

Entwurf einer Vollziehungshandlung

Die Telekom-Control-Kommission hat durch Dr. Elfriede Solé als Vorsitzende sowie durch Dr. Erhard Fürst und Univ. Prof. DI Dr. Günter Haring als weitere Mitglieder über Antrag der Tele2 Telecommunication GmbH, Donau-City-Str. 11, 1220 Wien, auf Erlass einer Teilentbündelungsanordnung gemäß § 50 TKG 2003 gegenüber der Telekom Austria TA AG, Lassallestraße 9, 1020 Wien, nach erfolgter Durchführung eines Verfahrens gem. § 121 Abs. 3 TKG 2003 in der Sitzung vom 22.12.2008 einstimmig folgenden Entwurf einer Vollziehungshandlung beschlossen:

I. Spruch

Gemäß §§ 41 Abs. 2 Z 9, 48 Abs. 1, 50 Abs. 1 iVm. §§ 117 Z 7, 121 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I Nr. 70/2003 idgF (im Folgenden „TKG 2003“), iVm. dem Bescheid der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006 zu M 12/06 wird für die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitungen der Telekom Austria TA AG (im Folgenden: Telekom Austria) durch Tele2 Telecommunication GmbH (im Folgenden „Tele2“) Folgendes angeordnet:

Entbündelungsanordnung:

1. Spruchpunkt I:

Punkt 3.1.(a) des Hauptteils des Bescheides Z 15/00-150 vom 14.11.2005 („Nutzung von TASLen der TA bzw. von deren Teilabschnitten durch den Entbündelungspartner“) wird dahingehend ergänzt, dass nach dem zweiten Absatz Folgendes eingefügt wird:

„Telekom Austria schuldet eine Realisierung des Abschnitts der TASL zwischen dem Abschluss des Verbindungskabels am Übergabeverteiler und dem Netzabschlusspunkt, bei der der tatsächliche Dämpfungswert höchstens dem nach folgenden Regeln ermittelten und in der angegebenen Reihenfolge zur Anwendung kommenden Referenzwert entspricht:

(i) Referenzwert 1 ist der auf Basis der Kabelmanagementsystem- (KAMA-) Daten der Telekom Austria für die entsprechende Kabelausmündung (KA) errechnete Median (50%-Perzentil) der Dämpfungswerte (sowohl Upstream als auch Downstream) der in dieser KA angeschalteten Breitband-Endkunden der Telekom Austria zuzüglich 3 dB.

(ii) Referenzwert 2 ist der aus der Länge und dem Querschnitt (allenfalls abschnittsweise unterschiedlich) der Leitung ermittelte Dämpfungswert (normiert auf 150 kHz), wobei 9 dB/km für 0,4 mm Aderndurchmesser und 6,5 dB/km für 0,6 mm Aderndurchmesser zur Anwendung kommen zuzüglich 3 dB;

(iii) Referenzwert 3 ist der aus der Luftlinie zwischen HVt-Standort und Kundenstandort als Leitungslänge und einer Leitungsdämpfung von 7,75 dB/km ermittelte Dämpfungswert (normiert auf 150 kHz) zuzüglich 3 dB.

Ist die tatsächlich gemessene Dämpfung der TASL höher als dieser jeweils zur Anwendung kommende Referenzwert, ist die Leitung im Sinne dieser Anordnung gestört. Dies gilt sowohl bei Neuherstellungen/Umschaltungen von TASLen als auch im Fall nachträglicher (vermuteter) Störungen bestehender TASLen.“

Punkt 6 – („Entstörung“) wird dahingehend ergänzt, dass folgender Satz angefügt wird:

„Telekom Austria hat unverzüglich, längstens aber innerhalb von zwei Monaten nach Erlassung dieser Anordnung, sicher zu stellen, dass die für die angeordnete Regelung erforderlichen internen Prozesse aufgesetzt sind.“

2. Spruchpunkt II:

Folgender Anhang 7 wird angeordnet:

„Anhang 7 - Entstörung und vorbeugende Wartung von Überspannungsschutzeinrichtungen

1. Allgemeines

Telekom Austria beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, soweit diese Störungen iSd Punktes 3.1.(a) des Hauptteils im Verantwortungsbereich von Telekom Austria liegen. Bei begründetem Verdacht, dass eine Beeinträchtigung im Verantwortungsbereich des Entbündelungspartners, aber auf von Telekom Austria genutzten Grundstücken besteht, gewährt Telekom Austria dem Entbündelungspartner den für die Störungslokalisierung und –behebung notwendigen Zutritt zu ihren Grundstücken. Die Zutrittsregeln des Anhangs 6, Punkt 6 bzw. Anhangs 6 Anlage A (Pkt. 9) sind dabei zu beachten.

Im Verantwortungsbereich von Telekom Austria liegt die Entstörung der dem Entbündelungspartner überlassenen TASLen, d.h. die Entstörung des Abschnitts zwischen dem Abschluss des Verbindungskabels am Übergabeverteiler und dem Netzabschlusspunkt. Im Falle der Teilentbündelung entstört die Telekom Austria dem Entbündelungspartner überlassene Teilabschnitte der TASL mit Ausnahme des direkten Zugangs zur Hausverkabelung iSd Anhangs 5. Für Zwecke der Entstörung des Verbindungskabels ist Telekom Austria der Zugang zum Schaltkasten des Entbündelungspartners zu gestatten. Störungen außerhalb des Verantwortungsbereiches von Telekom Austria werden nicht von Telekom Austria entstört.

Auf Nachfrage entstört Telekom Austria auch das Weiterführungskabel gegen gesondertes Entgelt.

Ändert Telekom Austria gegenüber den eigenen Teilnehmern die Bedingungen für das Entstörungsservice, so hat sie diese Bedingungen auch dem Entbündelungspartner anzubieten.

2. Verfahren bei Störungen

2.1. Einmeldung von Störungen

Für Störungen im Sinne dieser Anordnung richtet Telekom Austria eine eigene Störungsnummer ein, unter der Störungen telefonisch durch den zuständigen Ansprechpartner des Entbündelungspartners täglich zwischen 00:00 bis 24:00 Uhr gemeldet werden können. Überdies erfolgt durch den Entbündelungspartner ehestmöglich eine Meldung per Telefax bei der von Telekom Austria eingerichteten, eigenen Störungsannahmestelle für die überlassenen TASLen - bzw. Teilabschnitte - oder mittels elektronischer Schnittstelle unter Angabe folgender Informationen:

- Empfänger der Störungsmeldung bei Telekom Austria (Stelle, Ansprechpartner, Tel.-Nr., Fax-Nr.)
- spezifische Angaben über die Entbündelungspartei (Ansprechpartner, Tel.-Nr., Fax-Nr., zeitliche Erreichbarkeit)
- TASL-Nummer bzw. Bezeichnung des Teilabschnitts
- Interne Störungsnummer bei der Entbündelungspartei
- Ortsnetzkenzahl der gestörten TASL bzw. des Teilabschnitts
- Standort des HVt inklusive HVt-ID bzw. Standort der Schaltstelle
- Leitungsbezeichnung
- Anschrift und Tel.-Nr., gegebenenfalls E-Mail-Adresse des Teilnehmers
- Gegebenenfalls Termin beim Teilnehmer
- Störungsbeschreibung
- Vom Entbündelungspartner gemessene Dämpfungswerte der TASL (Upstream und Downstream) samt Messprotokollen und anderen Unterlagen, aus denen die vorgenommenen Messungen für Telekom Austria nachvollziehbar sind
- Datum, Zeit

Ebenso ist eine Meldung über die Kommunikationswege der Anlage B möglich.

Vor einer Störungsmeldung bei Telekom Austria hat der Entbündelungspartner seinen Verantwortungsbereich überprüft und dort keine Störungsursache festgestellt.

2.2. Ermittlung des Referenzwertes:

Telekom Austria hat ehebaldigst, längstens aber innerhalb eines Arbeitstages nach Erhalt der Störungsmeldung

(i) die auf Basis ihrer Kabelmanagementsystem- (KAMA-) Daten für die entsprechende Kabelausmündung (KA) berechneten Medianwerte (50%-Perzentil) der Upstream- und Downstream-Dämpfungswerte der in dieser KA angeschalteten Breitband-Endkunden der Telekom Austria mitzuteilen. Liegen keine derartigen Messwerte und Messprotokolle vor, hat Telekom Austria

(ii) die Länge und den Querschnitt (allenfalls abschnittsweise unterschiedlich) der Leitung mitzuteilen, woraus der Entbündelungspartner an Hand der festgestellten Dämpfungswerte für die unterschiedlichen in Verwendung stehenden Kabeldurchmesser den Referenzwert der Dämpfung gemäß Punkt 3.1.(a) des Hauptteils ermitteln kann. Liegen auch derartige Daten nicht vor oder werden innerhalb der genannten Frist aus anderen Gründen von Telekom Austria keine Daten geliefert,

(iii) ermittelt der Entbündelungspartner einen zu erwartenden Dämpfungswert unter Zugrundelegung der Luftlinie zwischen HVt-Standort und Kundenstandort als Leitungslänge und einer Leitungsdämpfung von 7,75 dB/km und teilt diesen Wert Telekom Austria mit.

2.3. Vergleichbarkeit:

Bezweifelt eine Anordnungspartei die Vergleichbarkeit des vom Entbündelungspartner gemessenen Dämpfungswertes mit den von Telekom Austria heranzuziehenden Daten (KAMA-Daten bzw. Dämpfung (bei 150 kHz) auf Grund der Länge und des Querschnitts der Leitung) kann diese Partei von der anderen Partei die Abhaltung eines gemeinsamen Termins verlangen, bei dem die zur Ermittlung der Dämpfungswerte jeweils konkret verwendeten DSLAM- bzw. Modemtypen inkl. allfälliger Firmware-Versionen, allfällige relevante Konfigurationseinstellungen sowie gegebenenfalls für bestimmte Trägerkonstellationen zu berücksichtigende Korrekturfaktoren evaluiert werden. Dies gilt insbesondere für Messwerte, die auf Basis anderer xDSL-Übertragungsverfahren, wie beispielsweise SDSL, ermittelt wurden.

2.4. Vorliegen einer Störung:

Ist der vom Entbündelungspartner tatsächlich gemessene und Telekom Austria mitgeteilte Upstream- oder Downstream-Dämpfungswert höher als der nach diesen Regeln zur Anwendung kommende Referenzwert (inkl. 3 dB), ist die Leitung gestört und Telekom Austria zur Entstörung nach Maßgabe der folgenden Regelungen verpflichtet:

Zur Eingrenzung der Störung erfolgt erforderlichenfalls eine Auftrennung der Leitung an Schaltstellen zur Erkennung des betroffenen Abschnittes bzw. zur Evaluierung möglicher Ursachen. Zur Behebung der Störung sind abhängig von der eingegrenzten Ursache folgende Schritte zur Behebung vorzunehmen, soweit sie im Einzelfall zielführend sein können:

- Behebung durch Wiedereinklemmen (Drahtbruch in Schaltstelle) bzw. Korrosionsbehebung

- Reinigen
- Umschaltung einzelner Adernpaare in einem Abschnitt
- Verlegung von Schlauchdrahtprovisorien (sofern möglich)
- Tausch von Schlauchdrähten
- Kabelfehlerbehebung
- Ersatzschaltungen
- Rückgriff auf allenfalls vorhandene Betriebsreserven.

Ist für die Störungsbehebung ein Termin mit dem Teilnehmer notwendig, vereinbart Telekom Austria diesen Termin selbständig innerhalb der einzuhaltenden Fristen und informiert den Entbündelungspartner darüber.

2.5. Behebung der Störung:

Die Störung ist behoben, wenn der nach den Entstörmaßnahmen von Telekom Austria (allenfalls im Beisein des Entbündelungspartners) tatsächlich gemessene Dämpfungswert der TASL höchstens dem nach den dargestellten Regeln zur Anwendung kommenden Referenzwert (inkl. 3 dB) entspricht.

Telekom Austria teilt dem zuständigen Ansprechpartner des Entbündelungspartners den Abschluss der Entstörmaßnahmen unverzüglich per Telefax oder über die in Anlage B festgelegten Kommunikationswege mit den unten genannten Angaben mit. Im Falle von Störungen, bei denen mehrere Anschlussleitungen betroffen sind, erfolgt nur eine Mitteilung über die Beseitigung sämtlicher Störungen.

Die Entstörungsmeldung von Telekom Austria muss folgende Angaben enthalten:

- spezifische Angaben über die Entbündelungspartei (Ansprechpartner, Tel.-Nr., Fax-Nr.)
- TASL-Nummer
- Störungsnummer bei der Entbündelungspartei
- Leitungsbezeichnung
- Tel.-Nr. und Fax-Nr. des Ansprechpartners bei Telekom Austria
- Störungsnummer bei Telekom Austria
- Datum und Uhrzeit des Eingangs der Störungsmeldung bei Telekom Austria
- Datum und Uhrzeit der Störungsbeseitigung
- Gegebenenfalls zusätzliche Angaben (z.B. bei einer ungerechtfertigten Störungsmeldung)
- Beschreibung der Störung und der durchgeführten Arbeiten
- Datum

Kann Telekom Austria bei Vorliegen einer Störung dem Entbündelungspartner im Einzelfall nachweisen, dass die Entstörung aus technischen Gründen, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, faktisch unmöglich ist, gilt die TASL ab diesem Nachweis als nicht mehr gestört.

3. Kostentragungs- und Entgeltregeln:

3.1. Behebungsaufwand:

Für die zur Behebung der Störung erforderlichen Entstörmaßnahmen steht Telekom Austria kein gesondertes Entgelt zu. Verzögert sich die Beseitigung der Störung aus Gründen, die der Entbündelungspartner oder dessen Endkunde zu vertreten hat, hat der Entbündelungspartner Telekom Austria den wegen dieser Verzögerung tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand von Telekom Austria nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

3.2. Monatliches Entgelt:

Ab Einmelden der Störung bis zur erfolgreichen Behebung ist der Entbündelungspartner von der Verpflichtung befreit, die monatliche Miete für die entsprechende TASL zu bezahlen. Die Aliquotierung erfolgt nach Tagen, wobei der Tag, an dem die Störung gemeldet wird nicht, der Tag, an dem die Entstörung erfolgreich abgeschlossen wurde, jedoch wieder zu bezahlen ist.

3.3. Nichtvorliegen einer Störung:

Entspricht der vom Entbündelungspartner tatsächlich gemessene und Telekom Austria mitgeteilte Dämpfungswert höchstens dem nach den oben genannten Regeln zur Anwendung kommenden Referenzwert (inkl. 3 dB), ist die Leitung nicht gestört, worüber der Entbündelungspartner von Telekom Austria unverzüglich in Kenntnis gesetzt wird. Der Entbündelungspartner hat Telekom Austria in diesem Fall den tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand von Telekom Austria nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

3.4. Störung nicht im Verantwortungsbereich einer Partei:

Wird im Rahmen der Störungsbearbeitung festgestellt, dass der Grund für die Störung nach Maßgabe der Regelungen dieser Anordnung nicht in der Einflussosphäre der Telekom Austria liegt, hat der Entbündelungspartner den Telekom Austria tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand von Telekom Austria nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

Umgekehrt hat Telekom Austria dem Entbündelungspartner jenen tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand, der dem Entbündelungspartner durch eine unrichtige Zuweisung der Störungsverantwortlichkeit an ihn durch Telekom Austria entsteht, insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand vom Entbündelungspartner nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

4. Entstörungsfrist:

Bei Störungsmeldungen, die an Arbeitstagen, und zwar montags 07:00 Uhr bis freitags 19:00 Uhr, bei der gemäß Punkt 2 dieses Anhangs eingerichteten Störungsnummer eingehen, beseitigt Telekom Austria die Störung innerhalb der nachstehenden Fristen

gemäß Entbündelungsservice Komfort. Die Entstörfrist beginnt zu laufen, wenn nach den dargestellten Regelungen das Vorliegen der Störung für beide Parteien feststeht.

Entstörung	Entbündelungsservice Komfort
Störungsannahme	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Service-Bereitstellungszeit)	Mo – Fr 07:00 – 17:00 Uhr
Termingenauigkeit für Besuche beim Teilnehmer	Zwei Stunden
Technikereinsatz	Inklusive
Reparaturzeit (ab Eingang Störungsmeldung)	Innerhalb des folgenden Arbeitstages, ab Störungseingang

Bei Störungsmeldungen, die an Arbeitstagen, und zwar montags 07:00 Uhr bis freitags 19:00 Uhr, bei der Störungsannahmestelle für überlassene TASLen eingehen, beseitigt Telekom Austria die Störung innerhalb des der Störungsmeldung folgenden Arbeitstages. Während der Entstörung ist erforderlichenfalls von verfügbaren Leitungen zur Ersatzschaltung Gebrauch zu machen. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb des oben genannten Zeitraums eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am nächstfolgenden Arbeitstag um 07:00 Uhr. Die Störungsbehebung erfolgt grundsätzlich an Arbeitstagen zwischen 07:00 und 17:00 Uhr.

Verspätungen, die vom Entbündelungspartner bzw. dessen Teilnehmer zu vertreten sind, verlängern die Entstörungsfrist entsprechend.

5. Vorbeugende Wartung von Überspannungseinrichtungen

Zudem ist Telekom Austria in ihren Schaltstellen für die vorbeugende Wartung von Überspannungsschutzvorrichtungen auf entbündelten TASLen bzw. Teilabschnitten verantwortlich.

Der Entbündelungspartner hat Telekom Austria den entstehenden Aufwand entsprechend den Regeln des Anhang 8 zu ersetzen.

Anlage A zu Anhang 7

Erweitertes Netzservice auf entbündelten TASLen

1. Service Levels

Gegen gesondert zu verrechnendes monatliches Pauschalentgelt bietet Telekom Austria das erweiterte Netzservice „BUSINESS“ und „TOP“ auf entbündelten TASLen an wie folgt:

	BUSINESS	TOP
Störungsannahme	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Service-Bereitstellungszeit)	Mo – Sa 07:00 – 19:00 Uhr	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Termingenauigkeit für Besuche beim Teilnehmer	eine Stunde	eine Stunde
Technikereinsatz	Inklusive	inklusive
Reparaturzeit (ab Eingang Störungsmeldung per Fax)	Innerhalb acht Stunden	innerhalb sechs Stunden
Preis pro TASL und Monat (exklusive UST.)	€ 2,42	€ 5,45

Erfolgt die Störungsmeldung mittels bidirektionaler elektronischer Schnittstelle ergeht die Gutmeldung nach Entstörung von TA an den Entbündelungspartner über den gleichen Kommunikationsweg wie die Störungsmeldung.

Für die Entstörung von Anschlüssen, die keines der oben angeführten aufpreispflichtigen SLA zu Grunde gelegt haben, kann im Einzelfall eine Entstörung nach den Bedingungen entweder des „Top Service“ oder des „Business Service“ beantragt werden, indem ein entsprechender Vermerk – Entstörung gegen Verrechnung – aufgenommen wird.

Seitens Telekom Austria werden diese Störungen im Best effort Prinzip, nach Verfügbarkeit der Bereitschaftstechniker abgearbeitet und die dafür anfallenden Kosten dann gemäß Anhang 8 in Rechnung gestellt.

2. Bestellung und Kündigung

Die Bestellung eines höherwertigen Service Levels kann jederzeit entweder mit der Neubestellung einer TASL oder mit Bezugnahme auf eine bestehende TASL-Nr. mittels Fax-Formular erfolgen.

Mit Ablauf von 5 Arbeitstagen ab Eingang der Bestellung leitet Telekom Austria die jeweilige TASL in den höherwertigen Service Level über. Analoges gilt bei einem Wechsel vom höherwertigen Service Level in einen niederwertigeren inklusive Standardnetzservice (=Kündigung des erweiterten Netzservice für die konkrete TASL) laut Anhang 7.

Die Verrechnung erfolgt ab Herstellungsdatum aliquot und endet aliquot mit dem Datum der Kündigung des erweiterten Netzservice durch den Vertragspartner.

Ansonsten gelten die Regelungen für das Standardnetzservice des Anhangs 7.

Anlage B zu Anhang 7

Kommunikation

1. Störungsmeldung durch Entbündelungspartner

Für die Störungsmeldung stehen nach Wahl des Entbündelungspartner grundsätzlich die Fax-Übermittlung, die Kommunikation über elektronische Schnittstelle (der Zugang erfolgt über Kundennummer und Passwort) und die Kommunikation über e-Mail zur Verfügung. Die erforderlichen Inhalte bei Einmeldung über die elektronische Schnittstelle oder per e-Mail müssen sich mit jenen decken, die für die Fax-Übermittlung (inklusive Angabe des SLA) anzugeben sind. Im Zweifelsfalle gilt stets das in den Systemen von Telekom Austria eingetragene SLA.

Bei Störungsmeldungen zu Anschlüssen in den SLA Kategorien Business und Top kann zusätzlich ein Urgananzruf durch den Entbündelungspartner bei Telekom Austria erfolgen.

1.1. Ausnahmen

Kostenpflichtige Entstörungen außerhalb der Regelarbeitszeiten können vom Entbündelungspartner ausschließlich per Fax bestellt werden.

Für die Abwicklung von Entstörungen abweichend von den vereinbarten SLA Zeiten ist der Regelablauf wie folgt einzuhalten:

Störung wird mit Angabe „Journaldienst“ (Codewort) übermittelt. Das bedeutet, es wird eine Entstörung außerhalb der im SLA festgelegten Zeiten vom Entbündelungspartner gewünscht.

Ist dieses Wort auf der Störungsmeldung angegeben, wird sie an den Journaldienst weitergeleitet, der sie nach dem best effort Prinzip abarbeitet.

In diesem Fall erfolgt eine Verrechnung nach Aufwand.

2. Statusmeldung durch TA

Die Erledigungsmeldung durch Telekom Austria wird derzeit per Fax, hinkünftig auch per E-Mail bzw. über elektronische Schnittstellen (Webservice (SOAP) oder ein Web-Interface (GUI)) zur Verfügung gestellt.

Für den Fall der Störungseinlastung über oben genannte elektronische Schnittstellen, werden dem Entbündelungspartner von Telekom Austria zahlreiche, im Folgenden beschriebene, Statusinformationen zu den einzelnen Geschäftsfällen übermittelt:

Der Entbündelungspartner erhält einerseits eine Retouremeldung hinsichtlich der angenommenen Störung, inklusive der dem Störungsgeschäftsfall zugewiesenen Telekom Austria- Ticketnummer und andererseits, sobald die Zuweisung an einen Telekom Austria-Techniker erfolgt ist, eine weitere diesbezügliche Nachricht, inklusive der Bekanntgabe des voraussichtlichen Zeitfensters, in welchem die erforderlichen Entstörmaßnahmen gesetzt werden.

Darüber hinaus werden dem Entbündelungspartner nachfolgend definierte Statusinformationen hinsichtlich etwaiger Verzögerungen bzw. nach erfolgter Erledigung mittels elektronischer Schnittstellen übermittelt:

Statusinformationen1	
Verzögerungsgründe	Erledigungsmeldung
Endkunde meldet sich nicht	Rangierung laut Auftrag geändert
Terminisierung nicht möglich	Kein Fehler feststellbar
Endkunde trotz Terminvereinbarung nicht anwesend	Rangierung defekt/behoben
Zweiter Techniker/Equipment erforderlich	Fehler an Schaltstelle behoben
Kabelfehler, Behebung veranlasst	Fehler an Innenleitung behoben
Kabelfehler, Massenstörung	Fehler an Netzabschlusspunkt (DA1) behoben
	Kabelfehler

Telekom Austria wird dem Entbündelungspartner im Zuge der Mitteilung über eine Verzögerung der Entstörung – sofern darüber eine Aussage getätigt werden kann – den voraussichtlichen Behebungszeitpunkt mitteilen.

Der Umfang (als Orientierung gelten zwei Änderungen) der vorstehend angeführten fix definierten Begründungen kann bei Bedarf geändert/erweitert werden. Zu diesem Zweck wird Telekom Austria bei Bedarf – in der Regel - einmal pro Jahr alle Entbündelungspartner zu einem Abstimmungsmeeting laden, in dem die Änderungen/Erweiterungen im Zuge einer Konsenslösung vereinbart werden. Die Umsetzung der abgestimmten Änderungen/Erweiterungen wird von Telekom Austria ehest möglich veranlasst.

Die jeweiligen Statusinformationen erfolgen im Synchronisierungszeitraum der Systeme der Telekom Austria.

3. Eskalationen

Die nachfolgenden Zusatzaktivitäten sollen den Entstörprozess effizienter gestalten.

3.1. Telefonkontakt

Es erfolgt ein telefonischer Kontakt des Telekom Austria Technikers in folgenden Fällen:

- Bei Wiederholungsstörungen
- Trotz exakter Angaben zur Fehlereingrenzung durch den Entbündelungspartner im Zuge der Störungsmeldung, konnte von Seiten der Telekom Austria keine Störung festgestellt werden.

1 Der wortgenaue Inhalt der einzelnen Statusmeldungen wird dem Entbündelungspartner von Telekom Austria in den diesbezüglichen Schnittstellenbeschreibungen bekannt gegeben.

Für diese Fälle ist vom Entbündelungspartner eine Hotline Nummer (Festnetznummer) einzurichten. Die Sicherstellung eines Servicelevels von mindestens 80/30 (80 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden beantwortet) muss gewährleistet werden und der entsprechende Geschäftsfall muss kompetent abgearbeitet werden können.

3.2. Zusatzangabe (Codierung) auf Störungsmeldung

In Fällen der oben genannten Störungsarten sind die entsprechenden Angaben „Wiederholungsstörung“ bzw. „Störung im Zuge Neuherstellung“ vor der Fehlerursache bekannt zu geben.

3.3. Gemeinsame Messtermine

Der Entbündelungspartner kann einen gemeinsamen Messtermin mit einem Mitarbeiter der Telekom Austria anfordern. Dieser Termin soll unmittelbar nach Anforderung, jedoch tunlichst spätestens am zweiten Arbeitstag nach der Anforderung stattfinden. Eine solche Anforderung erfolgt mittels einer Störungsmeldung unter Angabe folgender Zusätze:

- Vermerk „gemeinsamer Messtermin“
- Name und Telefonnummer für Terminvereinbarung
- Treffpunkt „Hauptverteiler“ oder „Teilnehmer“

4. Sonstiges

Zur Vermeidung von Missverständnissen und Versäumnissen erfolgt die Kommunikation bei Anfragen, Rückfragen, Beschwerden über E-Mail ausschließlich über nachstehende definierte Postfächer.

Anfragen zur Entstörung, sofern nicht durch elektronische Schnittstelle abgedeckt:

CS.COC.SC.ANB@telekom.at

Eskalationen zu o.a. Geschäftsprozessen:

ws.entbuendelung@telekom.at

Eingehende Eskalationen zu einem Geschäftsfall über das oben genannte Postfach werden nur bearbeitet, wenn im Vorfeld eine Anfrage über eines der anderen oben genannten Postfächer erfolgt ist oder ein telefonischer Kontakt zu den betroffenen Abteilungen nicht zu dem gewünschten Ergebnis geführt hat.“

II. Begründung

A. Gang des Verfahrens

Die Tele2 Telecommunication GmbH (kurz „Tele2“) brachte am 02.08.2007 einen Antrag auf Erlass einer Anordnung gemäß § 50 TKG 2003 gegenüber der Telekom Austria TA AG (kurz „Telekom Austria“) betreffend das Thema „Entstörung“ ein. Im von der RTR-GmbH geführten Streitschlichtungsverfahren gemäß § 121 TKG 2003 konnte keine einvernehmliche Lösung zwischen den Verfahrensparteien herbeigeführt werden. Die Verfahrensunterlagen zu RVST 5/07 wurden zum Akt des gegenständlichen Verfahrens genommen.

Am 28.01.2008 verband die Telekom-Control-Kommission die Verfahren Z 6/07, Z 8/07 und Z 10/07 mit dem gegenständlichen Verfahren Z 5/07 zur gemeinsamen Verhandlung und Entscheidung, am 18.02.2008 weiters mit dem Verfahren Z 11/07 sowie am 07.07.2008 mit dem Verfahren Z 5/08.

In den verbundenen Verfahren wurden ein ökonomisches Gutachten zur Frage, ob der für den Bescheid M 12/06 vom 18.12.2006 maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung des Bescheides unverändert geblieben sei oder ob auf Grund des Vorbringens der Verfahrensparteien davon auszugehen sei, dass sich die wettbewerbliche Situation auf dem Entbündelungsmarkt insoweit geändert habe, dass eine andere Beurteilung der identifizierten Wettbewerbsprobleme, der Feststellung der beträchtlichen Marktmacht der Telekom Austria TA AG oder der auferlegten spezifischen Verpflichtungen erforderlich scheine, ein technisches Gutachten in Bezug auf die technischen Aspekte der Anträge der Parteien im Zusammenhang mit der Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung der Telekom Austria TA AG, samt Ergänzung, eingeholt.

B. Festgestellter Sachverhalt

1. Status der Verfahrensparteien

Telekom Austria ist Inhaberin einer Bestätigung gemäß §§ 15 iVm 133 Abs. 4 Satz 2 TKG 2003 (amtsbekannt). Sie erbringt mehrere Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit, wobei die umsatzmäßig wesentlichsten der öffentliche Sprachtelefondienst und der öffentliche Mietleitungsdienst sind (amtsbekannt).

Tele2 ist ebenfalls Inhaberin von Bestätigungen gemäß §§ 15 iVm 133 Abs. 4 Satz 2 TKG 2003 und erbringt unter anderem öffentliche Sprachtelefondienste mittels eines selbst betriebenen festen Telekommunikationsnetzes sowie mehrere Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit (amtsbekannt).

2. Marktbeherrschung der Verfahrensparteien

Mit Bescheid M 12/06-45 der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006 wurde festgestellt, dass Telekom Austria auf dem Markt für „Entbündelter Zugang einschließlich gemeinsamen Zugangs zu Drahtleitungen und Teilabschnitten davon für die Erbringung von Breitband- und Sprachdiensten (Vorleistungsmarkt)“ gemäß § 1 Z 13 der Telekommunikationsmärkteverordnung 2003 über beträchtliche Marktmacht verfügt. Dabei wurden insbesondere folgende Wettbewerbsprobleme festgestellt:

- Zugangsverweigerung: Alternative Betreiber haben mit Entbündelung einen höheren Grad an Autonomie und Flexibilität und könnten bei hinreichender Entbündelung Telekom Austria mit eigenen Produkten insbesondere auf den nachgelagerten Endkundenmärkten, unter Druck setzen. Telekom Austria hat daher kein Interesse daran, diesen Wettbewerb zu ermöglichen und damit Umsätze zu verlieren.
- Nicht preisliche Parameter: Weiters besteht für Telekom Austria auch die Möglichkeit, mittels nichtpreislicher Parameter Mitbewerber bei deren Leistungserbringung zu behindern. Dies kann beispielsweise durch Verzögerung der Leistungsbereitstellung erfolgen, Verweigerung bzw. überhöhte Preise bei essentiellen Zusatzleistungen (z.B. Kollokation), durch Bereitstellung der Vorleistung in schlechterer Qualität oder auch durch (einseitiges) Festlegen von (technischen) Normen und Standards, deren Umsetzung für Mitbewerber nicht geeignet bzw. nur zu hohen Kosten umzusetzen sind.

Gleichzeitig wurden Telekom Austria mit dem vorerwähnten Bescheid spezifische Verpflichtungen auferlegt, so die Verpflichtung, den Zugang zu Teilnehmeranschlussleitungen in ihrem Netz einschließlich Teilabschnitten davon (Teilentbündelung), gemeinsamen Zugang (shared use) und dafür notwendige Annex-Leistungen maximal zu den Kosten effizienter Leistungsbereitstellung (FL-LRAIC) anzubieten (amtsbekannt). Der für diese im Verfahren M 12/06 vorgenommene Marktanalyse entscheidungswesentliche Sachverhalt ist seit Erlassung des Bescheides M 12/06-45 im für das gegenständliche Verfahren entscheidungsrelevanten Umfang unverändert geblieben.

Tele2 verfügt auf dem verfahrensgegenständlichen Markt „Entbündelter Zugang einschließlich gemeinsamen Zugangs zu Drahtleitungen und Teilabschnitten davon für die Erbringung von Breitband- und Sprachdiensten (Vorleistungsmarkt)“ nicht über beträchtliche Marktmacht (amtsbekannt).

3. Zum derzeitigen Stand der Entbündelung betreffend die Verfahrensparteien

Das Rechtsverhältnis der Parteien betreffend die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitungen der Telekom Austria TA AG (TA) beruht auf der Anordnung der Telekom-Control-Kommission vom 14.11.2005, Z 15/00-150 bzw. hinsichtlich Punkt 8 des Hauptteils und Anhang 8 (betreffend Entgelte) auf dem Bescheid vom 27.10.2008, Z 6/07-173.

4. Zur Nachfrage nach den beantragten Leistungen

Mit Schreiben vom 16.03.2005 (Beilage ./1 zu ON 1) gab Tele2 der Telekom Austria Änderungswünsche u.a. betreffend die Entstörung entbündelter TASLern bekannt. In einem am 11.04.2005 stattgefundenen Gespräch sowie in weiteren Verhandlungen – teilweise betreffend das Standardentbündlungsangebot – in den Jahren 2005, 2006 und 2007 erzielten die Parteien hinsichtlich der hier verfahrensgegenständlichen Regelungen keine Einigung (ON 1).

5. Zur angeordneten Regelung:

Das Anschlussnetzes der Telekom Austria ist überwiegend als Schaltnetz, teilweise aber auch als starres Netz eingerichtet. In einem Schaltnetz ist eine TASL zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer keine einheitliche Metaldoppelader, sondern besteht aus an verschiedenen Schaltstellen verbundenen unterschiedlichen Abschnitten. Der Weg zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer kann somit auf verschiedene Arten (Leitungsführungen) realisiert werden (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.1). Aus diesen Gründen sind auch in Störfällen Ersatzschaltungen möglich bzw. besteht gerade für Störfälle

auch weiterhin die Möglichkeit einer Betriebsreserve.

Aufgrund der Dämpfung des Kabels werden Nutzsignale in Abhängigkeit von der Länge der Leitung immer schwächer, wobei dies bei höheren Frequenzen stärker auftritt als bei niedrigen (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.1).

Für 377.618 von insgesamt 610.022 Kabelausmündungen (KA) der Telekom Austria liegen KAMA-Werte (KAMA steht für „Kabelmanagementsystem“) für ADSL/ADSL2+ Nutzung durch eigene Breitband-Endkunden bei Telekom Austria vor. Von den 232.404 KA ohne verfügbaren KAMA-Daten sind 54.023 KA (auch) mit entbündelten Leitungen belegt. Die durchschnittliche Anzahl an Teilnehmeranschlüssen pro KA liegt im gesamten Anschlussnetz der Telekom Austria bei 4,73, in den entbündelten HVt-Bereichen liegt diese mit 5,23 geringfügig höher (technisches Ergänzungsgutachten vom Oktober 2008 (Erg.-GA), Punkt 4.1.1.).

Die von Telekom Austria in ihrem Kabelmanagementsystem verfügbaren Daten werden u.a. aus DSLAM- bzw. Modemdaten der mit ADSL oder ADSL2+ angeschalteten Breitband-Endkunden der Telekom Austria gewonnen. Die über interne Funktionalitäten dieser Geräte ermittelten Dämpfungswerte auf der TASL sind aufgrund der dort angewandten Methodik nicht direkt mit Ergebnissen vergleichbar, die mit speziellen, hochqualitativen Leitungsmessgeräten erzielt werden können. Erstere Methode hat zwar den Vorteil des deutlich geringeren Aufwandes, liefert jedoch dahingehend mit gewissen Unsicherheiten behaftete Messergebnisse, als zur Ermittlung der Leitungsdämpfung nur jene Träger des Signals herangezogen werden, die im gegebenen Fall tatsächlich noch zur Übertragung verwendet werden. Zur Überprüfung der Vergleichbarkeit der Messergebnisse der Entbündelungs-partner und der Telekom Austria können die zur Ermittlung der Dämpfungswerte jeweils konkret verwendeten DSLAM- bzw. Modemtypen inkl. allfälliger Firmware-Versionen, allfällige relevante Konfigurations-einstellungen sowie gegebenenfalls für bestimmte Trägerkonstellationen zu berücksichtigende Korrekturfaktoren herangezogen werden. Dies gilt insbesondere für Messwerte, die auf Basis anderer xDSL-Übertragungs-verfahren, wie beispielsweise SDSL, ermittelt wurden (Erg.-GA, Punkt 5.3.1.).

Von den verfügbaren KAMA-Werten kann auf Grund der Größe der von den Amtssachverständigen berücksichtigten Stichproben sowie des physikalisch zu erwartenden Verhaltens steigender Dämpfungswerte bei größerer Leitungslänge auf das Gesamtverhalten des Netzes geschlossen werden (Erg.-GA, Punkt 5.1.). Im Fall des Vorliegens von KAMA-Daten kann für die entsprechende KA der Median (50%-Perzentil) der Upstream- und Downstream-Dämpfungswerte berechnet werden. Eine Abweichung vom für die Upstream- oder Downstream-Dämpfung ermittelten Median ab 3 dB zusätzlicher Dämpfung stellt eine signifikante Abweichung vom auf Basis der statistischen Daten aus technischer Sicht zu erwartenden Dämpfungswert in der betreffenden KA dar. Eine derartige zusätzliche Dämpfung um 3 dB bedeutet, dass beim betreffenden Teilnehmer nur mehr die Hälfte der Signalleistung zur Verfügung steht. Aus der Verwendung einer solchen 3 dB-Abweichung als Störkriterium resultiert bei kürzeren Leitungslängen und niedrigeren Dämpfungswerten, also in tendenziell unkritischeren Bereichen hochbitratiger Übertragung, eine höhere Toleranz, während bei längeren Leitungen und grundsätzlich schon höherer Dämpfung ein engerer Maßstab angelegt wird. Es ist statistisch zu erwarten, dass nur etwa 5% aller Leitungen im Netz der Telekom Austria mehr als 3 dB Abweichung vom entsprechenden Median aufweisen. Es ist nicht sichergestellt, dass durch Entstörmaßnahmen der Telekom Austria in allen derartigen Fällen eine Dämpfung der Leitung erreicht werden kann, die unter diesem Wert (Median zuzüglich 3 dB) liegt (Erg.-GA, Punkt 5.1.).

Liegen keine KAMA-Daten für die betreffende KA vor, kann auch auf Basis der Länge und des Querschnitts einer Leitung auf einen zu erwartenden Dämpfungswert in Abhängigkeit von der Frequenz geschlossen werden. Weitere Einflussfaktoren wie Kabelaufbau, Kabeltyp, Anzahl der Schaltstellen und daraus resultierende Dämpfung bzw. Nebensprechdämpfung

sowie durch externe Faktoren können in der Praxis zu einer Streuung bzw. einer Wahrscheinlichkeitsverteilung dieser zu erwartenden frequenzabhängigen Dämpfung für eine bestimmte Leitungslänge führen (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.2). Die für eine derartige Ermittlung des Erwartungswertes erforderlichen Daten (Länge und Querschnitt der Leitungen) sind ebenfalls nicht in allen Fällen bei Telekom Austria elektronisch verfügbar vorhanden. Liegen zur Ermittlung des Medians der Dämpfung in einer bestimmten KA reale Messwerte der Dämpfung vor, so sind diese einem rechnerisch über Leitungslänge und Querschnitt einer Leitung ermittelten Dämpfungswert vorzuziehen (Erg.-GA, Punkt 5.2.2.).

Im Netz der Telekom Austria können für die Leitungsdämpfung bei einer Frequenz von 150 kHz 9 dB/km für 0,4 mm Aderndurchmesser und 6,5 dB/km für 0,6 mm Aderndurchmesser als Referenzwerte herangezogen werden. Falls der Aderndurchmesser im Leitungsverlauf nicht einheitlich ist, sind die Dämpfungswerte für die einzelnen Leitungsabschnitte additiv heranzuziehen (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.2; die Aderndurchmesser sind – wie sich aus dem Zusammenhang ergibt: irrtümlich – mit 4 mm und 6 mm statt richtig 0,4 mm und 0,6 mm angegeben). Auch eine Abweichung von diesem auf Basis der Länge und des Querschnitts einer Leitung ermittelten Dämpfungswert stellt aus technischer Sicht ab 3 dB zusätzlicher Dämpfung eine signifikante Abweichung dar (Erg.-GA, Punkt 5.2.2.).

Entstörungen von eigenen Breitbandkunden der Telekom Austria und von entbündelten Leitungen erfolgen bei Telekom Austria grundsätzlich durch dieselben Organisationseinheiten (Technischer Kundendienst). Stellt sich bei eigenen Kunden der Telekom Austria heraus, dass die DSL-Transportdienstleistung gestört sein muss, erfolgt die Störungsbehebung durch den Technischen Kundendienst vor Ort, d.h. beim Kunden, im Leitungsverlauf oder im Hauptverteiler. Zur Eingrenzung derartiger Störungen kann eine Auftrennung der Leitung an Schaltstellen zur Erkennung des betroffenen Abschnittes bzw. zur Evaluierung möglicher Ursachen erfolgen. Zur Behebung einer solchen Störung werden abhängig von der eingegrenzten Ursache folgende Schritte zur Behebung vorgenommen (Technisches Gutachten, Punkt 4.1.1):

- Behebung durch Wiedereinklemmen (Drahtbruch in Schaltstelle) bzw. Korrosionsbehebung
- durch Reinigen,
- Umschaltung einzelner Adernpaare in einem Abschnitt
- Verlegung von Schlauchdrahtprovisorien (sofern möglich)
- Tausch von Schlauchdrähten
- Aufgraben und Kabelfehlerbehebung

Die Tabellen des Standards ETSI TS 101 388 v1.4.1 (2007-08) sind für die Leitungsparameter des Anschlussnetzes der Telekom Austria und die darauf eingesetzten Systeme nicht ausreichend repräsentativ, um auf dieser Basis den Begriff der geschuldeten Leistung bzw. der Störung zu definieren (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.2).

C. Beweiswürdigung

1. Allgemeines

Die Feststellungen ergeben sich aus den jeweils in Klammern angeführten Beweismitteln bzw. sind amtsbekannt.

2. Marktanalyse

Mit Beschluss vom 10.10.2007, Zl. 2006/03/0046 und 0109, setzte der Verwaltungsgerichtshof (VwGH) bei ihm anhängige Beschwerdeverfahren gegen den in einem Verfahren nach § 50 TKG 2003 erlassenen Bescheid Z 7/04 bis zur Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs über Vorlagefragen des VwGH zur Parteistellung in Marktanalyseverfahren aus. Der VwGH vertritt in diesem Beschluss die Rechtsmeinung, dass Wettbewerbern des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht die Möglichkeit gegeben werden muss, zur Feststellung beträchtlicher Marktmacht und zu den darauf beruhenden spezifischen Verpflichtungen Stellung zu nehmen bzw. Rechtsmittel dagegen zu ergreifen. Das für das gegenständliche Verfahren relevante Marktanalyseverfahren M 12/06 wurde vor der einschlägigen Entscheidung des EuGH geführt. Da der Antragstellerin zu diesem Zeitpunkt nach § 37 Abs. 5 TKG 2003 keine Parteistellung zukam, war die vom VwGH geforderte Möglichkeit der Wahrnehmung von Parteienrechten im gegenständlichen Verfahren nach § 50 TKG 2003 einzuräumen. Zusätzlich führt der VwGH im genannten Beschluss aus, dass auch zu prüfen ist, ob der maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung dieses Bescheides über die Marktanalyse unverändert geblieben ist.

Im Hinblick auf diese Rechtsansicht des VwGH wurden die Parteien aufgefordert, zu der mit Bescheid der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006, M 12/06-45 festgestellten beträchtlichen Marktmacht der Telekom Austria auf dem Markt nach § 1 Z 13 TKMVO 2003 und zu den diesem Unternehmen auferlegten spezifischen Verpflichtungen, Stellung zu nehmen und darzulegen, ob bzw. inwieweit der entscheidungswesentliche Sachverhalt seit Erlassung dieses Bescheides M 12/06-45 aus Sicht der Parteien unverändert geblieben ist oder eine abweichende Beurteilung erfordert. In der Folge wurden Amtssachverständige der RTR-GmbH beauftragt, das diesbezügliche Parteivorbringen aus ökonomischer Sicht zu prüfen.

Tele2 brachte, teilweise ergänzt durch eine Stellungnahme vom 25.03.2008, zum wirtschaftlichen Ergänzungsgutachten (ON 50), zusammengefasst vor, dass die Gleichbehandlungsverpflichtung zu konkretisieren sei, dass in der derzeitigen Marktsituation der FL-LRAIC Ansatz als einzige Berechnungsmethode unzureichend sei, dass der Wholesalebereich der Telekom Austria gemeinsam mit den ANBs Vorleistungsangebote zu definieren habe, statt lediglich von Telekom Austria eingeführte Endkundenangebote wholesaleseitig nachzubilden und dass Regelungen betreffend die hochbitratige Nutzung von TAsLs und deren Entstörung, Regeln zum SLA (Pönalen) und zu abgesetzten DSLAMs sowie weitere Problembereiche, deren Lösung für die Entbündelung wichtig sei, in den Spruch des Marktanalysebescheides aufzunehmen seien. Telekom Austria brachte demgegenüber zusammengefasst vor, dass es in urbanen Gebieten kein natürliches Anschlussmonopol gegenüber der Konkurrenz zahlreicher Infrastrukturbetreiber gäbe, dass mobile Zugangslösungen ein Substitut zu Festnetzanschlüssen und festen Breitbandzugängen geworden seien und Kabelnetz- und andere alternative Infrastrukturbetreiber sowie Mobilfunknetze aufgrund gleicher Funktionalitäten für Endkunden und dem Vorteil der Mobilität in direkter Konkurrenz zum Festnetz stünden, dass ein Wettbewerbsproblem überhöhter Preise wegen des Marktdrucks auf die Festnetzbetreiber, die Endkundenpreise auf das Niveau des Mobilfunks abzusenken, nicht existent sei, dass die beträchtlichen Auswirkungen veränderter Entbündelungsbedingungen, von Anpassungen bei den Kollokationspreisen und der Einführung offener Kollokation bei Beurteilung der Wettbewerbsprobleme und Ausgestaltung der Regulierungsaufgaben zu berücksichtigen seien, dass das Wettbewerbsproblem überhöhter Preise in Gebieten mit mehreren Infrastrukturbetreibern nicht mehr vorliege, da durch den Retail-Minus-Ansatz der Behörde auf dem Breitbandvorleistungsmarkt ein solcher überhöhter Preis für den Zugang zur TAsL faktisch ausgeschlossen sei, dass Marktzutrittsbarrieren nicht auf die marktbeherrschende Stellung der Telekom Austria zurückzuführen seien, sondern sich aus dem intensiven Wettbewerb ergäben, dass die Auflagen der Telekom Austria in urbanen Gebieten zu reduzieren und der Markt weitestgehend ins allgemeine Wettbewerbsrecht zu überführen sei. Zusammengefasst meint Telekom Austria, dass davon auszugehen sei, dass sich die

wettbewerbliche Situation auf dem Markt nach § 1 Z 13 TKMVO 2003 idgF (Entbündelungsmarkt) insoweit geändert habe, dass eine andere Beurteilung der identifizierten Wettbewerbsprobleme, der Feststellung der beträchtlichen Marktmacht der Telekom Austria TA AG oder der auferlegten spezifischen Verpflichtungen erforderlich scheine.

Auf der Basis des auftragsgemäß erstellten wirtschaftlichen Gutachtens geht die Telekom-Control-Kommission jedoch davon aus, dass dieses Vorbringen der Parteien, soweit es den im gegenständlichen Verfahren behandelten Gegenstand inhaltlich betrifft, keine Adaptierung der Ergebnisse dieser Marktanalyse erfordert. Dabei wurde insbesondere berücksichtigt, dass die Forderungen der Tele2, die inhaltlich teilweise durchaus berechtigt sind, durch die angeordneten Regelungen – insbesondere zur Kostenkontrolle und zur Gleichbehandlung – bereits in einer flexibleren Form abgedeckt sind, als es durch die von Tele2 geforderte taxative Aufzählung einzelner weiterer Punkte erreicht werden könnte. Nicht zuletzt konnte durch die Vorgehensweise der Telekom-Control-Kommission, dem ermittelten margin-squeeze-freien Entgelt gegenüber dem höheren Entgelt auf Basis des FL-LRAIC-Ansatzes den Vorzug zu geben, dem im gegenständlichen Verfahren zentralen Vorbringen der Tele2 inhaltlich nachgekommen werden. Auch das Vorbringen der Telekom Austria legt nach dem Gutachten der Amtssachverständigen – im Gegensatz teilweise zum Breitbandvorleistungsmarkt (vgl. die Entscheidung zu M 1/07) – für den hier verfahrensgegenständlichen Entbündelungsmarkt gerade nicht nahe, dass sich die Wettbewerbssituation seit Erlassung des Marktanalysebescheides tatsächlich so wesentlich geändert habe, dass eine (teilweise) Entlassung der Telekom Austria aus der Regulierung möglich wäre, da der bestehende Wettbewerb (auch auf den nachgelagerten Märkten) gerade auf die Entbündelung zurückzuführen ist. Aus dem Gutachten der Amtssachverständigen ergibt sich daher vielmehr, dass auch unter Berücksichtigung des Parteivorbringens der maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung des Marktanalysebescheides insoweit unverändert geblieben ist, dass er nach wie vor als Basis der gegenständlichen Entscheidung nach § 50 TKG 2003 heranzuziehen ist.

Insgesamt ist daher keine Änderung des Ergebnisse der vorgenommenen Marktanalyse erforderlich, so dass die mit diesem angeordneten Verpflichtungen der Telekom Austria als Basis der gegenständlichen Entscheidung als bestehend festgestellt werden konnten.

D. Rechtliche Beurteilung

1. Zum rechtlichen Rahmen der Entbündelung der TASL und Teilen davon

Mit Bescheid M 12/06-45 der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006 wurde festgestellt, dass Telekom Austria auf dem Markt „Entbündelter Zugang einschließlich gemeinsamen Zugangs zu Drahtleitungen und Teilabschnitten davon für die Erbringung von Breitband- und Sprachdiensten (Vorleistungsmarkt)“ gemäß § 1 Z 13 der Telekommunikationsmärkteverordnung 2003 über beträchtliche Marktmacht verfügt. Gleichzeitig wurden ihr mit dem vorerwähnten Bescheid spezifische Regulierungsverpflichtungen nach §§ 38ff TKG 2003 auferlegt, so u.a. die Verpflichtung zur Gleichbehandlung nach § 38 TKG 2003, die Verpflichtung nach §§ 41f TKG 2003, den Zugang zu Teilnehmeranschlussleitungen in ihrem Netz einschließlich Teilabschnitten davon (Teilentbündelung), gemeinsamen Zugang (shared use) und dafür notwendige Annex-Leistungen maximal – soweit nicht aus anderen Überlegungen geringere Entgelte anzuordnen sind – zu den Kosten effizienter Leistungsbereitstellung (FL-LRAIC) anzubieten. Nach den Feststellungen ist der maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung des genannten Marktanalysebescheides insoweit unverändert geblieben, dass er nach wie vor als Basis der gegenständlichen Entscheidung nach § 50 TKG 2003 heranzuziehen ist.

2. Zum Verfahren nach § 50 TKG 2003

Kommt zwischen einem Betreiber eines öffentlichen Kommunikationsnetzes oder -dienstes, dem von der Regulierungsbehörde spezifische Regulierungsverpflichtungen nach §§ 38 ff auferlegt worden sind, und einem anderen Betreiber eines öffentlichen Kommunikationsnetzes oder -dienstes eine Vereinbarung über diese bestehenden Verpflichtungen trotz Verhandlungen binnen einer Frist von sechs Wochen ab dem Einlangen der Nachfrage nicht zustande, kann jeder der Beteiligten nach §§ 50 Abs. 1 TKG 2003 die Regulierungsbehörde anrufen. Die Anordnung der Regulierungsbehörde ersetzt die zu treffende, aber nicht zustande gekommene Vereinbarung (§§ 117 Z 7 iVm 121 Abs. 3 TKG 2003). Die Antragsvoraussetzungen für ein Verfahren nach § 50 TKG 2003 sind gegeben. Die Zuständigkeit der Telekom-Control-Kommission ergibt sich aus § 117 Z 7 TKG 2003 iVm. §§ 41, 48 und 50 TKG 2003.

Im Erkenntnis vom 19.10.2004, Zl. 2000/03/0300, führte der VwGH betreffend die Zuständigkeit der Telekom-Control-Kommission nach § 41 TKG (1997) aus, dass die Telekom-Control-Kommission *„nicht für jede in einer Zusammenschaltungsanordnung getroffene Bestimmung jeweils einer ausdrücklichen gesetzlichen Grundlage (bedarf), vielmehr müssen die in einer Zusammenschaltungsanordnung enthaltenen einzelnen Regelungen der Anforderung eines fairen Ausgleichs ... gerecht werden.“* Diese Judikatur, die den Ermessensspielraum der Telekom-Control-Kommission bei der Anordnung vertragsersetzender Bescheide beschreibt, ist auf die vergleichbare Nachfolgebestimmung des § 50 TKG 2003 ebenso anzuwenden. So führte der Verwaltungsgerichtshof jüngst auch im Erkenntnis vom 03.09.2008, 2006/03/0079, aus, dass der Telekom-Control-Kommission im Zusammenhang mit Verfahren nach § 50 TKG 2003 *„notwendiger Weise ein weiter Ermessensspielraum zu[kommt], soweit nicht die anzuwendenden Rechtsvorschriften ... konkrete Vorgaben vorsehen.“*

Bei dieser Beurteilung des Ausgleichs der beteiligten Interessen in der vorliegenden Entscheidung berücksichtigt die Telekom-Control-Kommission insbesondere die in Punkt B.2 festgestellten Wettbewerbsprobleme und die im Zusammenhang stehenden Anreize der Telekom Austria zu potenziell wettbewerbswidrigem Verhalten. Abweichende Interessenlagen, die im Einzelfall Berücksichtigung finden, werden jeweils im Einzelnen begründet.

3. Zu den Verfahren gemäß §§ 128, 129 TKG 2003

Die vorliegende Anordnung gemäß §§ 50 TKG 2003 stellt eine Vollziehungshandlung iSd §§ 128 f TKG 2003 dar, die sohin den beiden Verfahren der Konsultation und Koordination zu unterwerfen ist.

4. Zur Anordnung im Einzelnen

Soweit übereinstimmende Anträge der Parteien vorliegen, wurden die Regelungen in diesem Sinn angeordnet, sodass diesbezüglich weitere Begründungen entfallen können. Im Übrigen beruht die angeordnete Regelung unter Berücksichtigung des Vorbringens der Parteien in den verbundenen Verfahren Z 5/07, Z 6/07, Z 8/07, Z 10/07, Z 11/07 und Z 5/08, und der Antragslage auf folgenden Überlegungen:

4.1. Zur Anordnung in Spruchpunkt 1:

Die bisherigen Anordnungen und Verträge zwischen Telekom Austria und ihren Entbündelungspartnern enthalten keine ausdrückliche Definition der von Telekom Austria im Rahmen der Entbündelung geschuldeten Leistung und daher auch keine ausdrückliche Definition einer Störung der entbündelten Leitung. Wegen diesbezüglich in der Vergangenheit vertretenen Auffassungsunterschieden zwischen Telekom Austria und den

Entbündelungspartnern sind die entsprechenden Definitionen im Rahmen der gegenständlichen Anordnung klarzustellen.

Die angesprochenen Auffassungsunterschiede beruhen auf den bestehenden, wesentlich unterschiedlichen Interessenlagen der beteiligten Parteien. Telekom Austria hat, wie im Bescheid M 12/06 festgestellt wurde, keinen ökonomischen Anreiz, TASLen freiwillig zu entbündeln. Diese Leistungen werden lediglich auf Grund regulatorischer Verpflichtungen angeboten, wobei die oben in Punkt B.2 festgestellten Anreize zu wettbewerbswidrigem Verhalten bestehen. Telekom Austria vertritt daher die engstmögliche Definition von Entbündelung, nämlich die, dass lediglich eine galvanisch durchgeschaltete Kupferleitung vermietet werde, ohne irgendeine Berücksichtigung der Verwendbarkeit dieser Leitung für bestimmte Dienste. Soweit diese galvanische Durchschaltung gegeben ist, vertritt Telekom Austria somit die Meinung, dass keine Störung der Leitung gegeben sein könne.

Die Entbündelungspartner vertreten demgegenüber – in unterschiedlicher Ausprägung – die Meinung, dass eine „Breitbandtauglichkeit“ der Leitung geschuldet werde, weil entbündelte TASLen zum weit überwiegenden Anteil für Breitbanddienste zugemietet und verwendet werden.

Im gegenständlichen Bescheid wird nun auf Basis der einschlägigen mietvertraglichen Regelungen des ABGB folgende Klarstellung getroffen:

Der „Entbündelung der TASL“ liegen Mietverträge über unbewegliche Sachen iSd §§ 1090ff ABGB zu Grunde. Auf Grund der festgestellten Struktur des Anschlussnetzes der Telekom Austria, das (überwiegend) als Schaltnetz eingerichtet ist, ist eine TASL zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer in aller Regel keine einheitlich durchgehende Metalldoppelader. Der Weg zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer kann somit durch verschiedene Leitungsführungen realisiert werden, weshalb es sich beim Vertragsgegenstand der Miete einer TASL um eine Gattungs- und nicht um eine Stückschuld handelt. Wird eine nur der Gattung nach bestimmte Sache geschuldet, so ist diese nach § 905b ABGB in mittlerer Art und Güte zu leisten. Darauf aufbauend lässt sich nun die von Telekom Austria aus den über die einzelnen entbündelten TASLen abgeschlossenen Mietverträgen geschuldete Leistung und damit auch die Definition der Störung bzw. das einzuhaltende Entstörprozedere vor dem Hintergrund des dargestellten Interesses des Entbündelungspartners an einer grundsätzlichen Verwendbarkeit der TASL für Breitbandanwendungen einerseits und dem Interesse der Telekom Austria, keine Haftungen für Fälle auferlegt zu bekommen, in denen TASLen bestimmte technische Eigenschaften tatsächlich nicht aufweisen, wie folgt darstellen:

Nach den Feststellungen kann bei vorhandenen KAMA-Daten der Telekom Austria der Median der Dämpfungswerte (Upstream- oder Downstream-Dämpfung) der Kabelausmündung (KA), in der sich die betreffende TASL befindet, errechnet werden. Für den Fall, dass nur ein Messwert in der betreffenden KA vorhanden ist, wird der Medianwert mit dem betreffenden Einzelwert gleichgesetzt. Im Fall einer bestehenden TASL ist ein vom Entbündelungspartner dokumentierter und Telekom Austria samt entsprechenden Messprotokollen (die die Art und Rahmenbedingungen der Messung transparent machen) mitgeteilter Dämpfungswert vor Auftreten der vermuteten Störung in die Ermittlung des Medians einzubeziehen. Bei 95% aller TASLen im Netz der Telekom Austria ist davon auszugehen, dass der tatsächliche Dämpfungswert diesen Medianwert um nicht mehr als 3 dB übersteigt. Grundsätzlich geht die Telekom-Control-Kommission davon aus, dass eine Qualität, die bei 95% aller Leitungen erwartet werden kann, als mittlere Art und Güte iSd § 905b ABGB anzusehen ist.

Liegen keine KAMA-Daten vor, kann alternativ auch auf Basis der Länge und des Querschnitts einer Leitung auf den theoretisch zu erwartenden Dämpfungswert (im Folgenden als „Referenzwert“ bezeichnet) in Abhängigkeit von der Frequenz geschlossen werden, wobei verschiedene Einflussfaktoren zu einer Streuung bzw. einer

Wahrscheinlichkeitsverteilung dieser zu erwartenden frequenzabhängigen Dämpfung für eine bestimmte Leitungslänge führen können. Auch diesbezüglich ist nach den Feststellungen davon auszugehen, dass der so ermittelte Dämpfungswert plus 3 dB einen validen Anhaltspunkt für mittlere Art und Güte iSd § 905b ABGB darstellt.

Liegen auch die diesbezüglichen Daten nicht vor, ist hilfsweise die Luftlinie zwischen HVt und Kundenstandort als Entfernung heranzuziehen. Die Durchschnittsbetrachtung wird in diesem Fall dadurch erreicht, dass als Referenzwert für die Leitungsdämpfung der Durchschnitt der festgestellten Werte – ausgehend von 9 dB/km für 0,4 mm Durchmesser und 6,5 dB/km für 0,6 mm Durchmesser somit als Durchschnitt 7,75 dB/km – herangezogen und ebenfalls der auf Basis des Ergänzungsgutachtens festgestellte Aufschlag von 3 dB berücksichtigt wird. Die Tatsache, dass in allen Fällen kein prozentueller Aufschlag, sondern der feste Wert von 3 dB herangezogen wird, bewirkt nach dem technischen Ergänzungsgutachten auch, dass eine Störung tendenziell dort häufiger vorliegen wird, wo Verbesserungen der Leitungsqualität besonders relevant sind, nämlich bei längeren Leitungen.

Diese Dreistufigkeit bei der Heranziehung von Werten bei der Definition der geschuldeten Leistung und damit gleichzeitig auch zur Beurteilung des Vorliegens einer Störung ist deshalb erforderlich, weil Telekom Austria die festgestellten Anreize zur Marktabschottung mittels nichtpreislicher Parameter hat. Vor dem Hintergrund der festgestellten Tatsache, dass sowohl die KAMA-Daten als auch die Informationen über Länge und Querschnitte der Leitungen nicht in allen Fällen vorliegen, könnte Telekom Austria einen Anreiz haben, allenfalls vorhandene Daten zu Lasten des Entbündelungspartner nicht oder verspätet zu liefern, wenn immer auf derartige Daten zurückzugreifen wäre. Es ist deshalb erforderlich, auch im Fall der Nichtlieferung von Daten innerhalb der Frist unmittelbar auf Werte zurückgreifen zu können. Dies sind die zuletzt genannten Werte, wobei die Heranziehung der Luftlinie für Telekom Austria tendenziell ungünstiger sein wird als tatsächliche Leitungslängen, wodurch der genannte Anreiz, allenfalls vorhandene Daten nicht zu liefern, unterbunden wird.

Telekom Austria schuldet daher aus der gegenständlichen Anordnung iVm § 905b ABGB eine Realisierung der TASL, bei der der Dämpfungswert höchstens dem nach den dargestellten Regelungen jeweils zur Anwendung kommenden Referenzwert entspricht. Ist die tatsächlich gemessene Dämpfung der TASL höher als dieser Referenzwert, ist die Leitung gestört. Dies gilt sowohl bei Neuherstellungen/Umschaltungen von TASLen als auch im Fall nachträglicher (vermuteter) Störungen bestehender TASLen, lediglich mit der Maßgabe, dass bei bestehenden Leitungen vor der (vermuteten) Störung dokumentierte Dämpfungswerte in die Berechnung des Medians einzubeziehen sind. Zur detaillierten Regelung hinsichtlich der Entstörprozesse, die sich aus dieser Definition ergibt, wird auf die Begründung zu Anhang 7 (siehe Punkt 4.2) verwiesen.

Aus dieser Definition der geschuldeten Leistung ergibt sich auch, dass das bisherige Argument der Telekom Austria, wonach lediglich eine galvanisch durchgeschaltete Kupferleitung vermietet werde, dem Entbündelungspartner nicht entgegengehalten werden kann. Auch eine galvanisch durchgeschaltete Leitung kann im Sinne der dargelegten Definition gestört sein. Umgekehrt ist allerdings eine nicht (mehr) galvanisch durchgeschaltete Leitung jedenfalls gestört.

Zu den Anträgen der Parteien ist darauf hinzuweisen, dass Telekom Austria in ihren Stellungnahmen und Anträgen ebenfalls eine Regelung vorschlägt, die eine Definition der geschuldeten Leistung auf der Basis der Leitungsdämpfung vorsieht, wobei zuletzt eine nicht näher begründete Abweichung von 20% vom ermittelten Referenzwert bei 150 kHz eine Störung darstellen sollte. Auch die von Tele2 wiederholt, zuletzt mit Schriftsatz vom 19.11.2008, beantragte Regelung, nach der zusätzlich zur Dämpfung auch andere Parameter berücksichtigt werden sollten, erscheint der Telekom-Control-Kommission insofern nicht zweckmäßig, als diese Lösung eben (mit Ausnahme des Vorbringens

hinsichtlich der Upstream-Dämpfung) nicht nur Parameter einbezieht, die sich, wie die Dämpfung, auf eine Eigenschaft der Leitung selbst beziehen, sondern auf die darüber erbrachten Dienste. Diese Parameter – RCO, Attainable Bitrate, u.a. – sind daher nicht im gleichen Maß, wie die direkt eine Leistungseigenschaft betreffende Dämpfung geeignet, die geschuldete Leistung aus den gegenständlichen Mietverträgen zu definieren. Die beantragte Einholung eines weiteren Gutachtens zu diesem Thema konnte daher unterbleiben. Auf Basis des Vorschlags der Tele2 wurde allerdings klargestellt, dass der Referenzwert 1 sowohl für Upstream als auch für Downstream zu berücksichtigen ist, d.h. wenn die gemessene Dämpfung in Upstream- oder Downstream-Richtung höher ist, als der Referenzwert (Median der entsprechenden Dämpfungswerte in der KA inkl. 3 dB) ist die Leitung gestört. Dadurch wird im Hinblick auf die festgestellte Frequenzabhängigkeit der Dämpfungsverläufe – niedrige Frequenzen unterliegen einer geringeren Dämpfung über die Leitungslänge als hohe Frequenzen – sicher gestellt, dass auch Leitungsstörungen erfasst werden, die nur den Upstream-Frequenzbereich betreffen würden.

Abschließend ist im Hinblick auf Vorbringen der Parteien in den genannten verbundenen Verfahren darauf hinzuweisen, dass nach den Feststellungen die ETSI Standard Tabellen für die Leitungsparameter des Anschlussnetzes der Telekom Austria und die darauf eingesetzten Systeme nicht als ausreichend repräsentativ angesehen werden können, um den Begriff der geschuldeten Leistung bzw. der Störung auf dieser Basis zu definieren. Auch die in den verbundenen Verfahren vorgebrachten Hinweise auf die Entscheidungen der Telekom-Control-Kommission vom 28.01.2008, R 5/07-11, und vom 20.01.2003, Z 24/02-32 überzeugt insofern nicht, als in diesen Verfahren lediglich konkrete verfahrensgegenständliche Sachverhalte zu beurteilen waren, nicht aber eine allgemeine Definition der von Telekom Austria geschuldeten Leistung vorgenommen wurde.

4.2. Zur Anordnung in Spruchpunkt 2:

4.2.1. Allgemeines

Auf Grund der im Rahmen dieser Anordnung vorgenommenen Definition der geschuldeten Leistung und auf deren Basis des Begriffs der Störung, erscheinen der Telekom-Control-Kommission teilweise Änderungen der Struktur des Anhangs 7 zweckmäßig, um die Feststellung einer Störung, die Entstörmaßnahmen und die Kostentragungsregelungen jeweils im Zusammenhang anzuordnen. Der Antrag der Tele2 beruht nun zwar auf einem Änderungsbegehren gemäß Punkt 11.3. des Hauptteils des Bescheides Z 15/00-150, so dass Teile der bestehenden Anordnung, die nicht iSd genannten Punktes 11.3. nachgefragt wurden, nicht geändert werden können. Die Telekom-Control-Kommission geht jedoch davon aus, dass Tele2 den gesamten Themenbereich „Entstörung“ entsprechend nachgefragt hat, so dass – im Hinblick auf die genannte Änderungen der Struktur des Anhangs 7 auch zur Steigerung der Lesbarkeit – der gesamte Text des gegenständlichen Anhangs 7 und nicht lediglich die Abweichungen vom bisherigen Text, angeordnet wurden.

Teilweise finden sich inhaltlich übereinstimmend beantragte Regelungen nunmehr an anderen Stellen bzw. wurden, wie die Voraussetzungen für den Anspruch auf Kostenersatz lediglich deutlicher als bisher formuliert (dazu sogleich). Grundsätzlich wird hinsichtlich des auch im gegebenen Zusammenhang wesentlichen Themas der geschuldeten Leistung, aus der sich auch die Definition der Störung ergibt, auf die obige Begründung des Punktes 3.1.(a) des Hauptteils bzw. auf Anhang 2 (Punkt 4.1.; dazu erfolgt die Anordnung im zwischen denselben Parteien geführten Verfahren Z 5/08) verwiesen. Im Übrigen geht die Telekom-Control-Kommission bei der getroffenen Anordnung des Anhangs 7 von folgenden Überlegungen aus:

Die Regelung, wonach Telekom Austria Änderungen der Bedingungen für das Entstörungsservice gegenüber den eigenen Teilnehmern auch dem Entbündelungspartner anzubieten hat, beruht auf übereinstimmenden Anträgen und entspricht auch der

Verpflichtung zur Gleichbehandlung, da Telekom Austria auf der Vorleistungsseite derartige Bedingungen dem eigenen Retailbereich anbietet.

4.2.2. Verfahren bei Entstörungen und Kostentragungsregeln:

Wie bereits in der obigen Begründung zu Punkt 3.1.(a) des Hauptteils im Detail ausgeführt wurde, liegen der „Entbündelung der TASL“ Mietverträge über unbewegliche Sachen iSd §§ 1090ff ABGB zu Grunde. Nach § 1096 ABGB ist der Vermieter verpflichtet, *„das Bestandsstück auf eigene Kosten in brauchbarem Stande zu übergeben und zu erhalten und die Bestandinhaber in dem bedungenen Gebrauche nicht zu stören. Ist das Bestandsstück bei der Übergabe derart mangelhaft oder wird es während der Bestandszeit ohne Schuld des Bestandnehmers derart mangelhaft, dass es zu dem bedungenen Gebrauche nicht taugt, so ist der Bestandnehmer für die Dauer und in dem Maße der Unbrauchbarkeit von der Entrichtung des Zinses befreit. Auf diese Befreiung kann bei der Miete unbeweglicher Sachen im voraus nicht verzichtet werden.“*

4.2.2.1. Regelungen bei Vorliegen einer Störung:

Ist die TASL nach den dargestellten Regeln gestört, kann der Entbündelungspartner von Telekom Austria die Entstörung der Leitung nach Maßgabe der neu gefassten Regelungen des Anhangs 7 verlangen. Dazu – soweit nicht übereinstimmende Anträge vorlagen – wurden im Einzelnen folgende Überlegungen angestellt:

Die Regelungen zur „Vergleichbarkeit“ der Messwerte beruht darauf, dass nach den Feststellungen die bei Telekom Austria verfügbaren bzw. die vom Entbündelungspartner mittels Modems bzw. DSLAMs ermittelten Daten nicht notwendigerweise untereinander oder mit den Ergebnissen vergleichbar sein müssen, die mit speziellen Leitungsmessgeräten erzielt werden können. Die Verwendung der aus Modems bzw. DSLAMs ausgelesenen Werte hat aber den praktischen Vorteil, dass diese Werte (soweit vorhanden) rascher verwendet werden können und daher die Beurteilung einer Störung beschleunigen können. Bezweifelt allerdings eine Partei die Vergleichbarkeit der Werte, kann diese Partei nach der getroffenen Anordnung vorab die Abhaltung eines gemeinsamen Termins verlangen, bei dem die zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit relevanten Daten ausgetauscht und mit Wirksamkeit für die danach eingemeldeten Störfälle vorab evaluiert werden. Da bei diesem Termin die wechselseitigen Voraussetzungen zur Qualifikation künftiger Störungen geschaffen werden, trägt jede Partei ihre Kosten selbst.

Telekom Austria ist aus Gründen der Gleichbehandlung grundsätzlich verpflichtet, bei der Entstörung entbündelter Leitungen dieselben Maßnahmen vorzunehmen, wie bei der Entstörung von Leitungen eigener Kunden, soweit diese Maßnahmen im Einzelfall zielführend sein können. Diese internen Entstörprozesse und –prozeduren der Telekom Austria für ihre eigenen TASLs, insbesondere für die Behebung von Breitbandstörungen wurden auf Basis des technischen Gutachtens festgestellt und sind nach der Verpflichtung zur Gleichbehandlung grundsätzlich auch dem Entbündelungspartner gegenüber zur Anwendung zu bringen. Zur Eingrenzung und Behebung von Störungen hat Telekom Austria – abhängig von der eingegrenzten Ursache und der technischen Möglichkeit – die festgestellten Maßnahmen zu setzen. Auf Grund der oben dargestellten Charakteristik der geschuldeten Leistung als Gattungsschuld hat Telekom Austria bei der Entstörung auch – soweit technisch möglich – Ersatzschaltungen vorzunehmen, wenn durch andere Maßnahmen die Störung nicht oder nicht zeitgerecht beseitigt werden kann. Dabei ist Telekom Austria wiederum aus Gründen der Gleichbehandlung auch verpflichtet, auf allenfalls vorhandene Betriebsreserven zurückzugreifen. Da allerdings – wie Telekom Austria diesbezüglich zu Recht vorgebracht hat – die gegenüber der Gleichbehandlung speziellere (Zugangs-)Verpflichtung zur Entbündelung nur die Vermietung bestehender Infrastruktur umfasst, ist Telekom Austria nicht verpflichtet, zur Fehlerbehebung neue Kabeln zu vergraben. Sofern Kabelfehlerbehebung ohne Grabungs- und Verlegungsarbeiten möglich sind, hat Telekom Austria diese allerdings auch für entbündelte TASLs durchzuführen. Da

die Auswahl der möglicherweise zielführenden Maßnahmen der Telekom Austria obliegt, wurde auch die an verschiedenen Stellen (auch zur Frage des Blitz- und Überspannungsschutzes) von Tele2 beantragte Regelung, wonach Telekom Austria Zugang zu den relevanten Schaltstellen zu gewähren habe, nicht aufgenommen.

Der Ablauf des Entstörprozesses bei Erfordernis eines Termins beim Kunden wird auf Basis des Antrags der Tele2 angeordnet, da dieser Antrag praktikabel und einfacher erscheint, als die bisherige und von Telekom Austria beantragte Lösung. Diesen Termin hat Telekom Austria dem Entbündelungspartner aus Gründen der Transparenz auch bekannt zu geben.

Die Störung ist behoben, wenn der nach den Entstörmaßnahmen von Telekom Austria (allenfalls im Beisein des Entbündelungspartners) tatsächlich gemessene Dämpfungswert der TASL höchstens dem nach den dargestellten Regeln zur Anwendung kommenden Referenzwert entspricht, was dem Entbündelungspartner von Telekom Austria mitzuteilen ist. Die Regelung, wonach die TASL ab dem Nachweis der technischen Unmöglichkeit der Entstörung als nicht mehr gestört gilt, wenn Telekom Austria im Einzelfall nachweisen kann, dass die Entstörung aus technischen Gründen, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, faktisch unmöglich ist, beruht der Feststellung, dass in diesen Fällen eine Entstörung eben ausscheidet. Diese Situation kann aber z.B. dann nicht auftreten, wenn eine Ersatzschaltung, allenfalls aus der Betriebsreserve, möglich wäre, da dann die Entstörung faktisch möglich und von Telekom Austria vorzunehmen ist.

Für die erforderlichen Entstörmaßnahmen steht Telekom Austria gemäß § 1096 Abs. 1 ABGB kein gesondertes Entgelt zu. Ab dem Verlangen nach Entstörung bis zur erfolgreichen Behebung der Störung ist der Entbündelungspartner – ebenfalls gemäß § 1096 Abs. 1 ABGB – von der Verpflichtung befreit, die monatliche Miete für die entsprechende TASL zu bezahlen. Die Anordnung, wonach die Aliquotierung nach Tagen erfolgt, wobei der Tag, an dem die Entstörung beantragt wird nicht, der Tag, an dem die Entstörung erfolgreich durchgeführt wurde, jedoch wieder zu bezahlen ist, dient der Klarstellung.

4.2.2.2. Regelungen bei Nichtvorliegen einer Störung:

Ist die TASL nach den dargestellten Regeln nicht gestört, hat der Entbündelungspartner der Telekom Austria den für die Übermittlung der genannten Daten erforderlichen Aufwand unter den angeordneten Bedingungen (Nachweis, Aufschlüsselung) zu ersetzen. Auf das Nachprüfungsverfahren bei möglichen Beeinträchtigungen durch andere im selben Kabelbündel eingesetzte Übertragungssysteme nach Anhang 9 wird in diesem Zusammenhang hingewiesen.

4.2.2.3. Kostentragung:

Hinsichtlich der wechselseitig allenfalls zu ersetzenden Kosten wurde klargestellt, dass jeweils nur tatsächlich aufgelaufener und erforderlicher Aufwand und auch nur insoweit zu ersetzen ist, als dieser Aufwand nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

4.2.3. Entstörfrist:

Die Anordnung beruht auf den im Wesentlichen inhaltlich übereinstimmenden Anträgen, mit der Maßgabe, dass entsprechend der bisherigen Regulierungspraxis und entgegen dem Antrag der Telekom Austria Störungsmeldungen, die bis freitags 19:00 Uhr (statt 17:00 Uhr) eingehen innerhalb der angeordneten Fristen zu beseitigen sind. Dies entspricht auch der derzeit im RUO angebotenen Regelung. Weiters stellt die Reparaturzeit – ebenfalls entgegen dem Antrag der Telekom Austria – nicht auf den Eingang der Störungsmeldung „per Fax“ ab, da Störungen auch auf andere Weise eingemeldet werden können.

Hinsichtlich der vorgesehenen Entstörfrist bzw. Verfügbarkeit des Technikers ist zu berücksichtigen, dass die Gleichbehandlungsverpflichtung Telekom Austria dazu verpflichtet, unter vergleichbaren Umständen, gleiche Bedingungen wie dem eigenen Retail-Arm auch den Entbündelungspartnern anzubieten. Im Normalfall finden TASLen Verwendung, um Endkunden Telekommunikationsdienste anzubieten. Als Vergleichsmaßstab für die Beurteilung der Gleichbehandlungsverpflichtung können daher grundsätzlich die von Telekom Austria ihren Endkunden angebotenen Entstörbedingungen herangezogen werden, um zu prüfen, ob keine Schlechterstellung der Entbündelungspartner gegenüber den Endkundenbedingungen der Telekom Austria (und damit gegenüber deren Retail-Arm) erfolgt. Die einschlägigen LB Netzservice der Telekom Austria (<http://www.telekom.at/Content.Node/dateien/lb-netzservice.pdf>) sehen die Servicepakete Standard, Komfort, Business und Top vor, wobei diese ab „Komfort“ (zusätzlich) entgeltspflichtig sind. Die von Telekom Austria beantragten Regelungen orientieren sich am Paket Komfort, bilden dieses aber hinsichtlich der Entstörfrist insofern nicht vollständig nach, als die Entstörungszeit nicht mit „an Werktagen von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr und am Samstag, wenn Werktag, von 07.00 bis 12.00 Uhr“, sondern – wie auch von Tele2 und UPC in den verbundenen Verfahren beantragt wurde – mit „an Arbeitstagen zwischen 07:00 und 17:00 Uhr“ beantragt wird. Die Telekom-Control-Kommission geht aber davon aus, dass im Hinblick darauf, dass die im Anschlussentgelt der Telekom Austria inkludierten Endkundenentstörbedingungen („Standard“) mit den beantragten (im Vorleistungsentgelt für die TASL inkludierten) Bedingungen nachbildbar sind und daher aus Gründen der Gleichbehandlung derzeit keine abweichende Regelung erforderlich ist. In diesem Zusammenhang ist aber auch zu berücksichtigen, dass Telekom Austria gegenüber ihren Endkunden und im RUO (<http://unternehmen.telekom.at/Content.Node/dateien/ruo-2008.pdf>) keine Regelungen über „Entstörgarantien“ anbietet, nach denen nur für einen bestimmten Prozentsatz der Fälle Termintreue garantiert ist. Diese Regelung erscheint der Telekom-Control-Kommission daher auch vorleistungsseitig unangemessen und wird daher nicht angeordnet.

Zu den von den Parteien beantragten Regelungen über darüber hinaus gehende (zusätzlich entgeltpflichtige) Entstörstandards in Anlage A zu Anhang 7 hat die Telekom-Control-Kommission Folgendes erwogen:

Wie dargestellt, ist Telekom Austria zur Gleichbehandlung verpflichtet, wobei als Vergleichsmaßstab in diesem Zusammenhang die Endkundenbedingungen zu berücksichtigen sind. Bietet Telekom Austria ihren Endkunden daher zusätzliche Entstörbedingungen an, wie derzeit die Pakete Business und Top, so hat sie diese Bedingungen vorleistungsseitig auch dem Entbündelungspartner anzubieten. Die – auch von Telekom Austria – beantragten und angeordneten Entstörbedingungen in den Klassen Business und Top stellen sicher, dass dies derzeit für Standardfälle erfolgt. Da Telekom Austria analog zum Paket Standard auch für diese Pakete gegenüber ihren Endkunden und im RUO (<http://unternehmen.telekom.at/Content.Node/dateien/ruo-2008.pdf>) keine Regelungen über „Entstörgarantien“ anbietet, nach denen nur für einen bestimmten Prozentsatz der Fälle Termintreue garantiert ist, wurden diese Regelungen auch nicht angeordnet. Da somit derzeit die Gleichbehandlung mit Endkunden der Telekom Austria sicher gestellt ist, besteht nach Ansicht der Telekom-Control-Kommission weder eine Notwendigkeit, weitere Entstörstandards (mit kürzeren Fristen - „Expressentstörung“), wie von Tele2 beantragt wurde, noch „Entstörgarantien“ allgemein anzuordnen.

Für künftig mögliche weitere Serviceangebote der Telekom Austria an Endkunden wurde aber, auch auf Basis des eigenen Antrages der Telekom Austria, eine klarstellende Regelung in die Anordnung aufgenommen, wonach derartige Bedingungen auch vorleistungsseitig anzubieten sind. Dies gilt besonders auch für den Fall, dass Telekom Austria in Einzelfällen z.B. in Ausschreibungen wie der von Tele2 angesprochenen Ausschreibung des Corporate Network der Post AG (das Verfahren N/0075-BVA/11/2007 des Bundesvergabebamts endete auf Grund der Antragsrückziehung durch Tele2 bereits im September 2007 bevor diese im gegenständlichen Verfahren Z 5/07 darauf referenzierte),

den Auftraggebern bessere Bedingungen anbietet, als auf Basis bestehender SLAs nachbildbar sind. Telekom Austria hat in diesem Fall entsprechende Vorleistungsangebote rechtzeitig (vor Angebotsende) auch den Entbündelungspartnern anzubieten, widrigenfalls durch die Telekom-Control-Kommission nach § 91 TKG 2003 zu ahndende Verletzungen der Verpflichtungen der Telekom Austria vorlägen.

Die Entstörfrist beginnt jeweils zu laufen, wenn nach den angeordneten Regelungen das Vorliegen der Störung für beide Parteien feststeht. Das bedeutet, dass die Frist entweder mit der fristgerechten Übermittlung der von Telekom Austria erhobenen Daten (KAMA-Daten oder leitungsbezogene Daten) an den Entbündelungspartner oder, wenn derartige Daten nicht fristgerecht geliefert werden, mit der Übermittlung des aus der Luftlinienlänge ermittelten Referenzwertes vom Entbündelungspartner an Telekom Austria zu laufen beginnt.

Die von Tele2 als Punkt 5. des Anhangs 7 betreffend die elektronische Schnittstelle beantragten Regelungen finden sich, soweit die Telekom-Control-Kommission derartigen Regelungen als zweckmäßig erachtet, entsprechend dem Antrag der Telekom Austria in Anlage B.

Bei Punkt 6 des Hauptteils wurde zusätzlich angeordnet, dass Telekom Austria zwar unverzüglich, längstens aber innerhalb von zwei Monaten nach Erlassung dieser Anordnung sicher zu stellen hat, dass die für die angeordnete Entstörregelung erforderlichen internen Prozesse aufgesetzt sind. Dieser Zusatz beruht grundsätzlich auf dem Antrag der Telekom Austria, die allerdings zuletzt vier Monate Übergangsfrist beantragt hat, was der Telekom-Control-Kommission als zu lang erscheint. Dabei wurde berücksichtigt, dass die für die Entstörung entbundelter TASLen vorzunehmenden Arbeiten dieselben sind, wie bei selbst genutzten TASLen der Telekom Austria und daher nur die Prozesse neu aufzusetzen sind, die für die Feststellung der Störung erforderlich sind. Da die dafür erforderlichen „KAMA-Daten“ bereits in elektronischer Form vorliegen, erscheint eine kürzere Frist als die von Telekom Austria beantragten vier Monate ausreichend.

4.2.4. Zu Anlage A:

Anlage A zu Anhang 7 wird im Wesentlichen in der von Telekom Austria beantragten Weise angeordnet, wobei diesbezüglich auch teilweise übereinstimmende Anträge vorlagen. Folgenden Adaptierungen des Antrags der Telekom Austria waren erforderlich:

Telekom Austria beantragte diesbezüglich folgende Regelung: „Für Entstörungen von Anschlüssen, welche keinen der oben angeführten aufpreispflichtigen SLA zu Grunde gelegt haben, kann außerhalb der Zeiten des Komfort Services eine Entstörung eingemeldet werden.“ Diese Formulierung ist deshalb nicht zweckmäßig, weil bereits beim „Komfort Service“ eine Störungsmeldung von Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr zulässig und daher eine Einmeldung einer Störung „außerhalb der Zeiten des Komfort Services“ nicht möglich ist. Die Regelung wurde daher dahingehend umformuliert, dass für Entstörungen von Anschlüssen, für die weder das „Top Service“ noch das „Business Service“ allgemein bestellt wurde, im Einzelfall eine Entstörung nach den Bedingungen entweder des „Top Service“ oder des „Business Service“ beantragt werden kann, wenn ein entsprechender Vermerk aufgenommen wird. Seitens Telekom Austria werden diese Störungen im Best effort Prinzip, nach Verfügbarkeit der Bereitschaftstechniker abgearbeitet und die dafür anfallenden Kosten, dann gemäß Anhang 8 in Rechnung gestellt.

Hinsichtlich der Nichtanordnung der Regelung der „Entstörgarantien“ und der zusätzlich von Tele2 beantragten Service Levels „Plus“, „Special“ und „X-Special“ wird auf die Begründung oben in Punkt 4.2.3 verwiesen.

4.2.5. Zu Anlage B:

Auch Anlage B zu Anhang 7 wird im Wesentlichen in der von Telekom Austria beantragten Weise angeordnet. Diesbezüglich wurde von Tele2 lediglich eine (als Anlage C bezeichnete) Liste der Statusmeldungen beantragt. Folgenden Adaptierungen des Antrags der Telekom Austria waren erforderlich:

Die Einleitung, wonach die Kommunikationsdarstellung lediglich der Klarstellung der damit verbundenen Abläufe diene und daher einer jederzeitigen Anpassungsmöglichkeit im beiderseitigen Einvernehmen durch die Vertragspartner unterliege entspricht dem grundsätzlichen System einer vertragsersetzenden Anordnung nach § 50 TKG 2003 und ist daher nicht gesondert anzuordnen.

Punkt 1 wurde im Hinblick auf die von Tele2 vorgebrachten nach wie vor bestehenden Probleme mit der elektronischen Schnittstelle klarer gefasst als im Antrag der Telekom Austria. Im Übrigen wird kargestellt, dass die Wahl der Kommunikationsform dem Entbündelungspartner obliegt. Bei Störungsmeldungen zu Anschlüssen in den SLA Kategorien Business und Top kann zusätzlich ein Urgenzanruf durch den Entbündelungspartner bei Telekom Austria erfolgen, dieser ist jedoch nicht Voraussetzung für die Anwendung der Regelungen des entsprechenden SLAs.

Zu Punkt 1.1. wurde der Satz „Urgenzanrufe zu Entstörungen sind nur im Rahmen des unter Punkt 4 Genannten zulässig“ gestrichen, da es der Telekom-Control-Kommission unangemessen erscheint, bestimmte Kommunikationsformen von vornherein auszuschließen. Da Urgenzanrufe auch beim Entbündelungspartner Aufwände verursachen, ist auch nicht zu befürchten, dass derartige Kontaktaufnahmen grundlos erfolgen.

Punkt 2. bzw. die dort enthaltenen Definitionen der Statusinformationen wurden, soweit übereinstimmend beantragt, angeordnet. Die darüber hinausgehenden von Tele2 beantragten „zusätzlichen Statusmeldungen“, hinsichtlich derer kein Konsens der Anträge vorliegt, wurden im Hinblick darauf, dass diese auch in den oben genannten verbundenen Verfahren (dort übereinstimmend beantragt) nicht angeordnet wurden, nicht übernommen, da die Telekom-Control-Kommission davon aufgeht, dass hinsichtlich diese Meldungen branchenweiter einheitlich sein sollten.

Zusätzlich wurde eine Möglichkeit für den Entbündelungspartner aufgenommen, gemeinsame Messtermine beantragen zu können. Da allerdings grundsätzlich Telekom Austria die Wahl der erforderlichen und zielführenden Entstörmaßnahmen obliegt, hat der Entbündelungspartner Telekom Austria den Aufwand eines von ihm (zusätzlich) beantragten Messtermins zu ersetzen.

Punkt 4 betreffend e-Mail Kommunikationen wurden ebenfalls in die Anordnung aufgenommen, allerdings wurden aus systematischen Gründen die Mail-Adressen für Anfragen zur Herstellung, Umschaltung und Kollokation nicht in Anlage B zu Anhang 7, der die Entstörung regelt, aufgenommen. Auch der von Telekom Austria beantragte Zusatz, wonach „ausdrücklich festgehalten [wird], dass E-mail Anfragen direkt an Telekom Mitarbeiter nicht bearbeitet werden“ wurde nicht aufgenommen, da dies bestimmte Kommunikationen unterbinden soll und daher unangemessen erscheint.

Von beiden Parteien grundsätzlich beantragte Regelungen betreffend Eskalationen bei Entstörungen wurden in der von Telekom Austria in Anlage B beantragten Form angeordnet, da diese nach Auffassung der Telekom-Control-Kommission ausreichend sind und von einer Erweiterung auf (von Tele2 beantragten) 3 Eskalationsstufen keine Verbesserung der Entstörbedingungen zu erwarten ist.

Im Hinblick auf die nunmehr vorgenommene Klarstellung der geschuldeten Leistung als Anknüpfungspunkt auch für die Entstörung nach Anhang 7, geht die Telekom-Control-Kommission davon aus, dass zwar über die Frage des Vorliegens einer Störung künftig

weniger Unklarheiten bestehen sollten als bisher, dass aber auf Basis dieser Definition nunmehr beiderseitige Umstellungen der erforderlichen Prozesse erforderlich sein werden, weshalb auch die von Telekom Austria dafür beantragte Übergangsfrist angeordnet wurde. Vor dem Hintergrund dieser Umstellungserfordernisse und der damit verbundenen Ungewissheit, wie sich die Situation bei der Entstörung entwickeln wird, erscheint es der Telekom-Control-Kommission allerdings bei Abwägung der wechselseitigen Interessen (vgl. Punkt B.2) nicht angemessen, derzeit (erstmalig) die von Tele2 als Anlage B zu Anhang 7 beantragten Pönalen (Verspätete Entstörung, Nichteinhaltung der SLAs, Nichtmitteilung der konkreten Entstörhandlungen, Nicht-Umrandierung auf eine andere Leitung) anzuordnen. Auch die übrigen von Tele2 beantragten Pönalen wurde nicht angeordnet, weil die entsprechende Verpflichtung der Telekom Austria nicht angeordnet wurde (Zusätzliche SLAs, Bekanntgabe der Eskalationsstufen, Expressentstörung). Zusätzlich ist darauf hinzuweisen, dass zwar auch Telekom Austria (in Anhang 8) grundsätzlich Pönalregelungen hinsichtlich Entstörungen vorsieht, die aber von der Anordnung von „Entstörgarantien“ ausgehen. Da derartige Entstörgarantien (vgl. oben) nicht anzuordnen waren, wurden auch die darauf aufbauenden Pönalen nicht angeordnet.

Abschließend wird darauf hingewiesen, dass auch nicht ausdrücklich erwähntes Vorbringen bzw. Anträge der Parteien, die nicht zu dem nunmehr angeordneten Konzept der Entstörung nach Anhang 7 samt Anlagen passen, aus eben diesem Grund abgewiesen wurden.

III. Hinweise

Der gegenständliche Maßnahmenentwurf stellt eine Vollziehungshandlung im Sinne des § 128 Abs. 1 TKG 2003 dar.

Telekom-Control-Kommission
Wien, am 22. Dezember 2008

Die Vorsitzende
Dr. Elfriede Solé