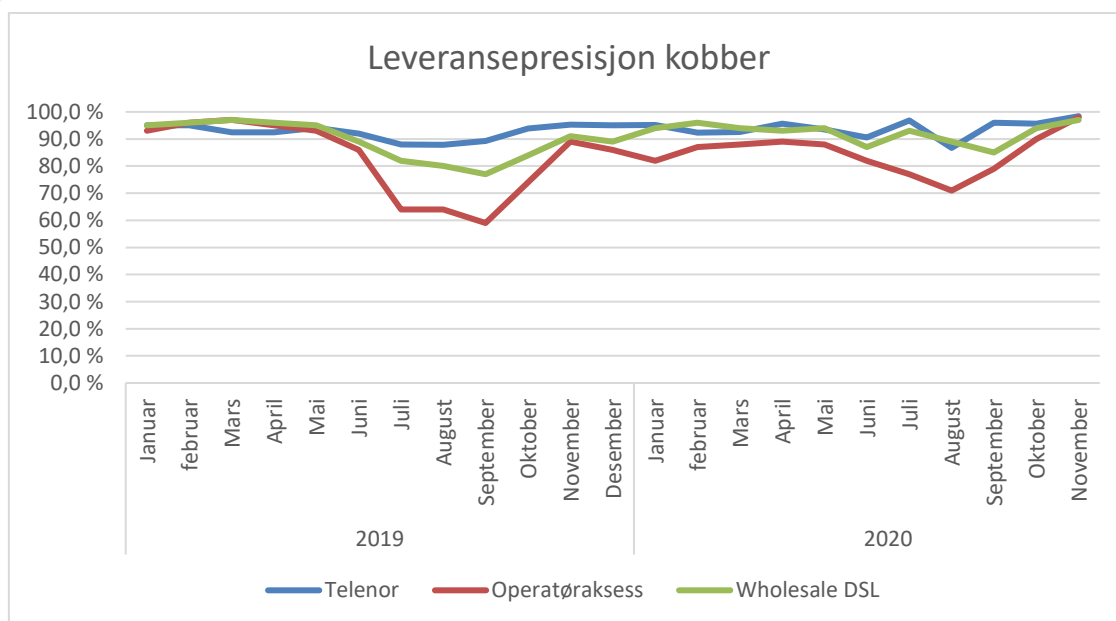
Telenor er også pålagt å utarbeide og offentliggjøre KPIer for de samme nøkkelaktivitetene. KPIene skal utformes slik at det er mulig å sammenligne kvalitets-/servicenivåer for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og eksterne tilgangskjøpere i dette grossistmarkedet. Det fremgår av markedsvedtaket at Nkom mener dette er viktig for å kunne avdekke eventuell diskriminering mellom eksterne og interne tilbydere i det tilhørende sluttbrukermarkedet.

3.1.1. Leveransepresisjon

Nkom har i Marked 3a-vedtaket oppgitt hvilke elementer SLAene for de ulike nøkkelaktivitetene som et minimum skal inneholde. SLAene for leveranse skal som et minimum angi mål for maksimal leveringstid for det enkelte grossistprodukt (for eksempel leveranse av grossistprodukt x skal skje innen y arbeidsdager) og mål om levering til avtalt tidspunkt.

Gjeldende kvalitetsmål for Operatøraksess fremgår av bilag 3 til Telenors standardavtale. Det fremgår her at 97 % av aksesslinjer og/eller delaksesslinjer per kalendermåned skal være levert på avtalt dato mellom partene, samt at alle aksesslinjer og/eller delaksesslinjer skal være levert innen 20 virkedager fra Telenor har mottatt korrekt bestilling.

Telenor offentliggjør månedlige KPIer for leveranse på www.telenorwholesale.no. De månedlige KPIene for leveransepresisjonen viser andelen leveranser levert på avtalt dato for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og for tilgangskjøpere. Figuren under er laget på basis av offentliggjorte KPIer¹ og viser leveransepresisjonen for henholdsvis Telenor DSL, Operatøraksess og Wholesale DSL i perioden fra januar 2019 til og med november 2020.



Figur 1: Leveransepresisjon kobber (Kilde: Nkom har laget figuren basert på offentliggjorte KPIer på www.telenorwholesale.no)

Det fremgår av figuren at leveransepresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess og Telenors interne sluttbrukervirksomhet fra januar til og med juni 2019 var på omkring samme nivå. I perioden juli til og med oktober 2019 var leveransepresisjonen for tilgangskjøpere av

¹ Det fremgår av kapittel 3.2.1 at Telenor er pålagt å offentliggjøre kvartalsvise KPIer. Telenor har i tillegg offentliggjort månedlige KPIer på sin hjemmeside for grossistvirksomheten i samsvar med blant annet den tidligere reguleringen fra 2014.

Operatøraksess imidlertid betydelig lavere enn for Telenors interne sluttbrukervirksomhet. Gjennomsnittlig månedlig differanse var i denne perioden på 25 prosentpoeng. I perioden fra november 2019 til og med november 2020 var gjennomsnittlig leveransepresisjon for tilgangskjøpere av Operatøraksess på 85 %. Til sammenligning var gjennomsnittlig leveransepresisjon for Telenors egen sluttbrukervirksomhet i denne perioden på 94 %, hvilket gir en gjennomsnittlig månedlig differanse på 9 prosentpoeng. Telenors interne sluttbrukervirksomhet har i samtlige måneder fra juni 2019 til og med november 2020 oppnådd en høyere leveransepresisjon enn tilgangskjøpere av Operatøraksess. Gjennomsnittlig månedlig differanse var i denne perioden på 12 prosentpoeng. Dersom en ser på hele perioden fra 2019 til og med november 2020, var Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess sin gjennomsnittlige leveransepresisjon henholdsvis 93 og 84 %, noe som gir et gjennomsnittlig avvik på 9 prosentpoeng.

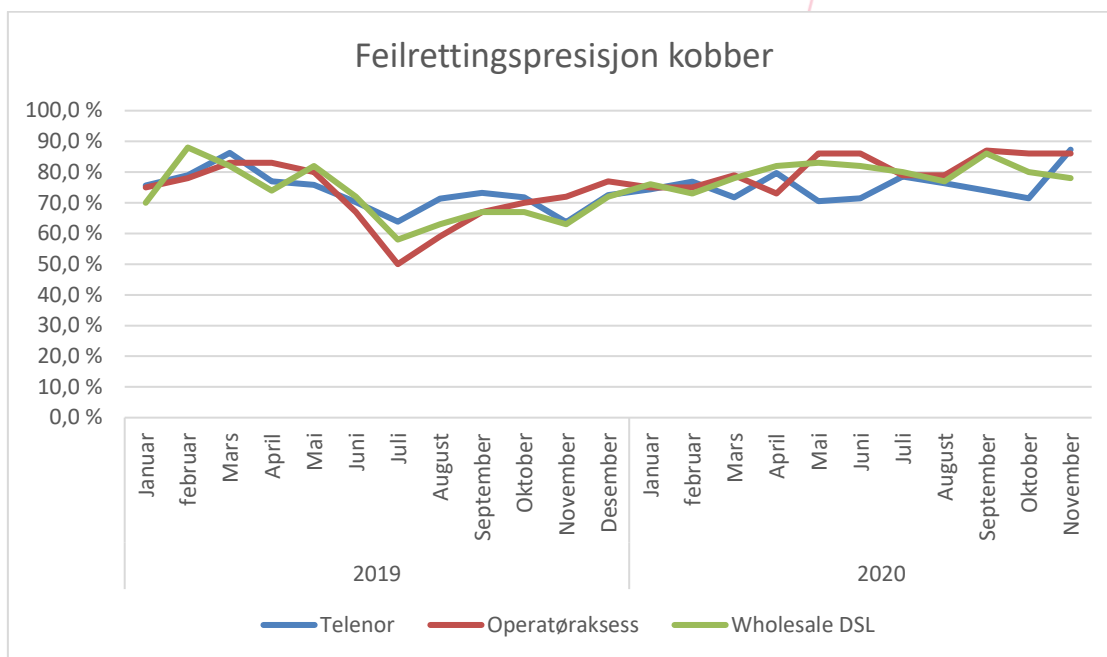
Det fremgår videre av figuren at oppnådd leveransepresisjon for tilgangskjøpere av Operatøraksess, kun i 2 av 23 måneder har vært lik eller høyere enn kvalitetsmålet for leveransepresisjon på 97 %. Differansen mellom oppnådd presisjon og kvalitetsmålet på 97 % har i deler av perioden vært betydelig.

3.1.2. Feilrettingspresisjon

Det fremgår av Marked 3a-vedtaket at SLAene for feilretting som et minimum skal angi mål for maksimal feilrettingstid for det enkelte grossistprodukt (for eksempel feilretting knyttet til grossistprodukt x skal skje innen y timer eller arbeidsdager).

Det fremgår av bilag 3 til Telenors standardavtale om Operatøraksess, at 90 % av innmeldte feil skal være rettet innen kl. 20 samme eller neste virkedag og 100 % innen fem virkedager.

Telenor offentliggjør månedlige KPIer for feilretting på www.telenorwholesale.no. De månedlige KPIene for feilrettingspresisjonen viser andelen feil som ble rettet innen kl. 20 samme dag eller på samme klokkeslett neste virkedag, for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og for tilgangskjøpere. Figuren under er laget på basis av offentliggjorte KPIer og viser feilrettingspresisjonen for henholdsvis Telenor DSL, Operatøraksess og Wholesale DSL i perioden fra januar 2019 til og med november 2020.



Figur 2: Feilrettingspresisjon kobber (Kilde: Nkom har laget figuren basert på offentliggjorte KPLer på www.telenorwholesale.no)

Det fremgår av figuren at feilrettingspresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess og Telenors interne sluttbrukervirksomhet fra januar til og med mai 2019 i hovedsak var på omkring samme nivå. I månedene juni og juli 2019 falt feilrettingspresisjonen betydelig og var på et lavt nivå frem til utgangen av oktober 2019. I denne perioden var gjennomsnittlig månedlig feilrettingspresisjon for Telenors egen sluttbrukervirksomhet 7 prosentpoeng høyere enn for tilgangskjøpere av Operatøraksess. I perioden fra november 2019 til og med november 2020 var derimot gjennomsnittlig månedlig feilrettingspresisjon for Telenors egen sluttbrukervirksomhet 5 prosentpoeng lavere enn for tilgangskjøpere av Operatøraksess. Dersom en ser på 2019 og 2020 samlet, var Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess sin gjennomsnittlige feilrettingspresisjon på henholdsvis 74 % og 76 %, slik at det for perioden som helhet skiller 2 prosentpoeng.

Det fremgår videre av figuren at oppnådd feilrettingspresisjon for tilgangskjøpere av Operatøraksess, har vært lavere enn kvalitetsmålet for feilrettingspresisjon på 90 % i samtlige måneder siden starten av 2019. Differansen mellom oppnådd presisjon og kvalitetsmålet har i store deler av perioden vært betydelig.

3.2. Vurdering av om Telenor har brutt kravet til ikke-diskriminering i Marked 3a-vedtaket

3.2.1. Ramme for vurderingen

Det fremgår av Marked 3a-vedtaket at kravet om ikke-diskriminering skal gjelde mellom intern bruk og eksternt tilbud, samt mellom ulike eksterne tilgangskjøpere. Plikten skal være basert på

«Equivalence of Output» (EoO). I vedtaket fremholder Nkom at det har vært sentralt å oppnå at summen av forpliktelsene i EoO-regimet er egnet til å sikre like konkurransevilkår og ikke-diskriminering.

Kapittel 7.4.4 i Marked 3a-vedtaket gir en nærmere beskrivelse av ikke-diskriminering basert på EoO. Det følger der at utarbeidelse og offentliggjøring av KPIer er et viktig virkemiddel for å avdekke eventuell diskriminerende adferd, jf. avsnitt 701.

«701. I tillegg anser Nkom utarbeidelse og offentliggjøring av KPIer relatert til nøkkelaktiviteter i leveransekjeden som et viktig virkemiddel for å avdekke potensiell diskriminerende adferd. KPIer har som formål å måle ulike parametere som på forhånd er fastlagt i en SLA mellom den regulerte tilbyderen og tilgangskjøpere. Nkom mener derfor at det også er nødvendig for et effektivt EoO-regime å pålegge Telenor SLA-krav som kan danne basis for vurderinger og oppfølging av publiserte KPIer. I tillegg mener Nkom det er nødvendig at SLAer inkluderer tilhørende SLGer ved manglende overholdelse av avtalt kvalitetsnivå for å sikre ikke-diskriminering basert på EoO i Marked 3a.»

Avsnitt 708 i kapittel 7.4.5 i vedtaket gir en nærmere beskrivelse av innholdet i ikke-diskrimineringsforpliktelsen.

«708. Ikke-diskriminering mellom eksterne tilgangskjøpere og Telenors interne sluttbrukervirksomhet innebærer at Telenor skal tilby grossistprodukter til eksterne tilgangskjøpere til slike priser og vilkår, og med samme funksjonalitet, som gjelder for Telenors interne sluttbrukervirksomhet. Eksempler på vilkår hvor det ikke skal være forskjellsbehandling mellom Telenor og eksterne tilgangskjøpere, er systemtilgang, levering, feilretting og migrering.»

Det fremgår videre av Marked 3a-vedtaket at Telenor skal offentliggjøre KPIer som er utformet slik at det er mulig å sammenligne kvalitets-/servicenivåer for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og eksterne tilgangskjøpere i dette grossistmarkedet. Nkom har i vedtaket fremholdt dette som viktig for å kunne avdekke eventuell diskriminering mellom eksterne og interne tilbydere. I de tilfeller Telenors egen sluttbrukervirksomhet ikke benytter de samme produktene, systemene og/eller prosessene som de eksterne tilgangskjøperne, skal Telenor etter vedtaket synliggjøre forskjeller i beregningsgrunnlaget/-metoden som en del av offentliggjøringen av KPIer. Telenor har ikke synliggjort at det er slike forskjeller i beregningsgrunnlaget/-metoden, og Nkom legger til grunn at de offentliggjorte KPIene for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og eksterne tilgangskjøpere er direkte sammenlignbare.

Marked 3a-vedtaket pålegger Telenor å offentliggjøre kvartalsvise KPIer innen 15 dager fra et kvartal er avsluttet, og samtidig oversende Nkom en kort redegjørelse over Telenors vurdering

av forholdet mellom de offentliggjorte KPlene og overholdelse av ikke-diskrimineringsplikten. Telenor har i tillegg offentliggjort månedlige KPler på sin hjemmeside for grossistvirksomheten i samsvar med blant annet den tidligere reguleringen fra 2014.

Vedtaket angir ikke noen eksplisitt tidsperiode for vurderingen av om avvikende KPler innebærer brudd på ikke-diskrimineringsforpliktelsen, men overlater det til en konkret helhetsvurdering ved den enkelte rapportering. På bakgrunn av at Telenor er pålagt å rapportere KPler per kvartal, vil en slik periode likevel danne et utgangspunkt for vurderingen. Dersom KPlene viser at Telenors egen virksomhet har oppnådd høyere kvalitets-/servicenivå enn eksterne tilbydere over en lengre periode, vil det være en indikasjon på at det har forekommet brudd på kravet til ikke-diskriminering. I tillegg til lengden på avviket er det nødvendig å vurdere størrelsen på avviket. Desto større avvik i oppnådd kvalitetsnivå, desto klarere vil avviket være en indikasjon på at ikke-diskrimineringskravet er brutt. Samtidig vil det kunne være formålstjenlig å kunne se lengden og størrelsen på avviket i sammenheng. Det er også relevant å ta i betraktning om og i hvilken grad Telenor eventuelt kan dokumentere at avvik skyldes hendelser utenfor selskapets kontroll.

Nkom vil i det videre, med utgangspunkt i offentlige KPler, samt tilleggsinformasjon fra GlobalConnect og Telenor, gjøre separate vurderinger av om Telenor har brutt kravet til ikke-diskriminering for henholdsvis leveransepresisjon og feilrettingspresisjon.

3.2.2. Leveransepresisjon

Det fremgår av kapittel 3.1.1 at Telenors egen sluttbrukervirksomhet i samtlige måneder fra juni 2019 til og med november 2020 oppnådde en høyere leveransepresisjon enn tilgangskjøpere av Operatøraksess. Den gjennomsnittlige månedlige differansen var i denne perioden på 12 prosentpoeng. I perioden fra juli til og med oktober 2019 var gjennomsnittlig månedlig leveransepresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess 25 prosentpoeng lavere enn for Telenors interne sluttbrukervirksomhet. Dersom en ser på 2019 og 2020 samlet, var Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess sin gjennomsnittlige leveransepresisjon henholdsvis 93 og 84 %.

Telenor opplyser at enhver ordre om leveranse behandles likt og prioriteres etter tidspunkt for når de kommer. Telenor opplyser videre at hendelser i nettet imidlertid kan påvirke leveransepresisjonen for Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess ulikt, fordi selskapene faktisk har aksesser i ulike deler av landet og har ulik kundesammensetning. Den lave leveransepresisjonen i perioden juli til og med oktober 2019 skyldes ifølge Telenor at en av Telenors entreprenører hadde systemproblemer, samt mye uvær/lyn/torden.

Når det gjelder Telenors anførsel om systemproblemer, har Telenor i vedlegg 4 og 5 til brev av 13. desember 2019 lagt ved en oversikt over antall leveranser på kobber per fylke for Telenor

og tilgangskjøpere av Operatøraksess i perioden juni til og med november 2019. Det fremgår der at både Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess i denne perioden har levert aksesser til sluttbrukere i samtlige fylker. Vedlegg 3 til samme brev viser hvilke entreprenør/entreprenører Telenor har benyttet i de ulike fylkene, samt hvilke fylker hvor det har vært beredskapsteam i perioden. Basert på denne informasjonen har Nkom beregnet hvor stor andel av leveransene til henholdsvis Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess, som har funnet sted i de fylkene hvor Telenor benytter entreprenøren som har hatt systemproblemer. Andelen leveranser i disse fylkene var på henholdsvis 27 % og 35 % for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess, hvilket gir en differanse på 8 prosentpoeng. Tallene indikerer etter Nkoms vurdering at kun deler av differansen i leveransepresisjon mellom Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess i perioden juli til oktober 2019 kan knyttes til systemproblemer.

GlobalConnect påpeker i brev av 13. januar 2020 at Telenor historisk har hatt over 60 % av sluttkundene på aktive DSL-aksesser i Norge og at Telenor da, rent statistisk også burde oppleve mer enn 60 % av avvikene knyttet til leveranser og feilretting. Nkom er enig i at det rent statistisk, på grunn av Telenors størrelse, er mer sannsynlig at uvær/lyn/torden rammer et område hvor Telenor har høy kundetetthet enn et område hvor tilgangskjøpere av Operatøraksess har høy kundetetthet. Det kan imidlertid ikke utelukkes at enkelte tilfeller av uvær/lyn/torden vil kunne ramme tilgangskjøpere av Operatøraksess hardere enn Telenors egen sluttbrukervirksomhet. Det fremgår av vedlegg 3 til brev fra Telenor av 13. desember 2019 at det i månedene juni til og med september 2019 var beredskapsteam på grunn av mye uvær/lyn/torden i fra fem til åtte av landets fylker. Basert på informasjonen i vedlegget har Nkom beregnet hvor stor andel av leveransene til henholdsvis Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess som har funnet sted i fylker hvor det på daværende tidspunkt var etablert beredskapsteam. Andelen leveranser i fylker med beredskapsteam i perioden juni til og med september for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess var på henholdsvis 39 % og 37 %. Andelen leveranser i de fylkene som var hardt rammet av uvær/lyn/torden var således høyere for Telenors egen sluttbrukervirksomhet enn for tilgangskjøpere av Operatøraksess. Nkom finner ikke at dataene gir tilstrekkelig holdepunkt for å legge til grunn at uvær/lyn/torden i perioden har rammet tilgangskjøpere langt hardere enn Telenors egen sluttbrukervirksomhet og ført til en betydelig større reduksjon i leveransepresisjonen for disse.

Telenor opplyser i brev av 20. november 2019 om at entreprenøren har fått ordnet opp i sine systemer samt at det på dette tidspunktet ikke er noen fylker med beredskapsteam. Det fremgår av vedlegg 3 til brev av 13. desember 2019 at det heller ikke i månedene oktober og november 2019 var noen fylker med beredskapsteam. Til tross for dette har KPlene for leveransepresisjon fra november 2019 frem til og med november 2020 vist en vedvarende gjennomsnittlig månedlig differanse mellom tilgangskjøpere av Operatøraksess og Telenors egen sluttbrukervirksomhet på hele 9 prosentpoeng. Utover at det etter slike hendelser vil kunne ta opptil flere måneder før

alt er tilbake til normale tilstander, har Telenor ikke gitt noen begrunnelse for den vedvarende differansen.

3.2.2.1. Konklusjon

KPlene Telenor er pålagt å rapportere i medhold av Marked 3a-vedtaket viser at Telenors egen sluttbrukervirksomhet i en sammenhengende perioden fra juni 2019 til og med november 2020 har oppnådd høyere leveransepresisjon enn eksterne kjøpere av Operatøraksess. Den gjennomsnittlige månedlige differansen var i denne perioden på 12 prosentpoeng. I perioden fra juli til og med oktober 2019 var gjennomsnittlig månedlig leveransepresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess hele 25 prosentpoeng lavere enn for Telenors interne sluttbrukervirksomhet. I den påfølgende perioden fra november 2019 til og med november 2020 var differansen på 9 prosentpoeng.

Etter Nkoms vurdering kan kun deler av differansen i perioden juli til og med oktober 2019 forklares med systemproblemer hos entreprenør. Når det gjelder lyn og torden kan Nkom ikke se at dataene fra Telenor gir tilstrekkelig holdepunkt for at dette har rammet tilgangskjøpere langt hardere enn Telenors egen sluttbrukervirksomhet.

KPlene for leveransepresisjon viser en gjennomsnittlig månedlig differanse mellom tilgangskjøpere av Operatøraksess og Telenors egen sluttbrukervirksomhet på hele 9 prosentpoeng fra november 2019 til og med november 2020. Den vedvarende differansen kan etter Nkoms vurdering ikke forklares med de to hendelsene.

Nkom konkluderer på bakgrunn av dette med at Telenor i en lang periode ikke har overholdt ikke-diskrimineringsforpliktelsen pålagt i Marked 3a-vedtaket.

3.2.3. Feilrettingspresisjon

Det fremgår av kapittel 3.1.2 at feilrettingspresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess og Telenors egen sluttbrukervirksomhet falt betydelig i månedene juni og juli 2019 og var på et særlig lavt nivå frem til utgangen av oktober 2019. Månedlig feilrettingspresisjon for Telenors egen sluttbrukervirksomhet var i denne perioden 14 prosentpoeng høyere enn for tilgangskjøpere av Operatøraksess på det meste og gjennomsnittlig 7 prosentpoeng høyere. I perioden fra november 2019 til og med november 2020 var gjennomsnittlig månedlig feilrettingspresisjon for Telenors egen sluttbrukervirksomhet derimot 5 prosentpoeng lavere enn for tilgangskjøpere av Operatøraksess. For 2019 og 2020 samlet, var Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess sin gjennomsnittlige månedlige leveransepresisjon henholdsvis 74 og 76 %.

Telenor har opplyst at hendelser i nettet, i likhet med leveransepresisjonen, kan påvirke feilrettingspresisjonen for Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess ulikt fordi selskapene faktisk har aksesser i ulike deler av landet og har ulik kundesammensetning. Den lave feilrettingspresisjonen i perioden juli til og med oktober 2019 skyldes ifølge Telenor de to hendelsene nevnt ovenfor i kapittel 2.2.

Vedlegg 2 til brevet fra Telenor av 13. desember 2019 viser en oversikt over antall feilmeldinger på kobber per fylke for Telenor og tilgangskjøpere av Operatøraksess i perioden juni til og med november 2019. Det fremgår også av vedlegget hvilke entreprenør/entreprenører Telenor har benyttet i de ulike fylkene, samt hvilke fylker hvor det har vært beredskapsteam i perioden. Basert på denne informasjonen har Nkom beregnet hvor stor andel av feilmeldingene til henholdsvis Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess, som har funnet sted i de fylkene hvor Telenor benytter entreprenøren som har hatt systemproblemer. Andelen feilmeldinger i disse fylkene var på 22 % og 25 % for henholdsvis Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess. Nkom har videre beregnet hvor stor andel av feilmeldingene til henholdsvis Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess, som har funnet sted i fylker hvor det på daværende tidspunkt var etablert beredskapsteam. Andelen feilmeldinger i fylker med beredskapsteam i perioden juni til og med september for Telenors egen sluttbrukervirksomhet og tilgangskjøpere av Operatøraksess var på henholdsvis 46 % og 47 %. Dataene viser at en noe større andel av feilmeldingene til tilgangskjøpere av Operatøraksess fant sted i de fylkene hvor Telenor benyttet entreprenøren som har hatt systemproblemer, samt i de fylkene hvor det på daværende tidspunkt var etablert beredskapsteam. Nkom konstaterer at dette samsvarer med Telenors forklaring om at gjennomsnittlig månedlig feilrettingspresisjonen i perioden fra juni til og med oktober 2019 var noe lavere for tilgangskjøpere av Operatøraksess enn for Telenors egen sluttbrukervirksomhet.

3.2.3.1. Konklusjon

Etter en vurdering av offentliggjorte KPIer for feilrettingspresisjon, samt informasjon fra Telenor og GlobalConnect er det etter Nkoms vurdering ikke grunnlag for å konkludere med at Telenor ikke har overholdt ikke-diskrimineringsforpliktelsen med hensyn til feilretting i perioden fra januar 2019 til og med november 2020.

3.3. Vurdering av om leveranse- og feilrettingspresisjonen innebærer brudd på tilgangsforpliktelsen i Marked 3a-vedtaket

3.3.1. Ramme for vurderingen

Telenor er i Marked 3a-vedtaket, med hjemmel i ekomloven § 4-1, pålagt å imøtekomme enhver rimelig anmodning om lokal fysisk tilgang til det kobberbaserte aksessnettet, samt å ha servicenivåavtaler (SLAer) og tilhørende kompensasjonsordninger (SLGer). Nkom uttrykker i

vedtaket at «En plikt til å utarbeide servicenivåavtaler (SLAer) og tilhørende kompensasjonsordninger (SLGer) vil gi Telenor et insitament til å sikre kvaliteten på selskapets grossistprodukter» og videre at Nkom derfor mener at dette bør være en del av tilgangsplikten som er hjemlet i ekomloven § 4-1.

Det fremgår videre av Marked 3a-vedtaket at konkrete SLA-mål for nøkkelaktiviteter i leveransejeden skal inngå i Telenors standardavtaler, samt at disse kvalitetsmålene skal fastsettes med utgangspunkt i tilsvarende kvalitetsmål som gjelder for Telenors egen sluttbrukervirksomhet.

Marked 3a-vedtaket uttrykker i tillegg at det er viktig at det etableres en kompensasjonsordning som gir Telenor insitament til å etterleve avtalte SLAer. Telenor er pålagt å ta inn bestemmelser om kompensasjon som skal ytes ved manglende oppfyllelse av SLAer om blant annet leveranser, feilhåndtering/feilrettingstider i sine standardavtaler. Prinsipper for beregning av slik kompensasjon skal fremgå av standardavtalene og utformes på en slik måte at de i størst mulig grad gir forutsigbarhet med hensyn til kompensasjonsbeløp ved avvik fra avtalte SLAer. Det skal videre fremgå at beregning og utbetaling av kompensasjon skal skje uten ugrunnet opphold, og minst én gang hvert kvartal. For å sikre at denne kompensasjonsordningen blir så enkel og forutsigbar som mulig, og at det ved avvik fra avtalte SLAer i størst mulig grad er klart for både Telenor og tilgangskjøpere hva kompensasjonen skal være, pålegges Telenor å høre bransjens synspunkter før innholdet i den nye kompensasjonsordningen i standardavtaler for Marked 3a-produkter fastsettes.

Det fremgår videre av Marked 3a-vedtaket at plikten til å utarbeide SLAer og tilhørende SLGer i tillegg understøtter Telenors plikt til ikke-diskriminering og anses, sammen med krav til å utarbeide og offentliggjøre KPIer, som en nødvendig del av et helhetlig EoO-regime.

Nkom vil videre vurdere om avviket mellom offentliggjorte KPIer for leveranse- og feilrettingspresisjon for tilgangskjøpere av Operatøraksess og SLA-målene innebærer brudd på tilgangsforpliktelsene Telenor er pålagt i Marked 3a-vedtaket.

3.3.2. Leveranse og feilrettingspresisjon

Gjeldende kvalitetsmål for leveranse- og feilrettingspresisjon i Telenors standardavtale om Operatøraksess, fremgår av kapittel 3.1.1 og 3.1.2. Figur 1 og 2 viser at oppnådd leveranse- og feilrettingspresisjon for tilgangskjøpere av Operatøraksess i store deler av 2019 og 2020 var lavere enn disse kvalitetsmålene. Differansen var særlig stor i perioden juli til og med oktober 2019.

Plikten til at Telenor skal ha SLA og tilhørende SLG for de regulerte tilgangsproduktene er hjemlet i tilgangsplikten. Marked 3a-vedtaket oppstiller imidlertid ikke et krav om at faktisk

kvalitet på nøkkelaktivitetene i leveransekjeden skal være på nivå med avtalte kvalitetsmål. Kravet om at standardavtalene skal inneholde SLA-mål og tilhørende SLGer skal gi Telenor insentiver til å sikre at faktiske kvalitetsnivåer ikke avviker fra kvalitetsmålene i SLA, sikre at kjøpere av grossisttilgang mottar en rimelig kompensasjon dersom kvalitetsmålene ikke oppnås samt understøtte plikten om ikke-diskriminering.

Marked 3a-vedtaket oppstiller videre ikke et eksplisitt krav om minimumskvalitet på nøkkelaktivitetene i leveransekjeden, i form av et krav om QoS (Quality of Service) eller liknende. Enkelte andre regulatører i EU/EØS har pålagt tilbydere med sterk markedsstilling et slikt krav for å sikre kvaliteten på nøkkelaktiviteter i leveransekjeden. Selv om Marked 3a-vedtaket ikke oppstiller et eksplisitt krav til minimumskvalitet på de regulerte tilgangsproduktene, er det etter Nkoms vurdering klart nok at kvaliteten på de leverte tjenestene vil kunne være så lav at det er grunnlag for å anse at det foreligger brudd på tilgangsplikten. Dersom tilgang gis med en så lav kvalitet at den ikke kan anses for å fylle formålet, så vil det etter Nkoms vurdering være en klar indikasjon på at tilgangsplikten er brutt. Samtidig vil det være utfordrende å ta stilling til grensetilfeller uten at vedtaket på forhånd gir veiledning om hvilke krav som stilles til nødvendig kvalitet.

Som vist til ovenfor, har Telenor oppgitt at bemanningen internt i Telenor og hos Telenors entreprenører er dimensjonert for å håndtere leveranser og feil ut i fra en normalsituasjon og at den lave leveranse- og feilrettingspresisjonen i perioden juni til november 2019 skyldes to hendelser utenfor Telenors kontroll. Det fremgår ikke av Marked 3a-vedtaket i hvilken grad Telenor skal ha beredskap for å hindre at kvaliteten på nøkkelaktiviteter i leveransekjeden reduseres som følge av hendelser utenfor selskapets kontroll. Tilgangsplikten må likevel anses for å innebære at Telenor må ha en viss beredskap for å sikre at slike hendelser påvirker kvaliteten på nøkkelaktiviteter i leveransekjeden i minst mulig grad. Nkom erkjenner samtidig at det kan være krevende å hindre at hendelser utenfor selskapets kontroll ikke skal påvirke kvaliteten på leveransene. Reguleringen innebærer imidlertid at Telenor må sikre at evnen til å håndtere hendelser utenfor selskapets kontroll innrettes slik at kravet til ikke-diskriminering er ivaretatt.

3.3.2.1. Konklusjon

Nkom konstaterer at leveranse- og feilrettingspresisjonen for tilgangskjøpere av Operatøraksess var særlig lav i perioden juli til oktober 2019, samt lavere enn kvalitetsmålene i SLA i store deler av 2019 og 2020.

Tatt i betraktning at Telenor ikke er pålagt et krav om at faktisk kvalitet på nøkkelaktivitetene i leveransekjeden skal være på nivå med avtalte kvalitetsmål, eller et eksplisitt krav om minimumskvalitet, finner Nkom at det ikke er tilstrekkelig grunnlag for å konkludere med at dette i seg selv utgjør et brudd på tilgangsplikten slik den fremgår av Marked 3a-vedtaket.

Nkom viser til vårt vedtak 2. september 2020 som blant annet pålegger Telenor å opprettholde kobberaksessnettet i inntil 5 år. Etter Nkoms vurdering er det viktig for konkurransen i sluttbrukermarkedet at kvaliteten på nøkkelaktiviteter i leveransekjeden opprettholdes i utfasingsperioden av kobbernettet. For at tilgangsplikten etter vedtaket 2. september skal ha realitet, er det viktig at tilgangen gis med riktig kvalitet. Nkom ser på bakgrunn av ovenstående at det er behov for å tydeliggjøre reguleringen slik at den gir Telenor tilstrekkelig insentiv til å tilby regulert tilgang med tilstrekkelig god kvalitet. Nkom viser her først til at Telenor i medhold av tilgangsplikten er pålagt å ha både avtaler om servicenivå og om kompensasjonsordninger. Formålet med kompensasjonsordningen er å gi Telenor insentiv til å etterleve avtalt servicenivå. Marked 3a-vedtaket har på den bakgrunn pålagt Telenor å etablere en kompensasjonsordning og å innhente bransjens synspunkter før innholdet i ordningen fastsettes. Ut ifra det vedvarende negative avviket fra avtalt servicenivå som Telenors KPIer dokumenterer, kan Nkom ikke se at kompensasjonsordningen fungerer etter formålet.

Basert på at KPIene for leveranse- og feilrettingspresisjon har vist en fallende trend og vært på et lavt nivå i 2019 og 2020, ser Nkom behov for å gjøre en separat vurdering av om pålagte plikter knyttet til kvalitet på nøkkelaktiviteter i leveransekjeden er tilstrekkelig effektive til å oppnå formålet med reguleringen. Nkom vil på den bakgrunn vurdere å presisere innholdet i enkelte plikter og/eller å pålegge Telenor ytterligere forpliktelser, herunder vil Nkom gjennomgå kompensasjonsordningen med henblikk på å fastsette krav, særlig til kompensasjonsnivå, som gjør at ordningen er egnet til å fylle formålet.

4. Varsel om pålegg om retting

I henhold til forvaltningsloven § 16 første og annet ledd varsles det med dette om at Nkom med hjemmel i ekomloven §10-6, jf. § 10-1 og § 11-2, vil pålegge Telenor å etterleve kravet til ikke-diskriminering. Et slik pålegg vil innebære at Telenor må sørge for at tilgangskjøpere av Operatøraksess oppnår tilsvarende leveransepresisjon som Telenors egen sluttbrukervirksomhet. Telenor vil videre, i medhold av § 10-3, bli pålagt å dokumentere at kravet er oppfylt.

5. Frist for kommentarer og oversendelse av forespurt informasjon

Nkom anser at det i denne saken er grunnlag for å ilegge Telenor overtredelsesgebyr i medhold av ekomloven § 10-13 og vil snarlig redegjøre for det i eget varsel.

Hvor stor forsinkelse det har vært på leveransene som ikke har vært levert i henhold til fastlagte kvalitetskrav, vil være av betydning for vurderingen av faktiske virkninger på markedet, og dermed for utmåling av størrelsen på et overtredelsesgebyr. Desto større forsinkelse, desto større grunn er det til å forvente at overtredelsen har påført Telenors konkurrenter ulempe og



svekket deres muligheter til å konkurrere på like vilkår som Telenors egen sluttbrukervirksomhet. KPIene viser imidlertid kun hvor stor andel av leveransene som har vært levert iht. SLA og ikke hvor lang forsinkelsen har vært i tilfeller hvor kravene i SLA ikke er etterlevet.

I tilknytning til vurderingen av størrelsen på et overtredelsesgebyr i denne saken, ser Nkom behov for å innhente opplysninger fra Telenor. I medhold av ekomloven § 10-3 pålegges Telenor derfor å oversende følgende opplysninger:

- Informasjon om gjennomsnittlig forsinkelse for leveranser av Operatøraksess som ikke er levert iht. SLA i det tidsrommet som omfattes av dette varselet. Med forsinkelse menes tid fra avtalt leveransetid til leveranse faktisk fant sted. Gjennomsnittlig leveransetid skal angis med samme perioder som Telenors plikt til å rapportere KPIer, dvs. per kvartal.
- Tilsvarende informasjon som for foregående spørsmål for leveranser til Telenors egen sluttbrukervirksomhet.

Eventuelle merknader til varsel om pålegg om retting og informasjon omfattet av informasjonsutleveringspålegg må være Nkom i hende innen 21. januar 2021.

Pålegg om informasjonsutlevering kan påklages innen tre dager jf. forvaltningsloven § 14.

Med hilsen

Øyvind Halvorsen
seksjonssjef

Ove Aurebekk
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og ekspedert uten underskrift

Mottakere:
TELENOR NORGE AS

Kopi til:
GLOBALCONNECT AS