



TK 04/2017
VOM 21.12.2017



- **Editorial: Neues Regierungsprogramm mit richtiger Richtung** Seite 2
- **Regulierung: Verstößt das Produkt „A1 Free Stream“ gegen die EU-Netzneutralitäts-Verordnung?** Seite 3
- **Regulierung: Kundenhotlines – Hohe Umstellungskosten verhindert** Seite 3
- **Internationales: BEREC-Arbeitsprogramm 2018** Seite 4
- **Internationales: Bericht zum 4. BEREC-Plenum 2017** Seite 5
- **Internationales: Bericht zum 2. ERGP-Plenum 2017** Seite 9



Editorial

Neues Regierungsprogramm mit richtiger Richtung



(© David Bohmann/RTR)

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

und plötzlich ging alles Schlag auf Schlag. Nur zwei Monate nach der Nationalratswahl stehen die neue Regierung und ihr Arbeitsprogramm fest. Erfreulicherweise finden sich im Programm einige Punkte wieder, die die RTR seit längerem vorschlägt. Ich wünsche mir, dass auch die Umsetzung jetzt zügig erfolgt.

Bei der RTR laufen währenddessen die Vorbereitungen zur 5G-Frequenzvergabe im Herbst 2018 auf Hochtouren. Die [Konsultationsphase](#) konnten wir bereits abschließen. Wir freuten uns über eine rege Beteiligung, denn 15 Stellungnahmen trafen bei uns ein. Der offene und qualitativ hochwertige Austausch mit dem Sektor sowie die angemessene Berücksichtigung der Interessen aller Beteiligten waren uns dabei besonders wichtig. Dem Wunsch nach einer transparenten Vorbereitung der Auktion konnten wir absolut entsprechen.

Wir brauchen eine 5G-Strategie

Was jetzt seitens der neuen Regierung fehlt, ist eine konkrete 5G-Strategie. Sie muss die Spielregeln vorgeben, damit Österreich zum 5G-Pionierland wird. Die Vorteile für eine rasche Umsetzung liegen klar auf der Hand:

Dieser Mobilfunkstandard der neuen Generation wird nicht nur den Endkundinnen und Endkunden schnelleres, zuverlässiges mobiles Internet bringen. Auch die Unternehmen werden durch ungeahnte Möglichkeiten beispielsweise im Rahmen einer „Industrie 4.0“ profitieren. Im großen Blickwinkel stärkt 5G den österreichischen Wirtschaftsstandort. Auch weil es das Land zum Innovator und Kompetenzzentrum macht.

Die RTR treibt die Zukunft voran

Mit der Vergabe der ersten 5G-Frequenzen im kommenden Jahr bringt die RTR Österreich ganz vorne an die Startlinie. Gleichzeitig lässt der Bund unter dem Schlagwort „Silicon Austria“ an den weiteren umfangreichen Möglichkeiten von 5G forschen.

So früh schon die Zukunft einzuläuten und alle wichtigen Player mit an Bord zu haben, das wird den Endkundinnen und Endkunden, der Telekombranche sowie Europa Vorteile am laufenden Band bringen. Wir können also gemeinsam in eine vielversprechende Zukunft blicken!

Mag. Johannes Gungl

Geschäftsführer
Fachbereich Telekommunikation und Post
RTR



Regulatorisches

Verstößt das Produkt „A1 Free Stream“ gegen die EU-Netzneutralitäts-Verordnung?

Die A1 Telekom Austria AG (A1) bietet ihren Kundinnen und Kunden die Tarifoption „Free Stream“ an. Dabei wird die Download-Menge bestimmter Streaming-Dienste nicht vom bezahlten Datenpaket abgezogen. Die Telekom-Control-Kommission (TKK) überprüfte nun dieses Angebot.

Das Ergebnis

A1 kann „Free Stream“ weiter anbieten. Das Produkt selbst verstößt nicht gegen die Netzneutralitäts-Verordnung der EU. Allerdings muss das Unternehmen Anpassungen beim „Traffic Shaping“ vornehmen.

Bisher drosselte A1 die Geschwindigkeit jener Streaming-Dienste, die an der Option „Free Stream“ teilnehmen. Die Nutzerinnen und Nutzer konnten Videos daher nur mit geringerer Bandbreite und somit fallweise in geringerer Auflösung sehen. Diese Maßnahme sorgt aber für eine Verschlechterung für die Nutzerinnen und Nutzer. Damit verstößt sie gegen die Netzneutralitäts-Verordnung der EU. Diese verbietet ausdrücklich solche nachteiligen Verkehrsmanagement-Maßnahmen in den Datenströmen der Endnutzerinnen und Endnutzer.

Die Entscheidung der TKK für uneingeschränkte Innovation ist nicht nur im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie sichert auch langfristig das Angebot von Streaming-Anbietern. Diese sollen über jede Plattform uneingeschränkt Videos in hoher Auflösung anbieten können.

„Zero Rating“ war nicht Gegenstand

Nicht Gegenstand der Entscheidung war „Zero Rating“, das bei „Free Stream“ ebenfalls zur Anwendung kommt. Den Datenverkehr bestimmter Dienste nicht vom Datenpaket der Kundinnen bzw. Kunden abzuziehen, wird von der Netzneutralitäts-Verordnung der EU nicht explizit verboten und ist innerhalb gewisser Grenzen zulässig.

Die Überprüfung, ob die Regeln der Netzneutralitäts-Verordnung der EU eingehalten werden, ist eine wichtige Aufgabe der nationalen Regulierungsbehörden. Die vorliegende Entscheidung ist dabei gleichlautend mit der Spruchpraxis von Regulierungsbehörden anderer Mitgliedstaaten.

Der Bescheid kann auf der [Website](#) der RTR abgerufen werden.

Regulatorisches

Kundenhotlines – Hohe Umstellungskosten verhindert

Laut Urteil des Europäischen Gerichtshofs dürfen Anrufe von Kunden zu Kundenhotlines nicht mehr kosten als „normale“ Anrufe ins Fest- oder Mobilnetz. Bis zuletzt waren für einige Anruferinnen und Anrufer Kundenhotlines unter den bekannten Rufnummern 05 und 0720 allerdings noch



wesentlich teurer als Anrufe ins Fest- oder Mobilnetz.

Hohe Umstellungskosten drohten

Da die Telekombetreiber die Entgelthöhe für Telefonate zu 05er- und 0720er-Rufnummern selbst festsetzen, hätten viele Unternehmen bei der rechtskonformen Umsetzung der Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs Probleme bekommen. Eine Beibehaltung von 05er- und 0720er-Kundenhotlines wäre nicht möglich gewesen. Die Umstellung einer Hotline auf eine „normale“ Festnetznummer wäre mit hohen Kosten verbunden gewesen. Man denke nur an Informationskampagnen oder eine Änderung der Geschäftsdrucksorten.

RTR erarbeitete Lösung im Sinne der Unternehmen

Gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Österreich und dank dem Entgegenkommen der Betreiber konnte eine Lösung erarbeitet werden, die der Wirtschaft hohe Umstellungskosten ersparte. Ende Oktober schrieb die RTR per [Verordnung](#) fest, dass Telefonate und Nachrichtendienste in den Bereichen 05 und 0720 nur so viel kosten dürfen wie im Fest- oder Mobilnetz. Nun kann die Wirtschaft ohne Rufnummernänderung Kundenhotlines rechtskonform anbieten.

Konsumentinnen und Konsumenten profitieren seit Dezember

Für viele Konsumentinnen und Konsumenten ist es nun transparenter und billiger. Zuvor erreichten die RTR immer wieder Beschwerden, dass Anrufe zu Kundenhotlines, die unter 05er- oder 0720er-Rufnummern erreichbar sind, teuer sind. Jetzt steht aber fest: Seit 1. Dezember 2017 gelten die neuen Vorgaben der Regulierungsbehörde. Anrufe zu 05er- und 0720er-Rufnummern werden tariflich gleich behandelt wie „normale“ Anrufe ins Fest- oder Mobilnetz.

Internationales

BEREC-Arbeitsprogramm 2018

Fünf Prioritäten ergeben sich aus der Medium-Term Strategy 2018-2020. Auf ihnen basiert das BEREC-Arbeitsprogramm 2018. Diese Prioritäten lauten:

Fünf Prioritäten

- Reagieren auf „Connectivity Challenges“ und neue Bedingungen für den Zugang zu Hochleistungsnetzwerken;
- Beobachtung möglicher Engpässe in der Verteilung von digitalen Leistungen;
- Ermöglichung von 5G und Förderung der Innovation von Netzwerktechnologien;
- Stärkung einer konsistenten Anwendung der Netzneutralitätsprinzipien; und
- Entwicklung neuer Wege, um Konsumentinnen/Konsumenten mit den notwendigen Informationen zu versorgen.

Nach erfolgter Konsultation im Herbst 2017, wurde das Arbeitsprogramm 2018 final in der 4. Plenarsitzung beschlossen.



Fokus-Thema 5G

Den BEREC-Vorsitz übernimmt 2018 RTR-Geschäftsführer Johannes Gungl. Er hat sich ganz bewusst dazu entschlossen, einen der Themenschwerpunkte auf das Gebiet 5G zu legen. Dieses ist auch erklärter Schwerpunkt der österreichischen Bundesregierung. Bereits im Laufe des Jahres 2017 wurde eine Studie zum Thema 5G über das BEREC-Office beauftragt. Derzeit wird es von DotEcon durchgeführt und zum Auftaktplenum im kommenden Jahr präsentiert. Geplant sind insgesamt vier Arbeitsschwerpunkte rund um das Fokus-Thema 5G:

- 5G, Internet of Things (IoT) und Sicherheit
- Best-Practice-Bericht über Genehmigungs- und Vergabeverfahren im Hinblick auf 5G
- Gemeinsame Nutzung von Infrastruktur und Spektrum
- Best-Practices-Bericht zum Thema Netzabdeckung in Hinblick auf 5G

Stärkung der Endkunden

Ein weiterer Themenschwerpunkt des BEREC-Arbeitsprogramms liegt im Bereich der Endkundenangelegenheiten. Hier werden unter anderem der Wechsel von Anbietern und die Vereinfachungen von Mobilfunkverträgen beleuchtet.

Das BEREC-Arbeitsprogramm 2018 finden Sie auf der [BEREC-Website](#).



Teilnehmer am 4. BEREC-Plenum 2017 © RTR

Internationales

Bericht zum 4. BEREC-Plenum 2017

Das vierte und letzte Plenum im Jahr 2017 fand am 7. und 8. Dezember in der dänischen Hauptstadt Kopenhagen statt. Den Vorsitz hatte der Präsident der französischen Regulierungsbehörde ARCEP inne, Sébastien Soriano.

In diesem Plenum fand die Wahl des BEREC-Vorsitzenden für das Jahr 2019 statt. Die Entscheidung fiel auf Jeremy Godfrey, den Vorsitzenden der irischen Regulierungsbehörde ComReg. Als zusätzliche weitere Mitglieder des sogenannten BEREC Miniboards 2018, welche im kommenden Jahr den Vorsitz



der RTR unterstützen werden, wurden gewählt:

- Dan Sjöblom (schwedische Regulierungsbehörde PTS)
- George Michaelides (zypriotische Regulierungsbehörde OCECPR)
- Vladica Tintor (serbische Regulierungsbehörde RATEL)

Im Rahmen des Plenums wurden insbesondere folgende Dokumente zur Veröffentlichung verabschiedet:

Arbeitsprogramm 2018

Das finale Arbeitsprogramm von BEREC für 2018 wurde im 4. Plenum verabschiedet, in welchem die einzelnen Projekte für das nächste Jahr festgelegt sind. Dieses wurde vom 11. Oktober bis zum 8. November öffentlich konsultiert. Weitere Details zum Arbeitsprogramm finden Sie im diesbezüglichen BEREC-Arbeitsprogramm 2018 auf Seite 4 sowie auf der [BEREC-Website](#).

Netzneutralität

Zum Thema Netzneutralität wurde ein Bericht beschlossen, der bereits existierende Systeme von nationalen Regulierungsbehörden zur Messung der Servicequalität analysiert und Best Practices vorschlägt. Dieser Bericht beinhaltet auch eine Vorlage zur Untersuchung von technischen und wirtschaftlichen Praktiken, um Verkehrslenkungsmaßnahmen zu erkennen. Regulierungsbehörden können diese zur Unterstützung ihrer Aufsichtstätigkeiten und zur Vorbereitung des nationalen Implementierungsberichts verwenden.

Einen Überblick über die Aktivitäten der einzelnen nationalen Regulierungsbehörden im Zusammenhang mit der Umsetzung der Netzneutralitätsverordnung gibt ein weiterer verabschiedeter Bericht. Er beleuchtet einzelne Fälle und Problemstellungen.

Die Kernaussage des Berichts: Die nationalen Regulierungsbehörden in den verschiedenen Mitgliedstaaten wenden die Prinzipien der Netzneutralität gleichmäßig und konsistent an. Das sind etwa die Untersagung der Sperrung von Applikationen und die diskriminierende Behandlung von speziellem Verkehr.

Außerdem zeigen sich die BEREC Netzneutralitäts-Guidelines als sehr gut geeignet, die Regulierungsbehörden bei der Überwachung und Einhaltung der Netzneutralitätsverordnung zu unterstützen.

Laut BEREC setzten die Regulierungsbehörden diese Verordnung angemessen um. Bereits ein Jahr nach dem Inkrafttreten haben die Regulierungsbehörden eine Reihe von Fällen analysiert und koordiniert. Das Plenum beschloss den weiteren Austausch von Informationen zu aktuellen Fällen innerhalb von BEREC zu forcieren. Damit soll eine gleichmäßige Anwendung der Netzneutralitätsbestimmungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums gewährleistet werden.



Kostensenkungs- Richtlinie

Betreffend die Umsetzung der Breitbandkostensenkungsrichtlinie in den einzelnen Mitgliedstaaten, befasst sich ein weiterer Bericht in Form einer Analyse. Der Fokus liegt auf den Aufgabenbereichen der Behörden in den Mitgliedstaaten. Von Interesse ist, welche Erfahrungen die Behörden bisher innerhalb des relativ kurzen Zeitraums seit Inkrafttreten der Richtlinie mit der Implementierung der Zentralen Informationsstelle und der Streitbelegungsstelle machten. Im Ergebnis riefen 22 Mitgliedstaaten bei der nationalen Regulierungsbehörde eine Streitbelegungsstelle ins Leben. Eine zentrale Informationsstelle (ZIS) richteten zwölf Mitgliedstaaten bei der nationalen Regulierungsbehörde ein. Sieben davon werden in diesem Bericht näher untersucht. Drei Staaten gliederten sie bei Ministerien ein.

Bisher gab es kaum Verfahren, mit Ausnahme von Polen. Diese betreffen hauptsächlich den Zugang zur Infrastruktur. In den meisten Fällen schließt der Kommunikationsnetz-Betreiber eine Vereinbarung mit dem Infrastruktur-Bereitsteller. Ein Streitbelegungsverfahren ist dann nicht erforderlich.

Hinsichtlich ZIS gibt es in den einzelnen Mitgliedstaaten Unterschiede, Infrastruktur zu klassifizieren. Daneben befindet sich die ZIS in der Einführungsphase. Daher wird erwartet, dass die Nutzung noch steigen wird.

Staatliche Beihilfen

Der Bericht befasst sich damit, wie in den einzelnen Mitgliedstaaten Zugangsbestimmungen zur Infrastruktur basierend auf den Europäischen Leitlinien zu staatlichen Beihilfen umgesetzt wurden. Schwerpunktmäßig wird die Rolle der Regulierungsbehörde betrachtet. Der Bericht zeigt zwei Gruppen der Implementierung: Viele State Aid- und wenige integrierte Projekte.

- Mitgliedstaaten mit einer größeren Anzahl von State Aid-Projekten unter einer Rahmenregelung, welche gewöhnlich auf regionalem oder lokalem Level implementiert werden. In diesen Ländern gibt die National Regulatory Authority (NRA) oder eine andere zuständige Stelle Leitlinien vor. Diese betreffen Großkunden-Zugangskonditionen und Preissetzungsmethoden, um Transparenz für Betreiber zu fördern und den administrativen Aufwand für NRAs sowie andere zuständige Stellen zu erleichtern.
- Mitgliedstaaten mit einer beschränkten Anzahl von integrierten Projekten, welche sich auf größere Gebiete, einige Bezirke oder Gemeinden bezieht. In diesen Ländern ist es generell nicht notwendig Guidelines zu erlassen. Hier sind alle Konditionen für den Zugang und Preissetzungsmethoden in den Ausschreibungsunterlagen enthalten.

Im Bereich der State Aid-Projekte zeigt der Bericht, dass Zugangsprodukte und -preise oft dieselben oder ähnliche sind, wie in den Standardangeboten oder in den regulierten Produkten der marktbeherrschenden Unternehmen. Weiteres Ergebnis: Die meisten Regulierungsbehörden haben Kompetenzen in Streitschlichtungsverfahren, jedoch wird diese Möglichkeit von Betreibern sehr selten genutzt.



Non-Residential Marktindikatoren

Derzeit gibt es auf europäischer Ebene eine geringe Verfügbarkeit von statistischen Informationen über Businessmärkte (Non-Residential Markets). Um ein besseres Bild von diesen Märkten zu erhalten und das Wettbewerbslevel zu analysieren, werden dazu Daten benötigt. Daher wurde der Bericht zu Non-Residential Marktindikatoren für das „Digital Agenda Scoreboard“ der Europäischen Kommission verabschiedet.

Er basiert auf einem im Juni 2017 an alle nationalen Regulierungsbehörden ausgeschickten Fragebogen, um zu evaluieren, welche Marktindikatoren derzeit in Europa auf diesem Gebiet gesammelt werden. Die Intention des Berichts war es, die Größe von Businessmärkten in Europa durch gemeinsame, vergleichbare Indikatoren zu schätzen. Die Europäische Kommission soll dann diese Indikatoren in ihren Fragebögen an die Mitgliedstaaten aufnehmen. Die Arbeiten zu diesem Thema werden 2018 fortgesetzt.

Terminierungs- Entgelte

Es wurde ein Benchmark Report verabschiedet, der Terminierungsentgelte in den einzelnen Mitgliedstaaten vergleicht. Dabei handelt es sich um einen wiederkehrenden Bericht, der die unterschiedlichen Festnetz- und Mobil-Terminierungsentgelte sowie SMS-Zusammenschaltungen gegenüberstellt. Der Report stellt die Entwicklung der Terminierungsentgelte in Europa dar. Er wird auch für die Berechnung des gewichteten Durchschnitts der Mobil-Terminierungsentgelte herangezogen, welcher die Grundlage für den Aufschlag für passive Roamingentgelte in der EWR darstellt.

Roaming

Zudem wurde ein Bericht über Transparenz und Vergleichbarkeit von Roamingtarifen beschlossen. Dieser Bericht befasst sich erstmals mit der Umsetzung von „Roam like at Home“. Zum einen wird untersucht, wie transparent Roamingtarife dargestellt werden. Zum anderen wird erhoben, welche weiteren Anforderungen an die Transparenz gestellt werden, um Endkundinnen und Endkunden besser zu informieren und sicherzustellen, dass diese informierte Entscheidungen treffen können.

Zudem befasst sich der Bericht mit der Vergleichbarkeit von Roamingtarifen aus der Sicht der Endkundinnen und der Endkunden. Insbesondere geht es hier auch um den Vergleich von alternativen zu regulierten Roamingtarifen. Die Frage ist, ob Endkundinnen und Endkunden mit den ihnen zur Verfügung gestellten Informationen in der Lage sind, festzustellen, welcher Tarif für sie am besten ist.

Weiters wurden im Bericht die Resultate des Fragebogens zur Implementierung von „Roam like at Home“ mit einer Regelung zur angemessenen Nutzung ausgewertet.

Erwähnenswert ist, dass 53 Anträge zur Erhebung eines zusätzlichen Roamingaufschlags bei 16 NRAs einlangten. 30 Anträge wurden genehmigt, zwölf sind derzeit noch anhängig und elf wurden abgelehnt. Unter bestimmten und außergewöhnlichen Umständen können diese Aufschläge gewährt werden, um die Tragfähigkeit des inländischen Entgeltmodells sicherzustellen.

Info

Sämtliche Unterlagen zum Plenum sowie zum öffentlichen Debriefing, das am 13. Dezember in Brüssel stattfand, finden Sie auf der [BEREC-Website](#). Das erste Plenum 2018 findet vom 7. bis 9. März 2018 in Bratislava statt.



Teilnehmer am 2. ERGP-Plenum 2017 © RTR

Internationales
Bericht zum 2. ERGP-Plenum 2017
Workshop im Vorfeld

Die deutsche Regulierungsbehörde [Bundesnetzagentur](#) war Gastgeber des 2. ERGP-Plenums des Jahres 2017. Dieses fand am 29. und 30. November 2017 in Bonn statt. Vor dieser Plenarsitzung wurde unter Beteiligung von Stakeholdern des Postmarkts und von Konsumentenschutz-Organisationen ein öffentlicher Workshop zum Thema „Empowering postal consumers, new developments, challenges and solutions“ abgehalten. Ziel dieses Workshops war es, sich mit zwei im Postmarkt ganz wesentlichen Themenblöcken auseinanderzusetzen:

Zwei große Themenblöcke im Postmarkt

- Die Behandlung von Kundenbeschwerden in den einzelnen Mitgliedstaaten in Bezug auf die sich schnell verändernden neuen Entwicklungen auf dem Markt (beispielsweise Verwendung von Paketabgabeböden, neue Zustellformen und dgl.)
- Die Auseinandersetzung mit dem sich rasch verändernden Postmarkt, basierend auf den Entwicklungen in den einzelnen Mitgliedstaaten der EU

Kundenbeschwerden

Zum Thema der Kundenbeschwerden wurde dargestellt, wie und durch welche Organisationen, Interessenverbände, private Initiativen und auch Vereine eine rasche und transparente Bearbeitung erfolgt; außerdem, welche Lehren und Rückmeldungen aus dem Input der einlangenden Kundenbeschwerden gezogen werden können.

Postmarkt im Wandel

Den verändernden Postmarkt betreffend wurde aus den Erfahrungswerten von Postdienste-Anbietern und Regulierungsbehörden berichtet, wie sich der Postmarkt in den letzten Jahren bereits verändert hat und in welche Richtungen die Entwicklungen zeigen. Es wurden auch neue Entwicklungen wie beispielsweise elektronische Postfächer und deren Systematik vorgestellt. Besonders erfreulich war die hohe Beteiligung durch internationale



Konsumentenschutz-Organisationen und Verbraucherinitiativen. Diese konnten die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden in die Diskussion einbringen.

Arbeitsprogramm 2018

Im Rahmen des [2. ERGP-Plenums](#) des Jahres wurde im Einklang mit der bereits im Vorjahr beschlossenen mehrjährigen [Strategie](#) das Arbeitsprogramm für das Jahr 2018 beschlossen. Diesem Beschluss ging wie jedes Jahr eine öffentliche Konsultation voraus. Die aus der öffentlichen Konsultation gewonnenen Rückmeldungen von Marktteilnehmern wurden entsprechend berücksichtigt. Basis des neuen Arbeitsprogramms sind erneut die drei Säulen:

- Förderung eines zuverlässigen und nachhaltigen Universaldienstes,
- Förderung eines einheitlichen und kompetitiven europäischen Markts für Postdienste sowie
- Förderung und Stärkung der Nutzerinnen und Nutzer.

Weitere Dokumente beschlossen

Die Tätigkeit der einzelnen Experten-Arbeitsgruppen der ERGP ist diesen einzelnen Säulen jeweils strategisch zugeordnet. Weiters wurden folgende Berichte beschlossen und werden auf der [ERGP-Webseite](#) veröffentlicht:

Kosten

Costing access to the postal network, services and elements of infrastructure: Dieser Bericht befasst sich mit der Betrachtung von effizienten Kostenmaßstäben und Berechnungsmethoden für die Erbringung des Universaldienstes. Dabei wird der Rückgang des Briefverkehrs sowie die verstärkte Nutzung im Paketbereich berücksichtigt.

Kundenbedürfnisse

Universal Services in light of changing postal end users' needs: Dies ist eine jährlich wiederkehrende Analyse, inwieweit sich die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer des Post-Universaldienstes im jeweiligen Jahr verändert haben. Aber auch inwieweit Anpassungen des Post-Universaldienstes benötigt werden.

Vergleichbarkeit

Common set of criteria to increase comparability of different NRA's studies on postal users' needs in the future: Dieser Bericht soll eine bessere Vergleichbarkeit der einzelnen Markterhebungen zur Nutzung von Postdiensten in den unterschiedlichen Staaten erreichen. Ergebnisse unterschiedlicher Berechnungsmethoden können so deutlicher gegenübergestellt werden.

Kundenservice

Quality of service, complaint handling and consumer protection 2017 – an analysis of trends: Hier ist die Qualität der Postdienste aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer Hauptgegenstand. Die Ermittlungen beziehen sich auf Geschwindigkeit der Beförderung von Sendungen, Zugangspunkte, Geschäftsstellen, Zustellungen, Zahl der Beschwerden sowie deren Abwicklung. Dieser Bericht wird aus Datenschutzgründen nicht veröffentlicht.



- Marktbeobachtung** Core indicators for monitoring the European postal market – an analysis of trends:
Als periodisches Werk befasst sich dieser Bericht mit den Veränderungen des Markts für Postdienste seit dem Jahr 2008. Dabei werden jährlich Trends der Veränderungen im Bereich Marktauswirkungen, Marktstrukturen, Umsätze und Beförderungszahlen sowie Beschäftigung im Postsektor analysiert.
- Wettbewerb** Development of end-to-end-competition and access regulation across the EU Member States in the light of two recent jurisdictions concerning discount regimes in the postal sector:
Zwei Entscheidungen des Europäischen Gerichtshofs zur Gewährung von Rabatten an Großkunden ("[bpost SA](#)" und "[Post Danmark II](#)") bilden die Basis dieses Berichts. Darüber hinaus beleuchtet er die Auswirkungen dieser Rechtsprechungen auf die Zugangsregulierung im Postbereich für den Wettbewerb direkt bis zu den Endkundinnen und Endkunden. Die diesjährige Fassung berücksichtigt die Änderungen, die sich auf den Märkten als Auswirkung der Entscheidungen ergeben.
- Transparenz** Transparency for online sellers and consumers as regards cross-border e-commerce parcels delivery:
Diesem Bericht kommt besondere Bedeutung zu. Die laufende Initiative der Europäischen Union zur Stärkung des grenzüberschreitenden Paketmarkts für Sendungen im Bereich des Internet-Handels soll zu einem Regelwerk in Form einer zu beschließenden Verordnung führen. Diese Verordnung der Europäischen Kommission soll zur Erhöhung der Transparenz bei den sehr stark unterschiedlichen Tarifen beitragen. Mit der Beschlussfassung wird im Laufe des Jahres 2018 gerechnet. Im Ergebnis soll sie dem Online-Versender und den Endkundinnen sowie Endkunden eine einfache Wahl des Postdienste-Anbieters ermöglichen und so den Wettbewerb stärken.
Der von ERGP in diesem Jahr erneut dazu verfasste Bericht analysiert auf Basis der derzeitigen Lage in den Mitgliedstaaten die Bedürfnisse der unterschiedlichen Märkte und deren Defizite. Ziel dieses Berichts ist es, die Europäische Kommission bei dem Gesetzesvorhaben durch die Erfahrungen aus den Mitgliedstaaten zu unterstützen. So will sie zu einer Lösung gelangen, die den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer sowie der Postmärkte möglichst nahe kommt. Dabei sollen die unterschiedlichen Bedingungen der einzelnen Mitgliedstaaten möglichst berücksichtigt werden, damit die zu beschließende Verordnung größtmöglichen Nutzen erzielen kann.
- Vorsitzwechsel** Abschließend sei noch erwähnt, dass der ERGP-Vorsitz im Jahr 2017 von der italienischen Regulierungsbehörde [AGCOM](#) (Prof. Angelo Marcello Cardani) wahrgenommen wurde. 2018 übernimmt ihn die belgische Regulierungsbehörde [BIPT](#) (Jack Hamande).