

Rundfunk- und Telekom
Regulierungs-GmbH
Mariahilferstraße 77-79
1060 Wien

Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 195
1040 Wien
T +43 (0) 5 90 900DW | F +43 (0) 5 90 900243
E rp@wko.at
W <http://wko.at/rp>

per E-Mail: konsultationen@rtr.at

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom	Unser Zeichen/Sachbearbeiter	Durchwahl	Datum
	Rp 476.0010/2019/WP/VR	4002	30.8.2019
	Dr. Winfried Pöcherstorfer		

Konsultation der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) zur zertifizierten Messung (Leistungsüberprüfungsmechanismus nach §17b TKG 2003) - Stellungnahme

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Wirtschaftskammer Österreich bedankt sich für die Übermittlung der Einladung zur Teilnahme an der öffentlichen Konsultation zur zertifizierten Messung (Leistungsüberprüfungsmechanismus nach §17b TKG 2003) und nimmt hiezu - unter besonderer Berücksichtigung der seitens des in der Bundesparte Information und Consulting organisierten Fachverbandes der Telekommunikations- und Rundfunkunternehmungen übermittelten Überlegungen - wie folgt Stellung:

Zu Frage 1:

In 2.1. der Anleitung finden sich widersprüchliche Aussagen zur Frage von im Hintergrund laufenden Programmen. Es heißt zuerst, dass keine anderen Anwendungen laufen dürfen, während es danach nur noch heißt man solle sich versichern, „dass im Hintergrund keine datenintensiven Applikationen laufen.“ Hier ist problematisch, dass der Nutzer in aller Regel recht wenig über die Datenintensivität der laufenden Anwendungen weiß. So können vergleichbare Angebote ganz unterschiedliche Datenverbräuche verursachen, was wiederum von vielen Faktoren abhängig ist wie z.B. der Auflösung von Audios und Videos bzw. deren Skalierung durch den Anbieter.

Wichtiger ist aber, dass grundsätzlich jede Anwendung, die im Hintergrund läuft, die Leistung des Endgerätes beeinträchtigen kann und damit auch Einfluss auf die Messung hat. Daher sollte unbedingt klargestellt werden, dass ausschließlich die zum Test notwendigen Anwendungen während der Messung laufen und auch keine weiteren Geräte beispielsweise über WLAN eingebunden sind.

Die Provider sehen sich oft Kundenbeschwerden ausgesetzt, wo bei Nachforschung herauskommt, dass vermeintlich zu gering zur Verfügung gestellte Bandbreiten gar nicht vorliegen, sondern die Leistungsschmälerung in der Sphäre des Endnutzers liegt.

Hier wäre eine weitergehende Aufklärung über den Messaufbau durch die RTR erforderlich, idealerweise durch Beschreibung eines Messaufbaus, der Fehlmessungen ausschließt. Konkret ist z.B. ganz entscheidend, dass Messungen nur über LAN-Kabel durchgeführt werden. Der Nutzer soll vor jedem Messzyklus sein Endgerät direkt mit dem Modem per LAN-Kabel verbinden. Das ist ganz simpel und auch für technische Laien schnell machbar.

Da auch zwischen Modem und Messgerät weitere Geräte und Applikationen geschaltet sein können, wie zB Firewalls, Switches etc. muss auch sichergestellt werden, dass dies bei der Messung nicht der Fall ist.

Schließlich ist bei den Angaben zur Messung ein Foto von der „Computeranlage“ wenig hilfreich. Vielmehr werden konkrete Angaben zu Modem, Kabel und Endgerät benötigt, um eine Beurteilung vornehmen zu können.

Es geht immer darum, dass jegliche Einflussfaktoren, die nicht in der Sphäre des Betreibers liegen, also zwischen dem dem Kunden bereitgestellten Modem und dem Endgerät, ausgeschaltet werden müssen.

Da die Testergebnisse im Rahmen von Beweiserhebungen in Gerichtsverfahren als Anscheinsbeweis gelten, dürfen hier keine Kompromisse gemacht werden, sondern Ziel stets die Messung der tatsächlichen Qualität mit entsprechend relevanten Messmethoden sein.

Zu Frage 2:

Um dies zu beurteilen, müsste man den Release des Programms für die zertifizierte Messung abwarten. Erst dann kann dies abschließend beurteilt werden. Der Zeitaufwand wird u.a. auch von der Usability des Programms abhängen.

Zu Frage 3:

Artikel 4 Abs. 1 lit d der TSM-VO normiert, dass eine zertifizierte Messung überprüfen soll ob eine erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung von der vertraglich geschuldeten Leistung vorliegt. Der aktuell vorgesehene Umfang der Messung ist nicht ausreichend, eine solche Abweichung mit ausreichender Sicherheit festzustellen. Diese Anzahl der Messungen ist zu gering, um eine kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung festzustellen. Der EU-Gesetzgeber wollte mit dieser Formulierung länger anhaltende Abweichungen von der vertraglich geschuldeten Leistung adressieren. Eine Schlechterfüllung innerhalb eines Messzeitraums von 4,5 Stunden kann keine kontinuierliche oder regelmäßig auftretende Störung sein. Dafür müsste die Schlechterfüllung schon mehrere Tage andauern. Die Testsystematik sollte an diese Anforderung angepasst werden.

Da der Nutzer das Zeitfenster für die Testzyklen völlig frei wählen kann, liegt ein Test in der Busy Hour nahe. Das verzerrt das Bild. Es sollten also Vorgaben zur zeitlichen Verteilung der Testzyklen über den Tagesbogen gemacht werden.

Und da der Nutzer auch nicht darin beschränkt ist, wie viele Tests er durchführt, besteht die Gefahr, dass hier schlecht ausfallende Tests gesammelt werden, um einen Beschwerdegrund zu konstruieren, während gute Ergebnisse aussortiert werden. Diesem Missbrauchspotential sollte begegnet werden z.B. durch längere Messperioden.

Zu Frage 4:

Das PDF-Format ist üblich und geeignet.

Zu Frage 5:

Die Nachfrage ist kaum seriös abzuschätzen und hängt von vielen Faktoren ab. Wir sehen jedenfalls keinen Anlass, das Tool mit erhöhtem Aufwand zu bewerben, weil dies auch die Ressourcen der Betreiber belasteten würde. Die meisten Nutzer sind mit den Produkten der Provider sehr zufrieden und die im harten Wettbewerb stehenden Betreiber nehmen Kundenanfragen und -beschwerden sehr ernst und helfen rasch ab.

Zu Frage 6:

In den Nutzungsbedingungen der zertifizierten Messung sollte geregelt sein, dass ein Testergebnis nach Ablauf von 3 Monaten seine Gültigkeit verliert, wenn es nicht bis dahin zum Gegenstand einer Streitschlichtung oder eines Gerichtsverfahrens gemacht wurde. Nach 3 Monaten ist es dem Betreiber nicht mehr möglich nachzuvollziehen, ob es und falls ja, welche Probleme beim Kunden aufgetreten sind.

Es liegt auch außerhalb der Lebenserfahrung, dass sich der Kunde erst nach 3 Monaten über eine mangelhafte Leistung beschwert. Insofern sollte dies in den Nutzungsbedingungen transparent dargelegt werden.

Da ein zertifizierter Test einen potentiell hohen Einfluss auf die Geschäftsabläufe im Servicebereich haben kann, ist zu kritisieren, dass die Betreiber bisher bei der Entwicklung des Tests nicht eingebunden wurden. Es liegen uns auch keinen konkreten Angaben zu dessen geplanter Veröffentlichung vor, was wichtig für die Planung der Unternehmen wäre.

Aufgrund der noch nicht erfolgten Veröffentlichung zumindest einer Beta-Version zu Testzwecken konnte keine umfassende Beurteilung des zertifizierten Tests vorgenommen werden.

Daher regen wir die Durchführung einer weiteren Konsultation an, in deren Rahmen konkretes Feedback zur Konzeption, zur Verständlichkeit und zur Nutzbarkeit des Programms geben werden kann.

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Überlegungen und verbleiben

mit freundlichen Grüßen



Dr. Claudia Rosenmayr-Klemenz
Abteilungsleiterin-Stv