Entwurf

Erläuterungen

Allgemeiner Teil

Hauptgesichtspunkte der Verordnung

Durch diese Verordnung soll Transparenz für Endnutzer von Internetzugangsdiensten und von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten – soweit sie zumindest einige Komponenten des Netzes entweder unmittelbar oder über eine Leistungsvereinbarung kontrollieren – geschaffen und der Qualitätswettbewerb gefördert werden, indem Parameter für die Dienstequalität festgelegt werden sowie eine Veröffentlichungspflicht normiert wird. Weiters sollen geeignete Maßnahmen vorgeschrieben werden, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen eingehen und diese in die Lage versetzen, Telekommunikationsdienste gleichermaßen wie Menschen ohne Behinderungen in Anspruch nehmen zu können.

Mit Inkrafttreten des Telekommunikationsgesetzes 2021 (TKG 2021) am 01.11.2021, BGBl. I Nr. 190/2021 wurden auch Bestimmungen hinsichtlich der Dienstequalität in das geltende Recht aufgenommen. Gemäß § 46 Abs. 4 TKG 2021 hat die Regulierungsbehörde im Einvernehmen mit dem zuständigen Bundesminister unter Berücksichtigung der GEREK-Leitlinien nach Art. 4 Abs. 1 lit. d der Verordnung (EU) 2018/1971 und unter Berücksichtigung von Anhang X der Richtlinie (EU) 2018/1972 „die zu erfassenden Parameter für die Dienstequalität, die anzuwendenden Messverfahren sowie Inhalt, Form und Art der zu veröffentlichenden Angaben einschließlich etwaiger Qualitätszertifizierungsmechanismen vorzuschreiben“. Dabei können auch geeignete Maßnahmen vorgeschrieben werden, die unter Bedachtnahme auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und im Einklang mit den einschlägigen Rechtsvorschriften diese in die Lage versetzen, in gleichem Ausmaß wie Menschen ohne Behinderungen Telekommunikationsdienste und den Zugang zu Vertragsinhalten und vorvertraglichen Informationen in Anspruch zu nehmen. § 122 Abs. 5 TKG 2021 enthält einen Verweis auf die in § 46 Abs. 4 TKG 2021 geregelte Verordnungsermächtigung, durch die Betreiber von Notdiensten dazu verpflichtet werden können, den Menschen mit Behinderungen einen Zugang zu Diensten nach Maßgabe der zu erlassenden Verordnung zu ermöglichen.

Durch diese Verordnung wird auch die Umsetzung der Richtlinie (EU) 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen im Hinblick auf Notrufe ergänzt (vgl. § 2 Abs. 2 Z 1 Barrierefreiheitsgesetz – BaFG sowie RV EB 1043 BlgNR XXVII. GP zu § 122 Abs. 5 TKG 21. Daher werden die erforderlichen Anpassungen im Zusammenhang mit Notrufen vorgenommen (für andere elektronische Kommunikationsdienste s § 4 Abs. 3 BaFG iVm. Anlage I 3. und 4. Abschnitt).

Die Zuständigkeit der RTR-GmbH für die Erlassung dieser Verordnung ergibt sich aus § 194 Abs. 1, die Einvernehmensregelung mit dem zuständigen Bundesminister aus § 46 Abs. 4 erster Satz TKG 2021.

Vor Erlassung der Verordnung ist interessierten Parteien im Rahmen einer öffentlichen Konsultation Gelegenheit zur Stellungnahme zu geben.

Da die Voraussetzungen des § 207 Abs. 1 TKG 2021 nicht vorliegen, war kein Koordinationsverfahren nach § 207 TKG 2021 durchzuführen.

Besonderer Teil

Zum 1. Abschnitt:

Zu § 1:

Diese Verordnung bezweckt durch die Festlegung von Parametern für die Dienstequalität und deren Veröffentlichung Transparenz für Endnutzer zu schaffen sowie den Qualitätswettbewerb zu fördern.

Zu § 2:

Der Adressatenkreis ergibt sich aus § 46 Abs. 1 TKG 2021. Während § 46 Abs. 4 TKG 2021 bestimmt, dass eine Verordnung zu erlassen ist, ergibt sich aus § 46 Abs. 1 TKG 2021, an wen sich diese richtet: „Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten … - insoweit sie zumindest einige Komponenten des Netzes entweder unmittelbar oder über eine Leistungsvereinbarung kontrollieren - …“. Der Adressatenkreis für § 13 ergibt sich aus den Verpflichtungen von Art. 3 UAbs. 2 iVm. Anhang I Abschnitt IV lit. a und Abschnitt V der Richtlinie (EU) 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen.

Zu § 3 Z 1:

Die in der geplanten Verordnung verwendeten Begriffe basieren auf den Begriffsdefinitionen des § 4 TKG 2021 sowie Art. 2 der Verordnung (EU) 2015/2120. Darüber hinaus wird in § 3 des Verordnungsentwurfs der Begriff „Verpflichteter“ definiert.

Zu § 3 Z 2:

Diese Begriffsbestimmung ergibt sich aus Art. 3 Z 14 der Richtlinie (EU) 2019/882.

Zu § 3 Z 3:

Diese Begriffsbestimmung stellt einen Gesamtgesprächsdienst iSd. Art. 3 Z 8 der Richtlinie (EU) 2019/882 iVm. Art. 2 Z 35 der Richtlinie (EU) 2018/1972 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation dar.

Zum 2. Abschnitt:

Zu § 4 Abs. 1:

Latenz ist die Zeitdauer, die ein Datenpaket vom Endnutzer zum Übergabepunkt zu anderen Netzen und zurück benötigt. Dieser Parameter ergibt sich aus der Übertragung eines Datenpakets vom Netzabschlusspunkt (gemäß § 4 Z 10 TKG 2021) zu einer Gegenstelle, welche sich außerhalb des Netzes des Verpflichteten befindet (jenseits der Netzgrenze/Network Network Interface (NNI)). Eine typische solche Gegenstelle stellt ein Punkt in der Nähe eines nationalen Internet-Austauschknotenpunkts (Internet-Exchange) dar. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“ und der „Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology” (BoR(17)178).

Unterschiedliche Technologien, zB DSL, Glasfaser, 5G-Mobilfunk unterscheiden sich in ihren technischen Eigenschaften und damit notwendigerweise in der erreichbaren Qualität. Ebenso können unterschiedliche Tarife nach Qualität differenzieren. Um Endnutzern relevante Informationen über die Qualität zu ermöglichen, hat der Verpflichtete entsprechend zu differenzieren. Unterschiedliche Tarife oder Technologien mit einheitlicher Qualität sollen gemeinsam übermittelt werden, dh es erfolgt keine Mehrfach-Übermittlung.

Zu § 4 Abs. 2:

Das 95. Perzentil soll jeweils für den jeweiligen Endnutzer ermittelt werden: Das 95. Perzentil bezeichnet den Wert auf Tagesbasis. Das bedeutet, dass zu 95% der Zeit des gesamten Tages die Latenz nicht höher ist als der angeführte Wert. Die Daten sollen so angeführt werden, dass es für einen einzelnen Endnutzer möglich ist, zu erkennen, welche Qualität für seinen konkreten Anschluss angeboten wird. Insbesondere bei mobilen Technologien kann es notwendig sein, die Daten ortsabhängig, etwa gerastert in einem 100x100m Raster anzugeben. Ebenso kann es erforderlich sein, dass trotz gleicher Technologie aufgrund unterschiedlicher Tarife differenzierte Angaben notwendig sind.

Zu § 5 Abs. 1:

Die Varianz der Latenz wird auch als Jitter bezeichnet. Die Bestimmung des Jitters erfolgt, ebenso wie auch jene der Latenz, durch eine Zwei-Wege-Messung. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“ und der „Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology“ (BoR(17)178).

Zu § 5 Abs. 2:

Für die Durchführung der Messung gilt das hier zu § 4 Abs. 2 Ausgeführte sinngemäß.

Zu § 6 Abs. 1:

Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“ und der „Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology” (BoR(17)178).

Zu § 6 Abs. 2:

Für die Durchführung der Messung gilt das hier zu § 4 Abs. 2 Ausgeführte sinngemäß.

Zu § 7 Abs. 1:

Diese Bestimmung bezieht sich auf die Neuherstellung eines Anschlusses und nicht auf vertragliche Änderungen, wie zB einen Tarifwechsel. Die Frist beginnt mit der Willenserklärung des Kunden und endet mit der Erfüllung der der Willenserklärung entsprechenden vertraglichen Dienstleistung. Fälle, bei denen der Verpflichtete das Anbot nicht annimmt, sind nicht zu berücksichtigen. In zeitlicher Hinsicht ist der jeweilige Beginn der Leistungserbringung zu berücksichtigen. Die Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“.

Zu § 7 Abs. 2:

Das 50., 90. und 95. Perzentil ist jeweils je Technologie oder Tarif zu ermitteln. Darüber hinaus gilt für die Durchführung der Messung das hier zu § 4 Abs. 2 Ausgeführte sinngemäß.

Zu § 8 Abs. 1:

Eine Beschwerde im Sinne dieser Verordnung ist jede mündliche oder schriftliche Nachfrage des Kunden zur Richtigkeit der erhaltenen Rechnung. Eine Unrichtigkeit liegt beispielsweise vor, wenn Leistungen falsch abgerechnet, Gutschriften oder Zahlungsrückstände falsch behandelt oder das Gesamtentgelt falsch berechnet werden. Schriftlichkeit ist dazu nicht erforderlich. Die Bestimmung ist bezüglich der nicht erforderlichen Schriftlichkeit weiter gefasst als die einem anderen Zweck dienende Bestimmung zur Überprüfung der Entgelte gemäß § 145 Abs. 1 TKG 2021. Die tatsächliche Richtigkeit der Rechnung ist für die Angabe gemäß § 8 unerheblich. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“.

Zu § 8 Abs. 2:

Es ist der Quotient zwischen der Anzahl der eingegangenen Beschwerden im Sinne des Abs. 1 und der Gesamtanzahl der Rechnungen im Berichtszeitraum anzugeben.

Zu § 9 Abs. 1:

Wenn für unterschiedliche Tarife unterschiedliche Support-Hotlines angeboten werden, so differenziert der Verpflichtete entsprechend. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“.

Zu § 9 Abs. 2:

Das 50., 90. und 95. Perzentil ist jeweils je Technologie oder Tarif zu ermitteln. Darüber hinaus gilt für die Durchführung der Messung das hier zu § 4 Abs. 2 Ausgeführte sinngemäß.

Zu § 10 Abs. 1:

Die Ausfallswahrscheinlichkeit ist das Komplement der Verfügbarkeit. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“.

Zu § 10 Abs. 2:

Ein Dienst ist ausgefallen, wenn er nicht in der vertraglich definierten Qualität erbracht wird. In diesem Zusammenhang ist eine vertraglich definierte Verfügbarkeit nicht zu berücksichtigen.

Zu § 11 Abs. 1:

Bei einem Telefondienst ist die Zeit zwischen der Eingabe der vollständigen Adressinformation durch den Anrufer und der Signalisierung des ankommenden Anrufs beim Angerufenen zu bestimmen. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“ und der „Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology” (BoR(17)178).

Zu § 11 Abs. 2:

Das 50., 90. und 95. Perzentil ist jeweils je Technologie oder Tarif zu ermitteln. Darüber hinaus gilt für die Durchführung der Messung das hier zu § 4 Abs. 2 Ausgeführte sinngemäß.

Zu § 12:

Gemäß § 122 Abs. 1 TKG 2021 sind textbasierte Notrufe bereitzustellen. Durch diese Bestimmung werden Endnutzer über die zur Erbringung textbasierter Notrufe ergriffenen Maßnahmen informiert. Der Verpflichtete hat darzustellen, mit welchen Mitteln, wie etwa Apps oder Geräte, Endnutzer textbasierte Notrufe durchführen können. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“.

Zu § 13:

Diese Verpflichtungen ergeben sich aus Art. 4 Abs. 3 UAbs. 2 iVm. Anhang I Abschnitt IV lit. a und Abschnitt V RL (EU) 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen. Der Umstand, dass Notrufabfragestellen Text in Echtzeit bzw. Gesamtgesprächsdienste spätestens ab 28. Juni 2027 entgegennehmen können müssen, wird von Art. 31 Abs. 3 der Richtlinie (EU) 2019/882 gestützt.

Zu § 14:

Neben traditionellen Sprachcodecs, welche eine Übertragung bis 3400 Hz ermöglichen, gibt es modernere Sprachcodecs, welche eine Übertragung bis 7000 Hz ermöglichen. Diese stellen insbesondere Endnutzern mit besonderen Bedürfnissen eine verständlichere Sprachkommunikation zur Verfügung. Diese Festlegung entspricht den Empfehlungen der „BEREC Guidelines detailing Quality of Service Parameters (BoR 20/53)“.

Zum 3. Abschnitt:

Zu § 15 Abs. 1:

Wenn aufgrund von Eigenschaften des Dienstes ein bestimmter Parameter nicht anwendbar ist, soll eine Leermeldung abgegeben werden. Beispiele für Leermeldungen wären: Leermeldung beim Parameter Verzögerungsschwankung (gemäß § 5) für den Fall, dass kein Internetzugangsdienst angeboten wird, oder beim Parameter Verzögerung der Rufsignalisierung (gemäß § 11), wenn kein Telefondienst angeboten wird.

Zu § 15 Abs. 2:

Die Daten sind entsprechend der Open Data-Lizenz „Namensnennung 4.0 International, CC BY 4.0“ zu veröffentlichen (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de).

Zu § 15 Abs. 3:

Eine maschinenlesbare Form, wie etwa unter einer statischen URL veröffentlichten JSON-Datei, ermöglicht sowohl den Verpflichteten, Daten automatisiert zu erstellen, und der Regulierungsbehörde wie auch Dritten die Daten automatisiert weiterzuverarbeiten.

Zu § 15 Abs. 4:

Diese Ausnahme orientiert sich an § 133 Abs. 3 TKG 2021 und soll Verpflichtete unterhalb dieser Schwellwerte entlasten.

Zum 4. Abschnitt:

Zu § 16 Abs. 1:

Um die Verpflichtung aus der Verordnung effektiv durchsetzen zu können, kann die Regulierungsbehörde unter den angeführten Bedingungen eine Überprüfung (Audit) vornehmen bzw durch Dritte vornehmen lassen.