

funkinternet.at GmbH
Kaindlweg 15
4040 Linz

funkinternet.at GmbH, 4040 Linz, Kaindlweg 15

An die
Telekom Control Kommission (TKK)
Mariahilfer Straße 77-79
A-1060 Wien

Linz, 18.03.2008

Betrifft: Stellungnahme funkinternet.at GmbH zur Konsultation M1/07-22

Die Firma funkinternet.at GmbH als bisheriger regionaler (470 km²) WLAN Provider im ländlichen Raum hat im November 2007 das ADSL Wholesales Standardangebot der Telekom Austria angenommen und bietet seit Dezember 2007 die entsprechenden ADSL und naked-DSL Produkte an. Die Gründe für die Annahme des Standardangebotes waren:

- Technische Diversifikation in eine neue Technologie zur Ergänzung der bestehenden Versorgung im ländlichen Raum.
- Versorgung von Kunden in Funklöchern im bestehenden Funkversorgungsgebiet so weit diese innerhalb des technisch möglichen ADSL Versorgungsbereichs wohnen.
- Erreichen der kritische Masse an Kunden zum späteren Ausbau von angrenzenden noch nicht mit eigenes Infrastruktur versorgten ländlichen Gebieten.
- Befriedigung der vorhandenen Anfragen von bestehenden Kunden (z.B. Firmen mit Filialen, Kooperationsnetzwerke etc.) nach flächendeckender Versorgung im ganzen Bundesland um Abwandern bestehender Kunden zu verhindern.

Ausgangspunkt für den Einstieg war die Annahme, dass eine effiziente Regulierung existiert, welche

- die notwendige Investitionssicherheit bietet.
- die regulatorischen Rahmenbedingungen so weit und so lange stabil hält, dass eine Investition die auf der Basis existierender Rahmenbedingungen mit kaufmännischer Sorgfalt kalkuliert ist sich auch im Rahmen der üblichen Abschreibung finanziert und nicht plötzlich durch gravierend geänderte Rahmenbedingungen als Totalverlust abzuschreiben ist.
- ermöglicht auf lange Sicht bei effizienten Betrieb mit ADSL betriebswirtschaftlich vernünftige Gewinne erwirtschaften zu können, weil Ziel der Regulierung ein nachhaltigen Wettbewerb am Markt ist, wofür Gewinne absolut notwendig sind.

Tel: 0732 65 030 916 Fax: 0732 65 030 914 E-mail: office@funkinternet.at

UID: ATU 62785999 FN 282 374 g Linz

www.funkinternet.at

Die bisherigen Erfahrungen in der Praxis widersprechen im Wesentlichen den obigen Grundannahmen, sodass aus heutiger Sicht der Einstieg im November wahrscheinlich ein Fehler war.

Der Marktanalyse im vorliegenden Dokument M 1/07 – 22 und den sonstigen detaillierten Ausführungen kann zum überwiegenden Großteil voll inhaltlich zugestimmt werden, nicht jedoch einzelnen Schlussfolgerungen und einigen der vorgeschlagen Maßnahmen:

Die wesentlichen Punkte die in dem Zusammenhang aus dem Dokument M 1/07 – 22 hervorgehen sind:

- Keine Investitionssicherheit: Kein ganzes Jahr nach den in Relation zum Umsatz erheblichen ADSL Anfangsinvestitionen, die auf Basis obiger Annahme, dass eine flächendeckende Versorgung des Bundeslandes gegeben ist, erfolgt sind, fällt wahrscheinlich die flächendeckende Versorgung weg – lange vor der Abschreibungsdauer.
- Eine Gewinnspanne ist nicht vorgesehen: Die TA Gewinnspanne wird in den Vorleistungs- und Telefongrundgebührenbereich verschoben, in der TA Retail-Spanne ist kein Gewinn vorgesehen, daher auch nicht in der retail-minus Rechnung (siehe Kalkulation Seite 26 M 1/07-22), daher kann auch vom ISP kein Gewinn erzielt werden im Gegensatz zur TA.
- Wie auf Seite 24 M 1/07-22 ausgeführt, ist das Kriterium, das in der Praxis zur Anwendung kommen wird nur die Abdeckung der variablen Kosten pro Produkt. Per Definition sind daher nicht einmal die Investitionen zu verdienen und natürlich ebenfalls keinerlei Fixkosten finanziert, an einen Gewinn ist gar nicht zu denken.
- Bei genauer Durchsicht von M 1/07-22 stellt sich heraus, dass auch die variablen Kosten nicht zu verdienen sind, da die variablen Kosten auf Basis der Effizienz und daher auf Basis der Skalenvorteile der TA zu rechnen sind – nachdem die TA die meisten Skalenvorteile hat, kann also demnach kein Mitbewerber auch nur seine variablen Kosten verdienen.
- Punkt 2.2.2 ist sehr zu begrüßen. Leider ist aber die Kalkulation der variablen Kosten in M 1/07 – 22 Punkt 2.2.2 und später nicht exakt definiert und daher kann aus der Erfahrung mit der Kalkulation dieser Kosten in Zusammenhang mit dem Kombipaket befürchtet werden, dass diese noch dazu nicht einmal vollständig berücksichtigt werden, siehe nächster Punkt und andere weiter unten. Eine Aufnahme von detaillierten Kalkulationsunterlagen für die variablen Kosten pro Produkt wäre sehr wünschenswert. Eine detaillierte Stellungnahme zu den einzelnen Punkten der variablen Kosten ist erst dann möglich, im Moment kann ich in allen weiteren Punkten unten nur von Vermutungen ausgehen.
- Fehlende Auflagen für die Bestellabläufe und wirtschaftliche Vorteile der TA für ineffiziente Bestellabläufe nach M 1/07 – 22: Von den ISPs wird ein „effizienter Betrieb“ in M 1/07-22 (z.B. auf Seite 23) vorausgesetzt, jedoch wird eine solche Auflage der TA in den Bestellabläufen nicht vorgeschrieben.

Ineffiziente Bestellabläufe, monatelange Wartezeiten auf Herstellung, fehlerhafte Abrechnung etc. (siehe weiter unten) erzeugen signifikante zusätzliche Kosten beim ISP die wahrscheinlich weder in der variablen Kosten und sicher nicht in der Kalkulation des margin-squeeze berücksichtigt werden, weil diese Kosten bei TA aon.speed im Retail natürlich nicht anfallen und daher gar nicht angesetzt werden – diese Kosten existieren aber für den ISP und mindern seine Marge.

Die zusätzlichen Kosten die durch die Ineffizienzen auf der wholesale Seite der TA selbst anfallen werden dann noch zusätzlich ebenfalls den ISPs angelastet, indem diese Kosten in der Kalkulation von der Marge abgezogen werden (4.2.2.2. Seite 26 Kalkulation Kosten Vorleistungsebene). Die TA hat abgesehen von der ehrlichen persönlichen Bemühtheit der einzelnen handelnden Mitarbeiter insgesamt als Konzern keine besondere betriebswirtschaftliche Motivation die Abläufe effizienter zu gestalten, da abzunehmen ist, dass die TA von der Ineffizienz betriebswirtschaftlich profitiert. Die Ineffizienzen in den Vorleistungskosten müssen ohnedies die ISPs zahlen, belasten daher die TA nicht und der zusätzliche Aufwand auf der ISP Seite macht den ISPs als Mitbewerbern der TA das Leben schwer, da die TA auf der retail Seite selbst das Problem ja nicht hat.

- Details der Anbindung an die Übergabepunkte sind im M1/07-22 zu ungenau geregelt, daher in der Praxis überhöhte Investitionskosten und überhöhte laufende Kosten für die Übergabestrecke.

Übergabe entspricht nicht dem Entbündelungsprinzip (Seite 21). Der ISP muss von der Telekom eine Anbindung zu überhöhten Preisen zukaufen obwohl eine eigene Anbindung über VPN via Internet oder eine Anbindung über alternative Provider möglich und wesentlich kostengünstiger wäre.

Im konkreten Fall wurde eine alternative Anbindung mit Glasfaser an das betreffende Übergabewählamt Fadingerstrasse für Oberösterreich in Linz 10 Mbit/s um 300 Euro im Monat ohne nennenswerte Investitionskosten angeboten, wurde aber aus vertraglichen Gründen von der TA abgelehnt und auf eigene Leitung der TA bestanden. Die TA verlangt ca. 100 000 Euro Investitionskosten und 622 Euro im Monat für 10 Mbit/s für diese Glasfaseranbindung an den Übergabepunkt. Eine Realisierung über Kupfer kostet bei der TA 1450,- Euro Investitionskosten plus 582 Euro im Monat für 8 Mbit/s. Alternativer Anbieter bieten über entbündelte Leitung keine nennenswerte Investitionskosten und deutlich unter 300 Euro im Monat Kosten an.

In der Kostenrechnung eines neu in der Markt eintretenden ISPs sind die Kosten pro Kunden die sich aus der Leitung zum Übergabepunkt ergeben, der mit Abstand wesentlichste Kostenfaktor - weit vor der internationalen Connectivity. Die IP Connectivity z.B. Linz-San Francisco kostet mit Abstand weniger als die 5 km IP Verbindung Linz-Linz. Zumindest gilt dies für neu in den Markt eintretenden ISPs im Bereich relativ geringer Bandbreiten. Durch die 100 000 Euro für den Umstieg auf Glasfaser wird eine zweite Hürde errichtet die eine Expansion über 10 Mbit/s hinaus wieder extrem verteuert, obwohl sich eigentlich die monatlichen Kosten ab 100 Mbit/s auf ein vernünftiges Niveau pro Kunde reduzieren würden.

Eine Ausweitung der Auflage in M 1/07-22 von „IP-Basiert“ auf eine konkrete Auflage der Realisierung der Übergabe über ein „IP VPN über die existierenden Internet-Exchanges“ - wo ohnedies ein IP-Peering zwischen der TA und den ISPs besteht - wäre die mit Abstand einfachste, günstigste und schnellst realisierbare Variante.

- M 1/07-22 4.2.2.2 Seite 27 unten: „Über alle Produkte gerechnet müssen die Vollkosten eines effizienten Betreibers gedeckt sein“. Durch Einrechnung der TA Altverträge (4.2.2.2 Seite 24 oben) mit wesentlich höheren Preisen kann ein neu eintretender effizienter Betreiber seine Vollkosten nicht decken. Die obige vernünftige und korrekte Definition wird durch die praktische Anwendung in der Einrechnung der Altverträge verunmöglicht.
- M 1/07 Seite 29 4.2.2.3: *Der Zugangspreis muss also so hoch sein, dass ein alternativer Betreiber, der auf der Endkundenebene zumindest so effizient ist wie die Telekom Austria, den Endkundenpreis der Telekom Austria replizieren kann. Dies ist genau dann der Fall, wenn der Zugangspreis nicht höher als der Endkundenpreis abzüglich der Kosten der TA auf der Endkundenebene zuzüglich der Zusatzkosten für die Bereitstellung der Vorleistungen ist.* Meiner Ansicht nach ist diese Schlussfolgerung falsch. Der Endkundenpreis kann eben dann nicht repliziert werden, wenn die Vorleistungskosten eingerechnet werden. Das bedeutet dass der alternative Betreiber um die ganzen Vorleistungskosten effizienter sein muss wie die TA, die Vorleistungskosten also durch mehr Effizienz verdienen muss im Gegensatz zu TA, was aber dem obigen Ausgangspunkt klar widerspricht „zumindest so effizient“ – nicht noch effizienter.

Kurz zusammengefasst:

- Investitionssicherheit nicht gegeben, plötzliche Änderung des Modells mit in Relation zum Investitionszeitraum viel zu kurzen Fristen
- Gewinnspanne prinzipiell nicht vorgesehen
- Investitionen können niemals zurückverdienen werden, Fixkosten auch nicht
- Nicht einmal die variablen Kosten können verdient werden, es sei denn man hat die Größe der TA. Nicht alle variablen Kosten des ISP werden berücksichtigt
- Neueintritt in den Markt wird mehrfach erschwert, durch ungünstige Skaleneffekte, Berücksichtigung der für die TA günstigen TA Kunden-Altverträge bei der Vollkostenrechnung und den in Relation zum Umsatz hohe Anfangsinvestitionen durch überhöhte Anbindungskosten wegen der Unmöglichkeit eigene oder alternative Infrastruktur dafür zu verwenden.

Die vorgesehenen regulatorischen Maßnahmen führen jedoch zu obigen Problemen – dies sogar schon unter der ohnedies unwahrscheinlichen Annahme, dass die Maßnahmen perfekt durchgesetzt werden können – was in schon in der Vergangenheit weniger perfekt funktioniert hat. Dazu kommen noch einige andere Problem-Punkte (siehe weiter unten) die noch gar nicht berücksichtigt sind.

Einige Punkte im Detail:

1. **Wegfalles der Verpflichtung zur Legung eines Standardangebotes durch die TA im Gebiet 1** und möglichen Einstellung des bestehenden Standardangebotes binnen 6 Monaten auch für bestehende Kunden:
 - Investitionssicherheit: Investitionen auf Basis der bestehenden regulatorischen Situation erfolgt. Frist zu kurz für Investitionshorizont.
 - Produkt kann nicht nachgebildet werden: Entsprechend der Regulierungsvorgabe, dass TA Produkte nachbildbar sein müssen, wurde das TA Produktmerkmal der Weihnachts-Aktion „Tarif ein Leben lang gültig“ auch nachgebildet und ebenfalls „Tarif gilt ein Leben lang“ angeboten. Nun dauert „ein Leben lang“ bei alternativen Anbietern im schlimmsten Fall nur 9 Monate (im Gebiet 1) im Gegensatz zur TA wo der Tarif ein Leben lang gilt. Eine Nachbildung der TA Produkte ist somit nicht möglich und Kunden werden nach der Erfahrung dass Alternative die Zusagen nicht einhalten können zum TA Produkt greifen, weil eben NICHT alle Bedingungen nachgebildet werden können. Mögliche Schadenersatzforderungen von Kunden noch gar nicht berücksichtigt.
 - Vermarktungsprobleme / Imageproblem: Wie soll das neue Gebiet 2 Produkt vernünftig beworben werden: „In ganz Oberösterreich erhältlich, außer in 0732, 0722, 07229, 07242, 07252, 07258, etc etc“ – Produkt ist kein der TA gleichwertiges ADSL Produkt.
 - Spekulation auf Fortsetzung des TA Standardangebots (in der M1/07-22 begleitenden Präsentation für die ISPA Seite 14 wird eine Auflassung des Standardangebotes in Gebiet 1 als sehr unwahrscheinlich angesehen): Es ist aber meiner Ansicht nach sehr wahrscheinlich, dass das von der Regulierung erzwungene Weihnachtsspezialangebot WS ADSL Residential Aktionserweiterung mit 1,25 Euro regionale Anbindung pro Kunde und Monat - das vermutlich einen negativen Deckungsbeitrag für die TA hat - so bald möglich von der TA eingestellt wird. Funkinternet.at hat fast nur dieses Produkt verkauft auf der Basis „Ein Leben lang“. Es ist auch langfristig eher wahrscheinlich, dass ein Aufpreis zu zahlen sein wird für Gebiet 1 gegenüber Gebiet 2 da die ISPs in einer Zwangssituation sind mangels Alternative (siehe unten). Ein Aufpreis, der einen Eingriff in bestehende Kundenverträge erfordert oder einen noch höheren laufenden Verlust.
 - Umstieg auf andere Anbieter/eigene Infrastruktur: Eigene Infrastruktur ist selbst wenn es finanziell vernünftig wäre, in keiner denkbaren Variante in nur 6 Monaten für das ganze Gebiet 1 herstellbar. Umstieg auf anderen Anbieter: Hoher Migrationsaufwand, bei durchschnittlich 3 - 4 Euro Spanne (siehe Kombipaket) zwischen Retail und Wholesale nicht finanzierbar. Abgesehen davon kein Alternativangebot bekannt.

2. Praktische Probleme aus der Praxis die in M1/07 – 22 noch nicht berücksichtigt sind:

1. Im Gegensatz zur üblichen Praxis mit normalen Lieferanten und den Bestimmungen gegenüber Konsumenten, wo erst ab Leistungserbringung zu zahlen ist, ist im Standardangebot der Beginn der Verrechnung 5 Tage nach Einlastung in das TA System festgelegt. Diese 5 Tage sind aktuell ein nicht erreichbarer Fantasiewert. Die Herstellung durch den Bautrupp erfolgt mit Glück binnen 2-3 Wochen, mit Pech auch mehr als ein Monat. Einige Kunden warten ganz aktuell nun schon mehr als ein ganzes Monat, nachdem die TA bereits die Fertigstellung des Anschlusses gemeldet hat, noch immer auf ihr Modem – und diese Fertig-Meldung war schon einige Zeit nach der erfolgten Einlastung. Beginn der Verrechnung an die Kunden kann erst ab Herstellung des Anschlusses erfolgen. Dies bedeutet derzeit, dass schätzungsweise ein Monat von der TA verrechnet wird, ohne dass Leistung erbracht wird. (Schätzung deswegen, weil es sind derzeit - 18. März 2008 - die Weihnachtsaktions-Bestellungen noch immer nicht alle die Modems erhalten haben und auch nur zu einem kleineren Teil durch die TA abgerechnet wurden und daher die genauen Einlastungsdaten für einen Großteil der Kunden nicht bekannt sind.)

Bei einer retail-Spanne von 1 Euro für ein konkretes naked-dsl Weihnachtsaktions-Produkt bedeutet die Zahlung von 14,57 Euro für ein Monat naked-dsl Wholesales an die TA - für ein Monat das dem Kunden nicht verrechnet werden kann, weil der Anschluss gar nicht hergestellt war - dass die ersten 14 Monate lang nicht einmal 1 Cent an variablen Kosten erwirtschaftet werden kann – und mit Pech ist der Kunde im Gebiet 1 und ist vielleicht nach den ersten 12 Monaten schon kein Kunde mehr.

Dieses eine kleine Detail aus dem Vertrag alleine stellt schon die gesamte Kostenrechnung ziemlich auf den Kopf.

2. Providerwechselkunde werden nach Eingabe wochenlang nicht bearbeitet und dann kommt irgendwann zu einem nicht vorhersehbaren Zeitpunkt eine „herstellbar“ Meldung und 2-5 Stunden nach der „herstellbar“ Meldung bereits das „hergestellt“. In den 2-5 Stunden dazwischen kann unmöglich die Einrichtung des Kunden im Providersystem und die Information des Kunden über die Umstellung und das Versenden der Kundendaten erfolgen. Daher müssen alle Kunden, auch die letztlich „nicht herstellbaren“ Kunden vollständig eingerichtet und informiert werden. Der gesamte Aufwand für einen letztlich nicht herstellbaren Kunden ist dann bereits angefallen und kann nicht verrechnet werden. Diese Kosten treffen ausschließlich die ISPs. Weiters entsteht zusätzlich Aufwand, da die Kunden einzeln angerufen werden müssen, um Sie zu informieren, dass der Providerwechsel nun erfolgt ist. Dies ist erforderlich da Kunden wiederholt berichtet haben, dass Sie einen Informationsbrief der TA dass ein Providerwechsel erfolgt, wenn überhaupt, dann Tage nach der Umstellung erhalten haben. (auch ex aon Kunden)

Bei den minimalen Spannen ist ein derartiger Personalaufwand pro Kunde, der durch die internen TA Abläufe beim ISP verursacht wird, nicht finanzierbar und er ist vermutlich

auch nicht in der Kostenrechnung berücksichtigt (variable Kosten, Aufwand pro Kunde). Normalerweise würde man erwarten, dass der exakte Zeitpunkt der Umstellung des Providerwechsels dem Provider einige Tage vorher bekannt gegeben wird, damit der Kunden rechtzeitig informiert und angelegt werden kann.

3. Bekanntgabe der Fertigstellung: Für den Beginn der Verrechnung gegenüber dem Kunden ist der Tag an dem er das Modem erhalten hat entscheidend. Die Fertigstellungsmeldung der TA differiert bestenfalls nur um einige Tage, aber auch um Wochen bis Monate mit dem tatsächlichen Erhalt des Modems. Da der Versand des Modems nicht im Einflussbereich des ISPs liegt und von der TA keine Rückmeldung kommt, muss jeder einzelne Kunden gefragt werden, wann und ob überhaupt schon, er das Modem erhalten hat um die Kunden korrekt abrechnen zu können. Wieder ein Personalaufwand der nicht finanzierbar ist und der in der Kostenrechnung (variable Kosten, Aufwand pro Kunde) nicht berücksichtigt ist.
4. Probleme in der Bestellabwicklung: Kleine Fehler, selbst bei rein optionalen Feldern wie z.B. TA Kundennummer bei naked-dsl führen immer zur kompletten Stornierung, obwohl mit einer kurzen Rückfrage oder Bearbeitungsfunktion im Webfrontend das Problem mit weniger Aufwand und unbürokratischer zu lösen wäre. Unnötiger zusätzlicher Aufwand für den Provider, der in der Kostenrechnung wahrscheinlich nicht berücksichtigt ist und unnötiger zusätzlicher Aufwand für die TA, der über die Berechnung Seite 26 indirekt vom Provider zu zahlen ist. (Aufwand der TA für Administration mindert die Spanne)
5. Verrechnung an den Provider: Zusätzlicher Personalaufwand beim ISP durch Fehler in der Verrechnung. Zum Beispiel Verrechnung von Mehrvolumen obwohl ausschließlich flat Produkte bestellt wurden. Die Abrechnung muss bis ins Detail nachgerechnet werden. Das TA Personal ist ernsthaft bemüht und bisher wurden alle Einsprüche korrekt stattgegeben und korrigiert, aber mit erheblichen eigenen Aufwand beim ISP. Bisher mussten bei alle Rechnungen ein oder mehreren Einsprüche eingelegt werden.
6. Modemversand: Die Modems werden mit den Standardinformation wie scheinbar für aon Kunden vorgesehen versendet und erzeugen beim Kunden Verwirrung und zusätzlichen Supportaufwand, da die Informationen über Bezahlung, Rücktrittsrecht ect. aon Kundenverträge betreffen, dies aber nicht ausgewiesen ist und sich die Endkundenverträge und verrechnete Kosten für z.b. nicht erteilten Einziehungsauftrag von den von aon verrechneten Beträgen unterscheiden.

Es wäre generell einfacher wenn der Provider das Modem mit seinen eigenen maßgeschneiderten Informationen versenden könnte, weil hier wiederum ein Wettbewerbsvorteil für die TA erzeugt wird dadurch dass die TA ihre Informationen beilegen kann, ein anderer ISP aber nicht. Zudem wäre dann für den ISP klar wann das Modem beim Kunden eintreffen wird. Derzeit gibt es hierzu keinerlei Information pro Kunde, auch nicht eine generelle Information, dass es aktuell zu signifikanten Verzögerungen kommt. Die letzte offizielle Information war dass Ende Jänner Modems geliefert werden. Vor ein paar Tagen hat ein Kunde von der Telekom Hotline erfahren dass aktuell 25000 Modems Rückstand besteht. Als ISP wird man also von seinen

eigenen Kunden informiert, die diese Info von der TA Endkundenhotline bekommen. Dort wird allerdings auch kein Versanddatum bekannt gegeben.

Individuelle Mitarbeiter sind ernsthaft bemüht obige Probleme zu beheben, aber diese kämpfen dabei offensichtlich gegen das vorhandene Gesamtsystem bei dem - wie es aus allen Detail zusammen gesehen in der derzeitigen Momentaufnahme scheint – allerdings aus recht logischen und nachvollziehbaren betriebswirtschaftlichen Gründen - die eigenen an Kunden bevorzugt werden.

Wahrscheinlich würde ich in der Situation der TA ebenso wie diese betriebswirtschaftlich orientiert handeln und den Wettbewerb in allen möglichen Details benachteiligen, es sei denn ich würde von einer effizienten Regulierung zu einem anderen Handeln gezwungen. In so fern ist fraglich ob das mehrfach in M 1/07 – 22 erwähnte Bemühen der Regulierung eine möglichst sanfte Regulierung ohne harte Eingriffe durchzuführen zielführend ist, da es immer ein Detail mehr geben wird, das noch nicht explizit geregelt ist, dass das Leben der ISPs schwerer und teuer macht als notwendig.

Daher wäre eine Auftrennung der TA in wholesales und retail Organisation die einzige perfekte Lösung.

Alternativ sollte wenigstens die bestehende Regulierung von Gebiet 1 nach M1/05 und eine deutliche Verschärfung im Gebiet 2 nach M1/07 mit strenger Definition von 2.2.2 und ergänzt um meine obigen Vorschläge erfolgen.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Schartner
Geschäftsführer