

Mariahilfer Straße 37-39, 5. OG  
1060 Wien

[konsultationen@rtr.at](mailto:konsultationen@rtr.at)

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
Mariahilfer Straße 77 - 79  
A-1060 Wien  
Österreich

Datum: 11. März 2011  
Bearbeiter: Mag. Florian Schnurer  
Sekretariat: Claudia Pohl

Tel.: 01/588 39 DW 30  
Fax: 01/586 69 71  
E-Mail: [schnurer@vat.at](mailto:schnurer@vat.at)

DVR 0043257 • ZVR 271669473

## **Öffentliche Konsultation der RTR-GmbH zur „Virtuellen Entbündelung“**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Hinblick auf die Konsultationen der RTR-GmbH zur „Virtuellen Entbündelung“ dürfen wir Ihnen die Position des Verbands Alternativer Telekom-Netzbetreiber (VAT) zur Kenntnis bringen.

### **Allgemeines**

Betrachtet man die Pressemeldungen der letzten Wochen und diverse Kennzahlen aus Quartalsberichten der A1 Telekom Austria oder dem Telekom Monitor der RTR GmbH zeichnet sich ein deutliches Bild ab.

Während die A1 Telekom Austria Marktanteile und sogar Endkundenanschlüsse dazu gewinnt, sinkt die Anzahl an entbündelten Leitung kontinuierlich. Angesichts dieser Tatsache sind faire Standardangebote, auch hinsichtlich der virtuellen Entbündelung, notwendig. Wir ersuchen die TKK eine strenge Prüfung der Standardangebote (RUO und V-ULL) durchzuführen und ein besonderes Augenmerk auf diejenigen Punkte zu legen, in denen die Partner der virtuellen Entbündelung im Vergleich zu vorherigen Entbündelungsangeboten schlechter gestellt werden.

Es bedarf einer Stärkung der Entbündelungspartner um den schwindenden Wettbewerb am Festnetzanschlussmarkt wieder anzukurbeln.

Der VAT kritisiert die Vorgehensweise der A1 Telekom Austria, geltende Bescheide bei der Erstellung ihrer Standardangebote derart zu missachten, so dass bereits bei der Erstellung des Angebotes klar sein muss, dass ein Z-Verfahren unausweichlich ist.

Der VAT versteht, dass die Regulierungsbehörde im Falle einer derart komplexen Materie einen Konsultierungsprozess eingeleitet hat um die Meinungen der Branche einzuholen, geht aber auch davon aus, dass ein erneuter Verbesserungsauftrag an die A1TA ergehen wird.

### **Technische Voraussetzungen**

Einer der Gründe warum wir von einem Verbesserungsauftrag ausgehen ist der, dass das gegenständliche Standardangebot aus technischer Sicht in der vorliegenden Fassung nicht umsetzbar ist, denn bestehende Endkundenprodukte unserer Mitglieder können mit den angebotenen Vorleistungsprodukten nicht nachgebildet werden (näheres unten). Dies ist ein

wesentlicher Widerspruch zu den im M 3/09 festgesetzten Voraussetzungen der virtuellen Entbündelung und macht das Standardangebot für den VAT bescheidwidrig. Eine Lösung wie zumindest dieser Teil des Standardangebotes bescheidkonform umgesetzt werden kann haben wir unten vorgeschlagen (siehe Seite 3, VE-Services)

Im Folgenden hat sich der VAT auf die aus seiner Sicht wichtigsten Punkte des Standardangebotes für virtuelle Entbündelung konzentriert.

### Allgemeiner Teil

Der VAT sieht keine Rechtfertigung dafür, dass die A1 Telekom Austria den gegenständlichen allgemeinen Teil anders gestaltet als den des RUO.

Wir ersuchen die TKK, der A1 Telekom Austria, den Auftrag zu geben, sowohl für das Standardangebot der Virtuellen Entbündelung als auch für das Reference Unbundling Offer (soweit dies auf Grund der technischen Unterschiede möglich ist), den gleichen „Allgemeinen Teil“ zu verwenden. Diese sollen beide den geltenden Bescheiden zur Entbündelung der TASL entsprechen.

### V-ULL-Angebot auch ab Hauptverteiler

#### *Allgemeiner Teil 3.1*

*A1 Telekom Austria bietet dem Partner für Virtuelle Entbündelung (PVE) den Zugang zu seinen Endkunden über Virtuelle Entbündelung in den Gebieten gemäß Anhang 6 Standortliste auf Basis FTTC und/oder FTTB an.*

Die A1TA hat gemäß M 3/09, in Gebieten, in denen sie Zugangsnetze der nächsten Generation ausbaut (FTTC/B-Ausbaugebiete) den Zugang in Form eines Vorleistungsprodukts („virtuelle Entbündelung“), das gewisse Voraussetzungen zu erfüllen hat, zu gewähren.<sup>1</sup>

Im vorliegenden Vertragsangebot sieht A1TA die virtuelle Entbündelung allerdings nur in jenen Bereichen vor, die sie über die neu errichteten (und in Anhang 6 angeführten) DSLAMs versorgt, nicht jedoch für jene Teilnehmer, die direkt am Hauptverteiler angeschlossen sind.

Diese Vorgehensweise entspricht aus Sicht des VAT nicht dem Bescheid M 3/09.

Es bedarf einer Klarstellung, dass A1TA V-ULL auch für jene Leitungen anbietet, die in den Gebieten, in denen A1TA Zugangsnetze der nächsten Generation ausbaut, am Hauptverteiler angeschlossen sind.

#### 3.1 Allgemeines (Absatz 2)

Die Regelung, dass A1TA den PVE über Änderungen der vertragsgegenständlichen Leistungen, die im Zusammenhang mit Aktionen für die eigenen Endkunden durchgeführt werden, vier Wochen vor Einführung von entsprechenden Endkundenprodukten informiert ist für den VAT nicht akzeptabel.

Das jederzeitige, einseitige Änderungsrecht der A1TA kann nicht von unseren Mitgliedern akzeptiert werden und stellt den PVE klar schlechter als die A1TA. Zu einer Änderung der vertragsgegenständlichen Leistungen **muss** die Zustimmung des PVE eingeholt werden.

Abgesehen davon ist die Frist von 4 Wochen auch als viel zu kurz angesehen.

---

<sup>1</sup> Siehe M 3/09, Spruchpunkt 2.1.b)

## 6.8 Verzug

*Ist A1 Telekom Austria **aus von ihr zu vertretenden Gründen** mit der geschuldeten und vereinbarten Leistung iSd Prozesszeitentabelle gemäß Anhang 2 Betriebliches Handbuch im Verzug, so ist der PVE zum Rücktritt vom Einzelvertrag berechtigt, wenn A1 Telekom Austria eine ihr vom PVE gesetzte angemessene Nachfrist, welche mindestens fünf Arbeitstage betragen muss, nicht einhält.*

Das Standardangebot sieht vor, dass der PVE bei Verzug nur dann zum Rücktritt berechtigt ist, wenn der Verzug aus von der A1TA vertretenden Gründen eingetreten ist. Diese Regelung wird vom VAT als inakzeptabel angesehen, da bereits der objektive Verzug die Rechtsfolge des Rücktrittsrechts des Gläubigers auslöst. Ein Verschulden des Schuldners ist nicht erforderlich weshalb die Formulierung „aus von ihr zu vertretenden Gründen“ zu streichen ist.

Vergleicht man die Nachfrist mit der Länge der Herstellungsfrist, erscheint diese nicht mehr als angemessen iSd § 918 ABGB. Die Nachfrist würde die Herstellungsfrist fast um die Hälfte verlängern.

*Kann die Leistung aus vom PVE zu vertretenden Gründen nicht betriebsfähig bereitgestellt werden, ist A1 Telekom Austria nach einmaliger fruchtloser Setzung einer angemessenen Nachfrist, welche mindestens zehn Werkstage betragen muss, zum Rücktritt vom Einzelvertrag berechtigt.*

Bei verzögerter Abnahme handelt es sich aus Sicht des VAT um einen Gläubigerverzug als Obliegenheitsverletzung, weshalb der A1TA auch kein Rücktrittsrecht zusteht.

Da beim Endkunden auftauchende Verzögerungen dem PVE zugerechnet werden, ist diese Regelung für Mitglieder des VAT inakzeptabel und könnte unter Umständen gar von A1TA missbraucht werden.

Verzögerungen beim Endkunden treten unter anderem dann auf, wenn die A1TA beim Endkunden Arbeiten durchführen muss. Diese Verzögerungen, die eigentlich von A1TA verursacht werden, könnten dem Endkunden und in weiterer Folge dem PVE angelastet werden. Dadurch würde der A1TA ein Kündigungsrecht zustehen, was zur Folge hätte, dass der PVE die Leitung ein zweites Mal bestellen müsste und alle negativen Konsequenzen zu tragen hätte.

Außerdem erscheint dem VAT angesichts der Verzögerungen, die durch Arbeiten beim Endkunden auftreten können die Frist von 10 Werktagen als viel zu kurz.

## Anhang 1 – Technisches Handbuch

### VE-Services

Mit dem gegenständlichen Standardangebot ist es unseren Mitgliedern nicht möglich, deren bestehende Endkundenprodukte über V-ULL zu realisieren.

So sieht das Standardangebot vor, vom PVE „im Netz von A1 Telekom Austria [wird] **eine logische Verbindung [vom PVE] zur jeweiligen DSLAM<sup>2</sup>** zu schalten. Um die bestehenden Endkundenprodukte zu realisieren bedarf es aber zumindest 4 logischer Verbindungen. Um mehrere Kundenservices (z.B. Management, Internet, Sprache und MPLS) auf einer Anschlussleitung anzubieten sind 4 logische Verbindungen Voraussetzung.

Die von unseren Mitgliedern geforderten 4 VLAN sind technisch machbar, da die A1TA in der vorletzten V-ULL-Version für jede der 5 QoS-Klassen ein VLAN vorgesehen hatte.

<sup>2</sup> Anhang 1, Punkt 1, Unterpunkt 2

Dadurch, dass die bestehenden Endkundenprodukte nicht über die nach dem vorliegenden Konzept gestaltete virtuelle Entbündelung zu realisieren sind, entspricht das Standardangebot nicht dem Bescheid M 3/09.

In Spruchpunkt 2.1 b) Unterpunkt 2 wird die A1TA nämlich verpflichtet den Zugang in Form eines Vorleistungsprodukts („virtuelle Entbündelung“), so zu gewähren, „dass es *nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten im Netz der A1 Telekom Austria AG alternativen Anbietern möglich sein muss, die derzeit auf Basis des Vorleistungsproduktes Entbündelung an den Endkunden erbrachten Dienste (insb. Datendienste) im Wesentlichen ohne Änderung des Endkundenequipments in Zukunft über das neue Vorleistungsprodukt „virtuelle Entbündelung“ abwickeln zu können.*“

#### SHDSL

Des Weiteren ist es für ANB unmöglich, nach dem vorliegenden Standardangebot, ein Vorleistungsprodukt zu bestellen, mit dem sie ihre Endkunden mit SHDSL anbinden können. Ein derartiges Vorleistungsprodukt ist allerdings notwendig, um sowohl das RUO als auch das gegenständliche Standardangebot bescheidkonform umzusetzen.<sup>3</sup>

In Fällen in denen Störungen oder Beeinträchtigungen auftreten, die von VDSL-Systemen ab ARU auf SHDSL-Systemen ab Hvt verursacht werden, muss A1TA den ANB eine Migration auf ein passendes V-ULL Vorleistungsangebot anbieten, oder aber die Störung bewirkenden VDSL-Systeme ab ARU einstellen.

Das Fehlen eines derartigen Vorleistungsproduktes (oder der Möglichkeit ein solches zu bestellen) bewirkt, dass sowohl das gegenständliche Standardangebot als auch das RUO nicht dem Bescheid M 3/09 entsprechen.

#### 4. VE-Services

Dem VAT fehlt bei den VE-Serviceprofilen ein Best-Effort Profil, das über 30.720/4.096 kbps geht um ihren Endkunden das Gleiche anbieten zu können wie die A1TA. Die hier vorgesehene Beschränkung der Bandbreiten stellt eine klare Diskriminierung der ANB dar.

Des Weiteren fordert der VAT Serviceprofile mit symmetrischen Bandbreiten um für Businesskunden Produkte über V-ULL anbieten zu können. Die von A1TA angebotene Möglichkeit durch „*Begrenzung der Downstreambandbreite auf den Wert der Upstreambandbreite*“<sup>4</sup>, ein symmetrisches Bandbreitenprofil einzurichten ist schlicht inakzeptabel.

#### Anhang 3 – Entgelte

Generell stellt der neu gefasste Anhang 3 eine wesentliche Verschlechterung zu geltenden Bescheidregelungen und vorher aufgelegten Standardangeboten dar, die durch keine technischen Notwendigkeiten gerechtfertigt ist.

Dies passiert sowohl durch Erhöhung vergleichbarer Entgelte, durch die Neueinführung von Pönalen als auch durch Änderungen von Pönaleverpflichtungen.

Der VAT regt an, die vorliegenden Entgelte bereits jetzt hinsichtlich eines möglichen Margin Squeeze zu überprüfen, denn sie erscheinen ihm als zu hoch.

Allerdings dürfte eine Berechnung des Margin Squeeze nicht einfach sein, da erst durch viele Teilentgelte ein Gesamtentgelt pro Kunden errechnet werden muss. Dieser Preis schwankt auch je nachdem wie viele Kunden der ANB pro DSLAM anschließt.

Der VAT fordert daher einen Preis für eine vom NAP bis zur VE Übergabe durchgehende Leitung um auch einzelne Kunden wirtschaftlich anbinden zu können. Nach dem Standar-

<sup>3</sup> Siehe auch unsere Stellungnahme zum RUO

<sup>4</sup> Anhang 1, Punkt 4, letzter Absatz

dangebot muss nämlich eine Mindestbandbreite je DSLAM bestellt werden, die nie für einen Kunden aufgebraucht würde und sich auch nie für einen Kunden wirtschaftlich rechnen würde.

Beispielhaft werden hier die wichtigsten Kritikpunkte zu den einzelnen Regelungen im Speziellen angemerkt:

#### 5.2 Herstellungs- und Umstellungsentgelte

Die Herstellung bzw. Umstellungsentgelte weichen erheblich von den Entgelten ab, die im Verfahren Z 10/07 für die vergleichbare TASL-Herstellung festgesetzt wurden. Es ist kundenseitig der gleiche Aufwand zu tätigen wie bei der TASL Herstellung und trotzdem werden die Kosten erhöht.

Der Umstand, dass es sich um ein neuartiges Produkt handelt, rechtfertigt aus Sicht des VAT nicht, dass die Kosten die der PVE übernehmen muss, erhöht werden.

#### 5.3 Entgelt für Terminverschiebung durch den PVE

Die Einführung dieses Entgeltes stellt eine unzumutbare Verschlechterung des Status Quo zu Lasten der Entbündelungspartner dar und ist sachlich nicht gerechtfertigt.

#### 5.4 Terminversäumnis durch den Endkunden des PVE

Der VAT lehnt die eingeführten Pönalen, entschieden ab und regt eine Streichung dieser Vertragsregelung an.

Unsere Mitglieder berichten von immer wieder vorkommenden Fällen einer Abwesenheitsmeldung der A1TA (also A1TA behauptet Kunde war nicht da) obwohl der Endkunde anwesend war. Während zurzeit diese Vorkommnisse als Pönaleforderungen gegenüber der A1TA geltend gemacht werden, würde die gegenständliche Regelung genau das Gegenteil bewirken.

Des Weiteren würde es das, aus wettbewerblichen Gründen, bereits jetzt geringe Interesse der A1TA den Endkunden für eine Um-/Herstellung zu erreichen noch weiter verringern. Durch die Möglichkeit der A1TA einen Zwangstermin festzulegen, wird die Möglichkeit von Pönalezahlungen noch erweitert. Erreicht die Festsetzung des Termins den Endkunden auf Grund von falscher Telefonnummer, Urlaub o.ä. nicht und ist der Endkunde deshalb nicht anwesend, erhält die A1TA eine Pönale vom PVE.

Zusätzlich ist die Höhe der Pönale (voller Preis der Her-/Umstellung) vollkommen unangemessen.

#### 6.1 VE-Service Entgelte

Die im gegenständlichen Standardangebot festgelegten Entgelte sind aus Sicht des VAT überhöht. Die unterschiedlichen Entgelte im Anschlussbereich sind sachlich nicht gerechtfertigt, da es sich um eine verkürzte CuDA handelt, für die im Vergleich mit der jetzigen TASL-Miete nicht mehr verlangt werden kann. Insbesondere wenn man beachtet, dass bis eine Leitung zum Kunden hergestellt werden kann noch andere Kosten dazu kommen (Bandbreiten je DSLAM und VE Übergabe).

#### 6.2. Entgelte für das Netzservice

Die gegenständlichen Preise für die Netzservices stellen eine Verschlechterung für ANB zu den geltenden Bescheidregelungen dar und sind aus diesem Grund abzulehnen.

Der VAT regt eine Anpassung an die geltenden Bescheide an.

Hinsichtlich der SLA Klassen verweisen wir auf unsere unten (und bereits in der Konsultation zum RUO im November 2010) angemerkten Bedenken.

Des Weiteren lehnt der VAT einen dynamischen Verweis hinsichtlich der geltenden Leistungsbeschreibungen ab.

### 8.2 Pönaleauslösendes Verhalten (ausgenommen Entstörungsleistungen)

Durch die gegenständlichen Regelungen werden ANB erheblich schlechter gestellt als bisher.

Die Pönale für verspätete Herstellung wird um die Hälfte auf € 39,09 gekürzt und zusätzlich wird eine Limitierung eingeführt, dass nach dem 5. Arbeitstag die Pönale in der gleichen Höhe nur mehr pro Kalenderwoche zu zahlen ist.

Die Reduktion derartiger Pönalen, verringert das Interesse der A1TA, Endkunden ohne Verzögerung für den PVE anzuschließen.

Wir ersuchen um eine Anpassung entsprechend den geltenden Bescheiden.

### 8.3 Pönalen bei Nichteinhaltung der Entstörfrieten

Die gegenständlichen, angebotenen Pönalen bei Nichteinhaltung der Entstörfrieten sind aus Sicht des VAT inakzeptabel und weichen erheblich von den geltenden Bescheidregelungen ab.

Wir regen an der A1TA aufzutragen, die Entstörservices, die Höhe der Pönalen, die Entstörzeiten und die Staffelung der Pönalen entsprechend den geltenden Bescheidregelungen anzupassen.

## **Anhang 4 – Entstörung**

Wie bereits an anderen Stellen mehrfach angemerkt, stellt auch der neu verfasste Anhang 4 – Entstörung eine wesentliche Verschlechterung für alternative Netzbetreiber dar, im Vergleich zu den geltenden Bescheiden.

Wir fordern Entstörungsbedingungen, die denen der geltenden Bescheide für die TASL Entstörung entsprechen. Insbesondere sind Fristen und Pönalen anzupassen.

### 2. Störungsarten

Die A1TA nimmt eine völlig inakzeptable (und teilweise unklare) Differenzierung zwischen Einzel- und Massenstörungen vor. Dieser Schritt ist für den VAT völlig unerklärlich, weil es für die Behebung unerheblich ist, ob von einer Störung nur ein oder mehrere Endkunden betroffen sind.

Der VAT regt an, die gleichen Regelungen anzuwenden, wie sie für die Entstörung bei der TASL vorgesehen sind.

Wenn die A1TA aber schon eine Unterscheidung zwischen Massenstörungen und Einzelstörungen vornimmt und mit Massenstörungen Störungen bei der VE-Verkehrsübergabe und beim DSLAM Management meint, sind auch die Pönalen und die Fristen für die Entstörung anzupassen. Da das Interesse des PVE an einer Behebung ungleich größer ist wenn mehrere Endkunden von einer Störung betroffen sind, sind die Pönalen anzuheben und die Entstörfrieten zu verkürzen.

Sollte die A1TA noch andere Störungen als Massenstörungen einordnen, dann regen wir an dies genauer zu definieren.

### 3.3.1 Standardmäßige Entstörfrieten für ein VE-Service auf der Anschlussleitung

Die im Vertragsangebot festgesetzten Reparaturzeiten im SLA Standard sind nicht akzeptabel und stellen eine Verschlechterung gegenüber geltenden Bescheiden dar.

Wir regen an die Zeiten an die geltenden Bescheide für die Entbündelung anzupassen.

### 3.4.1. Verzögerung der Entstörung des VE-Service auf der Anschlussleitung

Eine Hemmung der Entstörfristen bei behaupteter Nichterreichbarkeit des Endkunden kann vom VAT nicht akzeptiert werden. Die A1TA hat dem PVE nachzuweisen, dass sie tatsächlich versucht hat, sich mit dem Endkunden in Verbindung zu setzen (mindestens 3x innerhalb 24 Stunden, wobei die ersten beiden Versuche zeitnah zur Störungseinmeldung zu erfolgen hat). Nach dem 3. Versuch hat A1TA den PVE proaktiv per e-mail über die fehlgeschlagenen Versuche zu informieren.

Die A1TA sollte bei Anrufen an den Endkunden, eine rückrufbare CLI mitschicken, oder im Falle einer Sprachbox eine Nachricht mit rückrufbarer Rufnummer hinterlassen, sodass der Endkunde, wenn er den Anruf versäumt, A1TA zurückrufen kann.

Des Weiteren regt der VAT an, dass die A1TA bei höheren Netzservices, den PVE bereits nach dem ersten erfolglosen Versuch per e-mail informieren soll.

*Ist der Endkunden zum vereinbarten Termin nicht anwesend, kontaktiert der Techniker von A1 Telekom Austria den Endkunden innerhalb von 24 Stunden neuerlich telefonisch – bei Nichterreichen ergeht eine SMS von A1 Telekom Austria an den Endkunden mit einem Entstörtermin – ist der Endkunde neuerlich nicht anwesend, wird die Entstörung mit „Behebung nicht möglich“ abgeschlossen und der PVE über das Web-Frontend informiert. Die Entstörfristen sind in diesem Fall gehemmt.*

Auch diese Regelung ist für den VAT nicht akzeptabel. Der Techniker sollt noch vor Ort den PVE kontaktieren um ihm mitzuteilen, dass der Endkunde nicht anwesend ist und dann, um dem PVE die Chance zu geben den Endkunden zu kontaktieren, mindestens 15 Minuten beim Endkunden warten.

Die Information des Endkunden über den nächsten Entstörungstermin via SMS, wird in Fällen in denen keine Mobilnummer vorhanden ist, gar nicht möglich sein.

Die nicht abschließende Aufzählung von Verzögerungsgründen die eine Hemmung der Fristen vorsehen wird vom VAT abgelehnt. Die in den Bescheiden festgelegte Regel, dass Pönalen verschuldensabhängig sind, sollte auch hier gelten.

### **Anhang 7 – Web Frontend/ SOAP**

Wie bereits in der Konsultation des RUO 2010 im November 2010, spricht sich der VAT klar gegen die zwangsweise Benutzung einer elektronischen Schnittstelle für Bestellung u.a. aus.

Die Verwendung solcher Schnittstellen stellt eine wesentliche Verschlechterung der Bestellprozesse unserer Mitglieder dar.

Des Weiteren würde eine Neuimplementierung einer SOAP Schnittstelle einer unverhältnismäßigen Investition bedürfen, die sich, insbesondere angesichts der schwindenden Entbündelungszahlen und der, zumindest anfänglich, geringen Bedeutung der virtuellen Entbündelung, wirtschaftlich nicht rechnen würde.

Der VAT regt an, dass alle Regelungen des vorliegenden Standardangebotes, welche auf die Verwendung einer elektronischen Schnittstelle verweisen, erweitert werden, so dass jegliche Interaktion zwischen den Vertragsparteien auch über Fax oder email möglich ist.

Wir ersuchen Sie, unsere dargelegten Bedenken für eine Stärkung des Wettbewerbes zu berücksichtigen und stehen für allfällige Rückfragen oder weitere Auskünfte wie immer jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

**VAT – VERBAND ALTERNATIVER TELEKOM-NETZBETREIBER**  
Mag. Florian Schnurer, LL.M.