

Prüfung einer solchen besonderes Augenmerk zu schenken, da dies ja unabdingbare Voraussetzung für den Erlass einer Verordnung nach § 25a TKG ist.

§ 25a TKG 2003 regelt: *„Die Regulierungsbehörde kann mit Verordnung den Betreibern die Verpflichtung auferlegen, ihren Teilnehmern Einrichtungen zur Verfügung zu stellen, sofern solche Einrichtungen nicht in ausreichendem Maße auf dem Markt angeboten werden und sofern ein Bedürfnis der Teilnehmer nach erhöhter Kostentransparenz festgestellt werden kann.“*

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Verordnungsermächtigung durch die Regulierungsbehörde ist demnach das „nicht ausreichende Vorhandensein“ von Schutzmechanismen am Markt und die Feststellung eines entsprechenden Schutzbedürfnisses.

TMA verweist in diesem Zusammenhang auf die gemeinsame Branchenposition vom 13. Jänner 2012. Die Voraussetzung, dass „Einrichtungen nicht in ausreichendem Maße angeboten werden“, ist allein schon deshalb nicht erfüllt, weil einerseits mit den Prepaid-Angeboten Produkte auf dem Markt sind, die eine 100%-ige Kostenkontrolle gestatten. Andererseits bieten wir für Vertragskunden diverse Kostenkontrollmöglichkeiten an, die eine einfache und zuverlässige Kostenkontrolle ermöglichen. Darüber hinaus ist aber auch auf den massiven Trend hin zu Flattarifen zu verweisen, wie sie im Festnetzbereich bereits der Regelfall sind. Die Kunden nutzen diese Möglichkeiten in großem Umfang.

Um die Bemühungen der Betreiber für alle Stakeholder sichtbar zu unterstreichen, haben die Mobilfunkbetreiber zu Beginn des Jahres 2011 einen Selbstverpflichtungskodex veröffentlicht, worin sie sich ausdrücklich zu Kostenkontroll- und Kostenbeschränkungsmaßnahmen verpflichten und so ein Signal gesetzt haben, möglichst viel Kostensicherheit für ihre Kunden bieten zu wollen. Diesem Umstand hat der Gesetzgeber auch Rechnung getragen, indem er in den Erläuterungen zu § 25a TKG anmerkt, dass solche Formen der Selbstregulierung bei der Frage, ob eine Verordnung erlassen werden kann, zu berücksichtigen sind.

Die RTR verweist in ihren Erläuternden Bemerkungen zur Kostenbeschränkungsverordnung auf die Existenz freiwilliger Kontrolleinrichtungen, die von Betreibern angeboten werden. Diese werden jedoch ohne nähere qualitative Gegenüberstellung als nicht ausreichend effektiv beurteilt (es wird lediglich auf die insgesamt steigende Verfahrenszahl verwiesen). Darüber hinaus wird die Unverbindlichkeit und teilweise Unzuverlässigkeit dieser Maßnahmen kritisiert. Wir nehmen gerne die sehr allgemein formulierte Kritik betreffend Unverbindlichkeit und teilweise Unzuverlässigkeit auf und werden unsere Kontrolleinrichtungen dahingehend überprüfen. Für die Festlegung einer „verbindlichen Kostenkontrolle“ ist jedoch zu hinterfragen, ob der vorliegende Verordnungsentwurf im Sinne des Verhältnismäßigkeitsgrundsatzes nicht vollkommen überschießend ist.

Die im Allgemeinen Teil der Erläuterungen erwähnte Studie zeigt klar auf, dass Probleme im SMS und Voice Bereich fast ausschließlich auf Mehrwertdienste zurückzuführen sind. Gerade zur Eindämmung dieser Probleme wurden in der aktuellen Novellierung des TKG entsprechende Regelungen eingeführt (§§ 24a und 91a TKG).

Die gesetzlich normierten Voraussetzungen für die Vorschreibung entsprechender Schutzmechanismen für mobile Datendienste, mobile Sprachdienste und SMS sind somit nicht gegeben.

Wir merken ausdrücklich an, dass wir, wie der Selbstverpflichtungskodex aus 2011 zeigt, auch ohne Verordnung bereit sind, für möglichst viel Kostentransparenz bei Nutzung von mobilen Datendiensten, jedoch mit vertretbaren Aufwänden, zu sorgen. Für den Bereich der mobilen Sprachdienste und SMS wird allerdings insbesondere auf Grund der vergleichsweise geringen Bedeutung von Überschreitungskosten ein Bedürfnis der Teilnehmer und damit das Vorliegen der Voraussetzungen zur VO-Erlassung deutlich verneint.

„Opt Out“ widerspricht § 25a Abs 1 TKG

Wenn man, wie die Regulierungsbehörde unserer Ansicht nach rechtsirrig, davon ausgeht, dass die Voraussetzungen des § 25a Abs. 1 TKG 2003 sehr wohl vorliegen, so sieht § 25a TKG 2003 vor, dass die Betreiber entsprechende Schutzeinrichtungen zur Verfügung zu stellen haben. Die Betreiber haben demnach ihren Teilnehmern ein Angebot entsprechender Schutzmechanismen zu machen, das die Teilnehmer bei Bedarf annehmen können. Dies entspricht einer klassischen „Opt In“-Lösung.

Die KoBeV sieht jedoch im Widerspruch zu § 25a TKG 2003 eine „Opt Out“ Variante vor (vgl. § 8 KoBeV). § 8 KoBeV ist damit eindeutig gesetzwidrig. Da gemäß § 25a Abs. 1 TKG 2003 „Einrichtungen zur Verfügung zu stellen sind“, sollten die Regelungen der VO nicht wie vorgesehen als Opt Out konzipiert sein, sondern als Opt In. Die Verordnung geht also auch inhaltlich über den Verordnungsermächtigungsrahmen hinaus.

Die Betreiber können in diesem Zusammenhang dazu verpflichtet werden, ihre Teilnehmer über die Möglichkeit des Opt In zu informieren.

Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten

§ 25a Abs. 2 TKG 2003 konkretisiert in Folge die Verordnungsermächtigung des § 25a Abs. 1. Die Regulierungsbehörde hat bei VO-Erlassung jedenfalls auf die Art des Teilnehmerverhältnisses und des Dienstes, die technischen Möglichkeiten, auf den Schutz personenbezogener Daten sowie darauf Bedacht zu nehmen, dass Teilnehmer ihre Ausgaben steuern und vor übermäßigem Entgeltanfall geschützt werden können.

Hinsichtlich der Berücksichtigung der technischen Möglichkeiten verweist die Regulierungsbehörde in Punkt 5 des Allgemeinen Teils der EBs lapidar darauf, dass die technische Machbarkeit im Rahmen einer Expertise von

technischen Amtssachverständigen der RTR-GmbH überprüft worden sei. Technische Hindernisse stünden der Einführung entsprechender Einrichtungen nicht im Wege. Konkrete Anhaltspunkte, die diese Expertise belegen, werden nicht genannt. Zudem wird auf die Systeme zur Einhaltung der RoamingVO verwiesen.

Richtig ist, dass technisch grundsätzlich alles machbar ist. Die Frage ist jedoch, ob der damit verbundene personelle und finanzielle Aufwand in einem Verhältnis zu dem gewünschten Zweck der VO steht. Nach einer vorläufigen Einschätzung der TMA ist davon auszugehen, dass eine Umsetzung der KoBeV in der aktuellen Form mit Implementierungsaufwänden im **sehr hohen einstelligen Mio Euro** Bereich verbunden ist. Der für die Umsetzung benötigte Zeitraum beträgt zwischen **15 und 30 Monate**.

Zusätzlich ist festzuhalten, dass die Kurzfristigkeit und Komplexität der geplanten KoBeV-Erlassung deutlich über unsere Erwartungen hinausgeht und in dieser Form nicht in unserer Projekt- und Investitionsplanung für 2012 berücksichtigt werden konnte. Dies stellt ein zusätzliches Erschwernis mit nachteiligen Auswirkungen auf unsere Kunden dar.

Zu dem zusätzlich oftmals vorgebrachten Argument, dass Real Time Billing technisch implementierbar sei, da dies auch eine Grundvoraussetzung für die Umsetzung der Roamingregulierung wäre, ist festzuhalten, dass das Argument im gegenständlichen Fall nicht valide ist. Die für die RoamingVO implementierten Systeme sind von ihrer Funktionalität und Kapazität mit den durch die KoBeV benötigten Systemen nicht zu vergleichen:

Für die Umsetzung der RoamingVO wurde im Konzern der DTAG ein eigener IN-Dienst für mehrere Länder entwickelt. Dies war möglich, da Data Roaming ein standardisiertes Produkt mit standardisierten Prozessen darstellt.

National ist die historische Produkt- bzw. Tarifvielfalt wesentlich komplexer. Die bestehenden Systeme sind zudem nicht dimensioniert, um die Daten von über 2 Mio postpaid-Kunden zeitgleich und sekundengenau verarbeiten zu können. Die gesamte existierende IT-, CRM- und Billing-Landschaft sowie die zugehörigen Ablaufprozesse der TMA müssten adaptiert und großteils neu implementiert werden, um die Funktionalität der KoBeV umsetzen zu können. **Die Lösung für die RoamingVO kann damit nicht übernommen werden.**

TMA beantragt daher, dass die technischen Amtssachverständigen der RTR-GmbH mit unseren technischen Experten in Kontakt treten, um die technische Umsetzbarkeit vor dem Hintergrund seit über 10 Jahren bestehender IT-, CRM- und Billing-Systeme nochmals zu evaluieren und eine sachverständige Beurteilung der technischen Machbarkeit vor Erlass der Verordnung sicherstellen.

Die KoBeV in ihrer aktuellen Form, insbesondere § 5 KoBeV, erfordert entgegen den EBs bereits die Einführung von Real Time Billing, was aus Sicht der TMA wie oben dargelegt mit unverhältnismäßigen Aufwänden verbunden ist. Diese Aufwände beschränken sich nicht nur auf Billing-Systeme. Es müssen alle Angebots-, Beauskunftungs-

und Kommunikationskanäle zum Kunden hin geändert werden. Darüberhinaus sind Änderungen im Core Netzwerk notwendig. Nachdem Real Time Billing auch ganz andere Anforderungen an Verfügbarkeiten stellt, sind kostenintensive und zeitintensive Änderungen in der Hardwareinfrastruktur nötig sowie geänderte Betriebskonzepte. Zudem sind Umstellungen verschiedenster Hersteller und Lieferanten, neue Verträge, etc. notwendig.

Zusätzlich muss historisch jede Aktion nachvollziehbar sein, um den Kunden erklären zu können, warum wann welche Info verschickt oder Sperre gesetzt wurde. Auch dafür sind neue Prozesse und die Aufbereitung einer entsprechenden Datenhaltung notwendig.

Die Umsetzung der KoBeV ist in der geplanten Form mit einem enormen finanziellen und personellen Aufwand verbunden, der aus Sicht der TMA in keinem Verhältnis zum Schutzbedürfnis der Kunden steht. Bereits jetzt bietet TMA Produkte in Form von Datentarifen mit Speed Step Down bzw. in Form von Prepay-Produkten an, welche keine laufenden Gebühren nach Überschreiten der Inklusivdatenvolumina verursachen und dadurch ausreichenden Schutz vor überhöhten Rechnungen bieten. Zudem haben die Betreiber durch den „Branchenkodex Mobile Datendienste“ bereits zusätzliche Mechanismen und Informationspflichten eingeführt. Dass die Regulierungsbehörde auf Grundlage der Entwicklungen der Streitschlichtungsfälle der Ansicht ist, dass die seitens der Industrie ergriffenen Maßnahmen nicht effektiv seien, liegt am zu kurzen Beobachtungszeitraum. Zudem lässt die Regulierungsbehörde bei ihrer Analyse außer Acht, dass insbesondere die mobile Datennutzung deutlich stärker steigt als die Zunahme an Streitschlichtungsfällen.

Jede Kundenbeschwerde ist eine zu viel und wir arbeiten hart daran, die Ursachen für derartige Beschwerden zu beseitigen. Wir erlauben uns jedoch, die Summe von wenigen tausend Verfahren ins Verhältnis zu den über 50 Millionen Rechnungen der Mobilfunkbetreiber in Österreich zu stellen. **Demnach führen nicht einmal ein Promille aller Rechnungen zu Streitschlichtungsverfahren bei der Regulierungsbehörde.** Der aktuelle Entwurf der KoBeV ist in Relation zum tatsächlichen Aufkommen von Beschwerdefällen daher überschießend und unverhältnismäßig.

B. Die KoBeV im Detail

Wie unter Punkt A. erwähnt sieht TMA die gesetzlich normierten Voraussetzungen für die Vorschreibung entsprechender Schutzmechanismen für mobile Datendienste, mobile Sprachdienste und SMS nicht als gegeben an. Sollte die Regulierungsbehörde dennoch Schutzmechanismen vorschreiben wollen, so weist TMA nachfolgend auf die damit im speziellen einhergehenden Probleme hin. Es wird ausdrücklich festgehalten, dass dies kein Abgehen von dem unter Punkt A. ausgeführten Rechtsstandpunkt ist.

§ 2 Anwendungsbereich

Wir verweisen in diesem Zusammenhang auf unsere Ausführungen in Punkt A. Unabhängig davon halten wir folgendes fest:

Um einen angemessenen Ausgleich zwischen einem Schutzbedürfnis bei mobilen Datendiensten und den Implementierungsaufwänden auf unserer Seite herzustellen, schlagen wir vor, dass sich die VO auf die Bereitstellung von angemessenen Speed Step Down-Mechanismen sowie Prepay-Tarifen beschränkt, welche die Betreiber anbieten müssen. Regelungen zu Sperrmechanismen, Warnhinweisen und Kostenkontrollenrichtungen über das heute verfügbare Ausmaß hinaus sollen in diesem Fall entfallen.

Im Falle der Einführung von Speed Step Down bei bestehenden Tarifen sollte klargestellt werden, dass die betroffenen Kunden in diesem Fall kein außerordentliches Kündigungsrecht haben.

Zu § 2 Abs. 2 Z 4 ersuchen wir um Klarstellung, was unter Telefondiensten, die unabhängig vom Zugangsnetz angeboten werden, zu verstehen ist.

Hinsichtlich § 2 Abs. 3 ist festzuhalten, dass die Grenze von 10 Anschlüssen als Kriterium für die Trennung zwischen Verbrauchern und Nicht-Verbrauchern iSd KSchG willkürlich und weder wirtschaftlich noch rechtlich begründbar ist. TMA ist der Überzeugung, dass für Nicht-Verbraucher kein Bedürfnis (iSd § 25a Abs. 1 TKG 2003) nach entsprechenden Schutzmechanismen besteht. Nicht-Verbraucher sollten daher vom Anwendungsbereich der KoBeV ausgenommen sein.

Im Zusammenhang mit speziellen Tarifen für Nicht-Verbraucher bestehen zudem eine Reihe von Fragen, hinsichtlich derer wir die RTR-GmbH als Ordnungsgeber um Beantwortung bzw. Klärung im Zuge der VO-Erlassung ersuchen:

- Wie ist mit Rechnungstrennern umzugehen (Rechnungstrenner - eine SIM-Karte mit getrennter Abrechnung für die private- und geschäftliche Nutzung)? Mit einer Sperre des Privatvertrags geht auch eine Sperre des Firmenanschlusses einher und umgekehrt.
- Poollösungen: Ein Großkunde mit mehreren SIM-Karten teilt einen Pool (Inklusivvolumina) auf alle Karten auf. Bei Überschreitung des Pools würden einzelne Teilnehmer abhängig von ihrer Nutzung gesperrt. Das führt zu einem massiv erhöhten Administrationsaufwand beim Kunden. Da die Änderungen/Bestellungen (z.B. Aufheben von Sperrungen) für Verträge nur für ermächtigte Vertreter des Kunden möglich sind, kann dies zu Beeinträchtigungen und Umsatzentgang in der unternehmerischen Tätigkeit der Kunden führen. Wir erwarten in dieser Hinsicht Beschwerden bzw. möglicherweise Schadensersatzforderungen seitens der Kunden, was zusätzlichen Aufwand für TMA als auch für unsere Kunden bedeutet.

- Machine-to-Machine (M2M): Da im Geschäftsfeld M2M kein Schutzbedürfnis vorliegt ist dieses nach Meinung von TMA von der KoBeV ausgenommen. Durch die gemäß KoBeV bestehenden Informationspflichten, würden Hersteller von M2M-Produkten gezwungen, auf diese z.B. Warnungen, die in diesem Zusammenhang nicht produktrelevant sind, zu reagieren bzw. dafür Vorkehrungen zu treffen. Das führt dazu, dass M2M-Produkte am österreichischen Markt NICHT mit österreichischen SIM-Karten ausgestattet würden. Dies wiederum benachteiligt die österreichische Mobilfunkindustrie erheblich im internationalen Wettbewerb um M2M-Kunden.

Zudem ergeben sich massive Probleme bei Anwendung der Regelungen für den Wholesalebereich: Wie ist mit Wholesalepartnern, die hauptsächlich in Form von Service Providern tätig sind, umzugehen?

TMA stellt dem jeweiligen Wholesale-Partner z.B. 10.000 Sim-Karten zur Verfügung. Diese werden aufgrund eines bestehenden Vertragsverhältnisses zwischen TMA und dem Wholesalepartner abgerechnet. Der Wholesale-Partner als Service Provider wiederum geht individuelle Kundenverhältnisse (sowohl Verbraucher als auch Nicht-Verbraucher) ein und rechnet diese auf Basis seiner angebotenen Tarifstruktur ab auf die TMA keinerlei Einfluss hat. Für TMA ist nicht erkennbar, ob der jeweilige Anschluss ein Verbraucher/Nicht-Verbraucher ist, welchen Tarif der Teilnehmer nutzt, etc.

Um auch in diesem Zusammenhang den Anforderungen der KoBeV gerecht zu werden, ist Real-Time-Billing bei TMA als auch beim jeweiligen Wholesale-Partner unbedingte Voraussetzung. Zudem wären zusätzliche Implementierungen als auch Änderungen von bestehenden Vertragsverhältnissen und operativen Betriebskonzepten auf beiden Seiten zwingend erforderlich,

§ 4 Kostenkontrollenrichtungen, § 5 Warneinrichtungen und § 6 Automatische Sperre

Die in § 4 Abs. 2 geforderte Aktualität der nach § 4 Abs. 1 Z 2 und 3 übermittelten Werte von 15 Minuten sowie die Einführung der Warneinrichtungen gemäß § 5 erfordern die Einführung eines Real Time Billing Systems. Wir verweisen in diesem Zusammenhang auf die damit verbundenen Aufwände, die in der gegenständlichen Stellungnahme bereits beschrieben wurden. Wir ersuchen demnach um Streichung insbesondere dieser „Mindest-Aktualität“ und der Bestimmungen zu den Warneinrichtungen.

Wie bereits erwähnt schlagen wir vor, dass sich die VO auf die Bereitstellung von angemessenen Speed Step Down-Mechanismen sowie Prepay-Tarifen **beschränkt**, welche die Betreiber anbieten müssen.

Sollten Sperrmechanismen entgegen unseren gegenständlichen Ausführungen beibehalten werden, sollte jedenfalls klargestellt werden, dass im Falle einer Sperre etwaige nicht konsumierte Inklusivvolumina nicht mehr in Anspruch genommen werden können. Zudem sollte klargestellt werden, dass bei den genannten Beträgen jener