



**COLT Telecom Austria GmbH**

Kärntner Ring 10-12  
A-1010 Wien  
Austria

An die  
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
Mariahilfer Straße 77-79  
1060 Wien

Fon: +43 1 20500-119  
Mob: +43 699 10605 119  
Fax: +43 1 20500-199  
Mail: klaus.strobl@colt.net  
**www.colt.net**

ergeht elektronisch an:  
[konsultationen@rtr.at](mailto:konsultationen@rtr.at)

Datum  
14. September 2005

**Betreff: Konsultation Z 3/04 und Z 4/04 - Inkassoentgelt, Kostenersatz für  
Behandlung von Teilnehmereinwendungen,  
Rufnummerneinrichtungskosten**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir, die COLT Telecom Austria GmbH, nehmen zu der im Betreff genannten Konsultation wie folgt Stellung:

Einleitend halten wir fest, dass wir der vorliegenden Konsultation besondere Bedeutung für das gesamte Geschäftsfeld „Mehrwertdienste“ beimessen. Wie wir in weiterer Folge in dieser Stellungnahme noch aufzeigen werden, führen die vorliegenden Entwürfe für Vollziehungshandlungen zu einer Perpetuierung des bestehenden Mehrwertdiensteregimes, obwohl wir aufgrund der grundlegend geänderten Rahmenbedingungen mit einschneidenden Änderungen rechneten. Die Ausführungen in den Begründungen zu den beiden Entwürfen für Vollziehungshandlungen vermögen diese Unstimmigkeiten aus unserer Sicht nicht aufzulösen.

**Zur privatrechtlichen Einigung zum Anhang 17 – sog. „Branchenlösung“**

Als einem an der genannten „Branchenlösung“ beteiligten Unternehmen ist es uns ein Bedürfnis, die genauen und amtsbekannten Umstände dieser „Branchenlösung“ in Erinnerung zu rufen. Dies umso mehr, als in beiden Entwürfen für eine Vollziehungshandlung mehrmals darauf Bezug genommen wird.

Keinesfalls darf außer Acht gelassen werden, dass die privatrechtliche Einigung der Telekom Austria AG mit den vier maßgeblichen Anbietern von Mehrwertdiensten zum damaligen Zeitpunkt eine aus Sicht der beteiligten Unternehmen gangbare Kompromisslösung darstellte. Allerdings war diese Einigung bereits im Zeitpunkt ihrer Unterzeichnung als vorübergehender Kompromiss konzipiert. Konsequenter Weise wurde sie daher als eine bis zum Jahresende 2005 befristete Lösung abgeschlossen. Ausdrücklich wurde ein Ende dieser Übergangsregelung zum Stichtag 31.12.2004 vereinbart.



Ferner wurde in diesem Kompromiss auch den bereits zum damaligen Zeitpunkt anhängigen Verfahren Z 3/04 und Z 4/04 insofern Rechnung getragen, als dass in der Einigung klarstellend auf die gesetzliche Nichtdiskriminierungspflicht hingewiesen wurde, sodass aus Sicht der an der Einigung beteiligten Unternehmen eine Gleichstellung mit den Verfahrensparteien gewährleistet war. Auch dieser Umstand ist amtsbekannt: die Nichtdiskriminierungsthematik war der letzte Punkt, der auf dem Weg zur damaligen Konsensfindung zu klären war – Mitarbeiter der RTR GmbH waren in diesen Prozess bis zuletzt involviert und sowohl an den Verhandlungen beteiligt als auch im Emailverkehr eingebunden.

Des Weiteren stellt die „Branchenlösung“ einen Anhang zum bestehenden Zusammenschaltungsvertrag (oder bezüglich anderer Unternehmen zu bestehenden Anordnungen) dar und unterliegt folglich als integrierender Bestandteil den Regelungen des Hauptteiles des Zusammenschaltungsvertrages (der Zusammenschaltungsanordnung) und ist sehr wohl die dort statuierte Öffnungsklausel auch auf die „Branchenlösung“ anwendbar.

Die Bedeutung der Branchenlösung ist folglich im Lichte dieses Hintergrundes zu beurteilen; insbesondere muss fest stehen, dass dieser Kompromiss nur die bestehenden Konditionen fortschreiben sollte, um unter den gegebenen Rahmenbedingungen ein optimales Maß an Rechtssicherheit für alle an der Erbringung von Mehrwertdiensten beteiligten Unternehmen gewährleisten zu können. Den an der Einigung beteiligten Unternehmen war bereits im Zeitpunkt der Einigung (April 2005 rückwirkend zum 1.1.2005) klar, dass sich die Rahmenbedingungen zur Erbringung von Mehrwertdiensten bereits zum damaligen Zeitpunkt maßgeblich geändert hatten, allerdings aufgrund des damals verfügbaren Datenmaterials noch keine konkreten Berechnungen unter Berücksichtigung aktueller Zahlen möglich war. Folglich wurde die damals angestrebte Neugestaltung der Rahmenbedingungen auf das 4. Quartal 2005 verschoben.

### **Änderung der Sachlage aufgrund der KEM-V**

Die in den Entwürfen einer Vollziehungshandlung unter Punkt C ab 1.1.2005 festgelegten Regelungen nehmen auf die Auswirkungen der zwischenzeitig erlassenen KEM-V keine Rücksicht:

Seit 1.10.2004 ist für Dienste, die unter Verwendung von „Dialer-Programmen“ erbracht werden, ein gesonderter Kennzahlbereich vorgesehen. Seit 1.1.2005 müssen sich Teilnehmer für diesen Kennzahlbereich ausdrücklich freischalten lassen („Opt-in“). Diese Änderungen auf Grund der KEM-V haben zu einem starken Rückgang der Dialer-Verbindungen und folglich auch der daraus resultierenden Teilnehmereinwendungen geführt. Unser Unternehmen (ebenso wie andere Netzbetreiber und Diensteanbieter) nahm dies beispielsweise als Anlass, sich aus diesem Geschäftssegment vollständig zurück zu ziehen.

Ebenfalls seit 1.1.2005 ist bei Verbindungen zu zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten die zwangsweise Trennung der Verbindung je nach Tarifstufe nach 30 bzw nach 60 Minuten sicherzustellen. Dadurch ist gewährleistet, dass die möglicherweise beanspruchten oder nicht bezahlten Entgelte aus der Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten erheblich geringer ausfallen als vor Inkrafttreten dieser Regelung.

Diese Änderungen auf Grund einer generellen Norm wirken sich sowohl auf die Anzahl als auch auf den Inhalt und die Höhe der Teilnehmereinwendungen massiv aus. Es ist daher notwendig, die Regelungen des Anhangs 17 entsprechend der neuen Rechtslage und deren Konsequenzen anzupassen.



### **Bearbeitung von Einwendungen auf Grundlage der „WKÖ-Deklaration“**

In Folge des enormen Anstiegs von Dialer-Einwendungen gegen Jahresende 2003 und auf Grund der damals geltenden Rechtslage war die Bearbeitung der Teilnehmereinwendungen in der ausschließlichen Zuständigkeit des Quellnetzes gelegen.

Dies brachte auch mit sich, dass die Telekom Austria AG die Teilnehmereinwendungen inhaltlich abschließend zu beurteilen hatte. Diese Situation war für alle Beteiligten in keiner Weise zufrieden stellend, da einerseits die Telekom Austria AG den mit der Bearbeitung der Einwendungen einhergehenden Aufwand hatte, die Dienstnetzbetreiber „in der Mitte zwischen Quellnetz und Diensteanbieter“ in einer Zwickmühle gefangen waren und aus Sicht des Diensteanbieters ein Dritter (eben das Quellnetz) über das (Nicht)Bestehen seiner Forderungen zu entscheiden hatte, ohne dass dieser – auch bei sorgfältigst erbrachter Dienstleistung – die Möglichkeit gehabt hätte, seine Forderung gegenüber dem Teilnehmer geltend zu machen.

Diese unbefriedigende und rechtlich bedenkliche Situation führte zu langwierigen Verhandlungen zwischen den Betreibern und zur abschließenden Lösung dieses Dilemmas in Form der „WKÖ-Deklaration“.

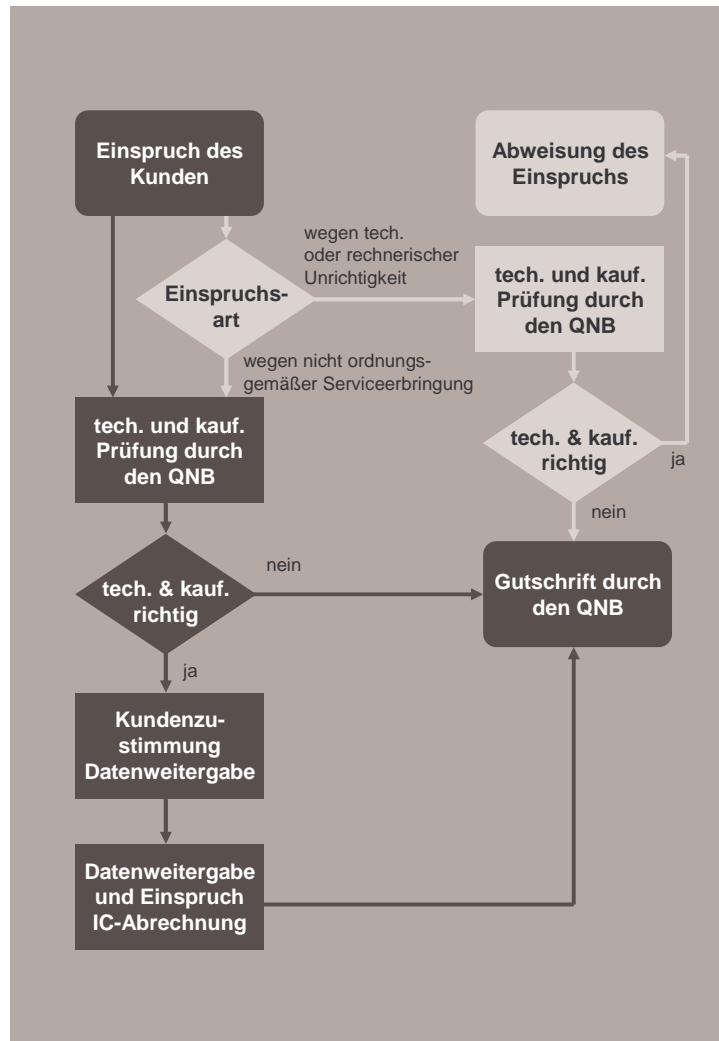
Die Umsetzung dieser „WKÖ-Deklaration“ brachte es mit sich, dass die Telekom Austria AG bei allen inhaltlich motivierten Einwendungen gegen die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten ab dem Leistungszeitraum Jänner 2004 lediglich die technische und rechnerische Richtigkeit der verrechneten Entgelte zu überprüfen hatte und sofern diese gegeben war, die Einwendung zur weiteren Bearbeitung an den Dienstnetzbetreiber weiterleitete und allfällig ausbezahlte Entgelte im Zusammenschaltungsverhältnis rückgerechnet wurden. Auch wenn unser Unternehmen diese WKÖ Deklaration nicht unterzeichnete, so wurde diese doch von der Telekom Austria AG und unserem Unternehmen gelebt.

Diese Methode der Einspruchsbearbeitung führte folglich einerseits zu einer erheblichen Reduzierung des Arbeitsaufwandes bei der Telekom Austria AG und andererseits verringerte sie das Risiko eines Forderungsausfalles bedeutend: schließlich war durch diese Abwicklung der Einwendungsbearbeitung sicher gestellt, dass die Telekom Austria AG nicht mehr von Endkunden Forderungen zu inkassieren hatte, sondern das Inkassorisiko im engeren Sinn an den Dienstnetzbetreiber abgetreten wurde (es entstand durch das Leben der WKÖ-Deklaration die Situation, dass bei Zunahme der Einwendungen die Höhe des Inkassorisikos abnahm). Zwei wesentliche Faktoren, die sich auf die Kostentreiber des „Inkassorisikos im Sinne der bestehenden Zusammenschaltungsarrangements“ jedenfalls auswirken sollten.

### **Bearbeitung von Einwendungen auf Grundlage der „Branchenlösung“**

Die Branchenlösung, welche zwischen der Telekom Austria AG und vier maßgeblichen Anbietern von Mehrwertdiensten befristet für das Jahr 2005 vereinbart wurde, und welche die beiden Entwürfe für Vollziehungshandlungen jeweils im Spruchpunkt C für den Zeitraum ab 1.1.2005 aufgreifen, sieht nunmehr eine zusätzliche Erleichterung für den Quellnetzbetreiber im Verhältnis zur WKÖ-Deklaration vor:

Wurde im Zuge der Einwendungsbearbeitung nach „WKÖ-Deklaration“ noch zwischen inhaltlicher Einwendung und „sonstiger Einwendung“ unterschieden, so fällt dieses Unterscheidungsmerkmal – und der damit verbundene Verwaltungsaufwand! - nunmehr völlig weg. Grafisch dargestellt bedeutet das, dass der in der unten stehenden Grafik hell dargestellte Prozessverlauf durch die Umstellung von WKÖ-Deklaration auf die Branchenlösung vollkommen entfällt:



Es können daher nunmehr vom Quellnetz sämtliche Einwendungen (inhaltlicher oder nicht inhaltlicher Natur) an den Dienstebetreiber weitergeleitet werden. Durch die Weiterleitung fällt beim Quellnetz daher sowohl der weitere Bearbeitungsaufwand weg als auch das Inkassorisiko im engeren Sinn (wie schon bei der Umsetzung der „WKÖ Deklaration“ werden die eingewendeten Forderungen vom Diensteneztbtreiber „rückgebucht“; in Folge des bestehenden Zusammenschaltungsregimes ist das Hinterlegen von Sicherheitsleistungen durchaus verbreitet, sodass Quellnetze keine Sorgen hinsichtlich eines Bonitätsrisikos eines Diensteneztes haben müssen).

Darüber hinaus wurde auch der Intention der Telekom Austria AG entsprochen und ein Bearbeitungsentgelt für Einwendungen vereinbart, sofern die Anzahl der Einwendungen gegen die Dienste eines Diensteneztbetreibers einen Schwellwert übersteigt. Hintergrund dieser Regelung ist, dass – provoziert durch einen konkreten, in der Vergangenheit liegenden Anlassfall – bei Überschreiten der Anzahl der Einwendungen über einen festgelegten Schwellwert die Telekom Austria AG ein Bearbeitungsentgelt für all jene Einwendungen erhält, welche über dem Schwellwert liegen. Dadurch wird vertraglich festgelegt, dass der Aufwand für eine gewisse Grundanzahl von Einwendungen, die mit jeder Diensteeerbringung verbunden ist, durch das Inkassorisiko abgedeckt ist, darüber hinausgehende Einwendungen jedoch separat „zu bezahlen“ sind.

Da die Verhandlungen zur Gestaltung und Umsetzung der Branchenlösung viel Zeit in Anspruch nahmen, war bereits knapp nach Abschluss und Implementierung die



Ausgangssituation bereits überholt. Auf Grund der nachträglichen Verrechnung von Mehrwertdiensten an die Nutzer und die „zeitverzögerte“ Einführung der KEM-V waren die Auswirkungen dieser Maßnahmen im Zeitpunkt der Unterzeichnung der „Branchenlösung“ noch nicht absehbar, sodass man sich mit einer Neuregelung der kommerziellen Rahmenbedingungen auf das vierte Quartal 200 verlegte.

## Resumee

Tatsache ist, dass aufgrund der oben dargestellten Umstände

1. die Anzahl der Einwendungen erheblich zurück gegangen ist,
2. die beeinspruchten Beträge vermindert wurden,
3. der Bearbeitungsaufwand für den Quellnetzbetreiber reduziert wurde,
4. der Anteil der weiter geleiteten und folglich nicht mehr durch den Quellnetzbetreiber bearbeiteten Einwendungen zunahm,
5. das Inkassorisiko im engeren Sinn durch Abtretung der Einwendung an den Dienstnetzbetreiber abnahm und
6. eine maximale Anzahl von Einwendungen, die vom Inkassorisiko umfasst sind, im Verhältnis zu allen abgewickelten Verbindungen zu Diensterufnummern festgelegt wurde und für darüber hinausgehende Einwendungen ein gesondertes Bearbeitungsentgelt zu leisten ist.

Die geplante Anordnung der Behörde legt nun allerdings den Schluss nahe, dass sich diese massiven Änderungen der Rahmenbedingungen in keiner Weise auf die Kostensituation des Quellnetzbetreibers auswirken, da entsprechend den vorliegenden Entwürfen einer Vollziehungshandlungen die Zusammenschaltungsbedingungen unverändert weiter angeordnet werden sollen.

Um so überraschender ist dieses Ergebnis, da in den unterschiedlichen Geltungszeiträumen der Vollziehungshandlung gem. Spruchpunkt B und C jeweils unterschiedliche Leistungen durch das Quellnetz erbracht werden, allerdings die Entgelte jeweils gleich bleiben.

Dieses Ergebnis verwundert: schließlich wurde unter Aufwendung erheblicher Ressourcen das gesamte Einwendungsbearbeitungssystem geändert und der gesamte telekommunikationsrechtliche Überbau geändert – dies soll jedoch ohne spürbare Auswirkungen auf die Kostensituation geblieben sein. Dieses Ergebnis erscheint einigermaßen befremdlich.

Weiters vermissen wir – obwohl die Anzahl der Einwendungen seit dem „Ableben“ der Dialer erheblich abnahm – Regelungen betreffend die Bearbeitung der Einwendungen beim Quellnetzbetreiber: unter den von der Telekom Austria AG weiter geleiteten Einwendungen befindet sich eine erhebliche Anzahl von Einwendungen gegen Nicht-Erotik-Dienste (wie bei unserem Unternehmen z.B. konkret gegen eine „Astrologiehotline“ oder Callingcards, welche im Kennzahlbereich 900 angesiedelt sind).

Dieser Umstand legt die Vermutung nahe, dass sämtliche Einwendungen „ungeprüft“ weiter gegeben werden und – möglicher Weise - auch die Teilnehmerinformation im Zuge der Entgegennahme und Bearbeitung einer Einwendung tendenziell darauf ausgerichtet ist, den Teilnehmer zum Einbringen einer Einwendung zu bewegen. Dies ist zwar aus Sicht des Quellnetzes durchaus nachvollziehbar, da diesfalls der Teilnehmer vom Quellnetz eine



Gutschrift erhält (und folglich aus Sicht des Teilnehmers die Einwendung erledigt ist) und das Quellnetz sich am Dienstenetz durch Weiterleitung der Einwendung schadlos hält. Zusätzlich wird diese Vermutung dadurch gestützt, dass Einwendungen mittlerweile (also seit dem Ende des „Dialerbooms“) so gut wie ausschließlich von der Telekom Austria AG als Quellnetz übermittelt werden. Weder aus Mobilfunknetzen noch festen Quellnetzen (insbes. Kabelnetze) werden seit Monaten (bzw. im Fall von Mobilfunknetzen noch gar nie) Einwendungen weiter geleitet. Dies legt aus unserer Sicht jedenfalls den Schluss nahe, dass durch die Art der Abwicklung des Beschwerdemanagements gezielt die Anzahl (und wohl auch die Intensität des Bearbeitungsaufwandes) der Einwendungen gesteuert werden kann.

Wir sind uns bewusst, dass es sich hier um Mutmaßungen handelt, allerdings werden diese durch das vorliegende Zahlenmaterial gestützt und es wurde im Zuge der Verhandlungen zur „Branchenlösung“ auch das „Standardauskunftsschreiben“ der Telekom Austria AG für den Teilnehmer im Zuge der Einwendungsbearbeitung massiv kritisiert. Eine klare Aufklärung der Teilnehmer bereits an der Hotline als „Erstanlaufstelle“ im Falle von Anfragen zu Rechnung und in weiterer Folge im Zug der Information im Rahmen des Einwendungsverfahrens könnte sich positiv auf den Bearbeitungsaufwand der Telekom Austria AG auswirken. Die Verhandlungen im Zuge der Herbeiführung der „Branchenlösung“ haben allerdings gezeigt, dass die Telekom Austria AG diesbezüglich wenig Konsensbereitschaft für eine einvernehmliche Lösung zeigt, sodass ein behördlicher Eingriff angebracht erschiene.

### **Einrichtungskosten**

In diesem Zusammenhang ist es offensichtlich Intention der erkennenden Behörde, von ihrer bisherigen, ständigen Rechtsprechung abzuweichen:

In Abkehr der bisherigen Rechtsprechung soll für Einrichtungskosten nunmehr wieder ein Zustand hergestellt werden, wie er bereits in der „Steinzeit der österreichischen Telekommunikation“ bestand (konkret: wie vor dem 1.1.2003 – siehe Bescheid Z 20/01), herbeigeführt werden: hinsichtlich der Einrichtungskosten soll nunmehr wieder zwischen vordefinierten Rufnummernbereichen (5.4.1) und nicht-vordefinierten Rufnummernbereichen (5.4.2) unterschieden werden. Einziger Unterschied zu der bereits durch den Bescheid Z 20/01 abgeschafften Rechtslage ist, dass der Aufwand für die Telekom Austria AG im Falle der Einrichtung von Diensterufnummern aus nicht vordefinierten Rufnummernbereichen auch einigermaßen gesteigert wird, sodass eine wettbewerbsmäßige Schieflage bei der Einrichtung derartiger Rufnummern beseitigt wird.

In den bisher geltenden Anordnungen der TKK (Bescheide Z 20/01, bestätigt durch den Bescheid Z 17/02) wurde eine solche Unterscheidung nicht vorgenommen (siehe auch der Begründung des Entwurfes der Vollziehungshandlung). Wieso allerdings von dieser bisherigen Rechtsprechung abgegangen wird, welche immerhin auf einer Berechnung der Kosten der Telekom Austria AG basierte, ist den beiden Entwürfen nicht zu entnehmen.

Wir hoffen, dass unsere oben dargelegten Bedenken gegen den vorliegenden Entwurf einer Vollziehungshandlung Berücksichtigung finden. Für Rückfragen stehen wir jedenfalls zur Verfügung und verbleiben

Mit freundlichen Grüßen

Mag. Klaus Strobl  
*Manager Law and Regulatory Affairs*