

## EINSCHREIBEN

Telekom-Control-Kommission  
und  
RTR Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
Mariahilfer Straße 77-79  
1060 Wien

vorab per Fax an 58058 9191  
vorab per e-mail: konsultationen@rtr.at

12. November 2010

### **Öffentliche Konsultation zum Reference Unbundling Offer 2010, Vertrag über den „Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung“ von A1 Telekom Austria AG**

Sehr geehrte Frau Dr. Solé, sehr geehrte Herren,

Tele2 erstattet zum Reference Unbundling Offer 2010 („RUO“), Vertrag über den „Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung“ von A1 Telekom Austria AG („A1TA“) nachstehende Stellungnahme, der eine Auflistung der „Kritischen Punkte RUO 2010“ beiliegt.

#### **1. Mangelnde Umsetzung der geltenden Bescheide**

Von 2007 bis 2009 führten drei alternative Betreiber Zusammenschaltungsverfahren mit A1TA betreffend Entbündelung und Teilentbündelung der TASL. Diese Zusammenschaltungsverfahren mündeten in fünf Entscheidungen (Z 5/07, Z 8/07, Z 10/07, Z 11/07, Z 5/08), die einerseits das gesamte Entbündelungsverhältnis zwischen Alternativen Netzbetreibern („ANB“) und A1TA betrafen (Z 8/07, Z 10/07), bzw. wesentliche Themen, wie insbesondere den Bestellprozess (Z 11/07), die Entstörung (Z 5/07) sowie die Nutzung der TASL (Z 5/08) neu regelten.

In Ansehung dieser Entscheidungen der Telekom-Control-Kommission könnte nun davon ausgegangen werden, dass sich die Bescheidregelungen aus dem Jahre 2009 auch im RUO 2010 wieder finden würden. Diese Annahme erweist sich jedoch als unzutreffend. A1TA hat von einer Aufnahme der geltenden Bescheidregelungen in ihr neues RUO unbegründet Abstand genommen. Sämtliche von A1TA durchgeführten Abweichungen zu den bestehenden Bescheidregelungen stellen zum Teil wesentliche Verschlechterungen für ANB dar. Tele2 lehnt daher die von A1TA zu den geltenden Bescheiden vorgenommenen Änderungen ausdrücklich ab und spricht sich für Aufnahme der Entscheidungen der Telekom-Control-Kommission in das RUO 2010 aus.

Auch der Marktanalysebescheid M 3/09 wurde von A1TA nicht umgesetzt. So sieht der Marktanalysebescheid seit seinem Inkrafttreten den unbeschränkten Einsatz von VDSL2 ab Hauptverteiler („VDSL@CO“) vor. Eine diesbezügliche Regelung fehlt jedoch im RUO 2010. Auch in diesem Punkt spricht sich Tele2 für die Aufnahme der Entscheidungen der Telekom-Control-Kommission in das RUO 2010 aus.

## 2. Struktur und Form des RUO

Insoweit durch Änderungen der Sach- und Rechtslage, wie beispielsweise durch die unbeschränkte Anwendung von VDSL@CO im Marktanalysebescheid M 3/09 Änderungen bisheriger Bescheidregelungen erforderlich sind, sollten diese im RUO als solche gekennzeichnet und begründet werden. Es stellt einen unverhältnismäßigen und nicht notwendigen Aufwand dar, PDF-Dokumente mit über 100 Seiten Zeile für Zeile zu vergleichen um geringfügige Textierungsänderungen, die jedoch wesentliche inhaltliche Auswirkungen haben können, zu erkennen um nicht der Konsequenz ausgesetzt zu werden, diese Änderungen mangels ausdrücklicher Gegenstellungnahme indirekt akzeptiert zu haben.

Insbesondere im Hinblick auf die im Dezember von A1TA zu veröffentlichenden RUOs, die noch umfangreicher sein werden, schlägt Tele2 vor, dass in RUOs auch Änderungen zu bestehenden Bescheiden zu kennzeichnen und zu begründen sind. Eine solche Vorgangsweise, die in Vertragsverhandlungen üblich ist, sollte auch von A1TA umsetzbar sein.

Deshalb kann auch aus den nachstehenden Kommentaren keine Zustimmung von Tele2, weder zu kommentierten noch zu unkommentierten Stellen des Konsultationsdokuments, abgeleitet werden.

## 3. Befristung des RUO mit 7.12.2010

Die Befristung des RUO mit 7.12.2010 führt das gegenständliche Konsultationsverfahren ad absurdum, da dieses RUO wohl von keinem Marktteilnehmer angenommen werden wird. Welcher Betreiber wird einen Entbündelungsvertrag für die Vertragslaufzeit von drei Wochen unterschreiben?

## 4. Verschlechterung der Bestell- und Entstörprozesse durch Wegfall der bisherigen Kommunikations-Interfaces

Das RUO sieht bei den Bestell- und Entstörprozessen (bei den Entstörprozessen bestehen widersprüchliche Regelungen) den Wegfall der bisherigen Kommunikations-Interfaces e-mail und Telefax vor. Ausschließliches Kommunikationsmedium soll eine elektronische Schnittstelle (SOAP, Web-GUI) sein. Auch diese elektronische Schnittstelle war Gegenstand der von 2007 bis 2009 geführten Zusammenschaltungsverfahren. Aus Sicht von Tele2 soll eine elektronische Schnittstelle so gestaltet sein, dass sie für alle Parteien Vorteile bringt und nicht nur den Incumbent bevorzugt, während sich für ANB Aufwand und Kosten erhöhen.

Nachstehend werden die Kritikpunkte an der elektronischen Schnittstelle der A1TA nochmals kurz zusammengefasst:

- Keine bi-direktionale Funktion der elektronischen Schnittstelle: Die Daten werden über die elektronische Schnittstelle von A1TA nicht mehr proaktiv, wie im derzeitigen Prozess per e-mail, übermittelt. ANB muss seine sämtlichen, bei A1TA offenen Kundenfälle abfragen, damit er aktuelle Informationen über den jeweiligen Status erhält. Das Ergebnis dieser Abfragen muss ANB mit seinen systeminternen Daten abgleichen. Dieser Abgleich ist sowohl aufwendig als auch systembelastend.
- Einschränkung der Pollingabfrage seitens A1TA: ANB darf derartige Abfragen über die elektronische Schnittstelle entweder erst nach 19.00 Uhr durchführen, dies aufgrund sonstiger Performanceprobleme der Systeme von A1TA, oder ANB muss seine, während des Tages gewollten Abfragen auf maximal 200 Fälle einschränken. Letzteres bedarf einer sehr komplexen und bei ANB systembelastenden Abfrage- und Abgleichlogik. Das Fehlen der Bidirektionalität sowie die Einschränkung der Abfrage führen dazu, dass es für ANB, die in ihrer Gesamtheit mehr als 200 offene Kundenfälle bei A1TA haben, nicht mehr möglich ist, ihre Kundenfälle rasch zu prozessieren, da sie die aktuellen Statusinformationen der Prozesse ihrer Kunden von A1TA

nicht mehr zeitnah erhalten sondern ihre Abfragen nur zeitverzögert durchführen dürfen, wodurch eine Verzögerung von etwa 1 Tag eintritt.

- Updates und Wartungen der Schnittstelle: Die bisherigen Erfahrungen mit der von A1TA für Wholesale-ADSL bereitgestellten elektronischen Schnittstelle zeigen, dass es aufgrund von Updates und Wartungen zu häufigen Systemunterbrechungen kommt, die bis zu mehreren Tagen dauern können. Darüber hinaus bedeuten die Updates auch Änderungen der Schnittstelle bei ANB, die mit Aufwand und Kosten verbunden sind. Dies steht im Gegensatz zu den rückläufigen Entbündelungszahlen, die derartige Investitionen nicht begründen.
- Problem der Beweisbarkeit der rechtzeitigen Übermittlung bzw. Abfrage der Daten für ANB: Sofern auf den Eintrag der A1TA abgestellt wird, ist ANB abhängig, ob und zu welchem Zeitpunkt die Daten im System der A1TA aufscheinen. Überdies ist unklar, ob ein ANB einen Nachweis für eine erfolgreiche Datenübertragung an A1TA hat und welchen Inhalt er übertragen hat. Da an die richtige und rechtzeitige Übermittlung Konsequenzen geknüpft sind, ist dies ein wesentlicher Punkt, der geklärt werden muss.
- Nicht zufriedenstellende SLA für die Bereitstellung von SOAP
- Mangelnde Haftung für die Richtigkeit der Daten
- Datenschiefstand (bei Ausfällen, Verzögerungen,...) bei 2 parallel geführten Systemen: um eine zeitnahe Info zu ermöglichen bzw. bei Ausfällen war ein Vorschlag der A1TA, die Rückmeldungen (zB. bei TV, DFB,...) per e-mail zu senden. Zusätzlich soll dann auch die Info über SOAP vorliegen. Die Übermittlung über zwei Kommunikationsmedien führt zu aufwendigen Abgleichen in den Systemen von ANB: welche Info kam früher, welcher Eintrag gilt, wie werden verschiedene Formulierungen bewertet...

Da die Einführung der elektronischen Schnittstelle jener Form, wie sie bereits bisher von A1TA zur Verfügung gestellt wird, ANB gegenüber A1TA schlechter stellt, für ANB aufwand- und kostenintensiv ist und keine Beschleunigung sondern eine Verzögerung der bestehenden Prozesse mit sich bringt, spricht sich Tele2 gegen die von A1TA mit RUO vorgeschlagenen Änderungen zu den geltenden Bescheiden aus.

In diesem Zusammenhang ist auch darauf hinzuweisen, dass die zwingende Verpflichtung zur Verwendung der elektronischen Schnittstelle für Unternehmen, die in diesen Markt eintreten möchten, aufgrund des Aufwands und der Kosten, ein Markteintrittshindernis darstellen können.

## 5. Verschlechterung der Entstörung

Wie bereits oben erwähnt, wurden von drei ANB langwierige Verfahren mit A1TA geführt, die unter anderem die Entstörungsbedingungen zum Inhalt hatten. 2009 wurden von der Telekom-Control-Kommission neue Regelungen für die Entstörung festgelegt (Z 5/07, Z 7/07, Z 10/07). Obwohl sich hinsichtlich der Entstörung weder die Sach- noch Rechtslage seit 2009 geändert hat, weicht A1TA ausschließlich zu Lasten der ANB von den Bescheiden ab und wiederholt im RUO die in den bereits geführten Verfahren ausführlich diskutierten und von der Telekom-Control-Kommission abgelehnten Vorschläge.

Die Akzeptanz und Anwendung des RUO würde

- sämtliche Entstörzeiten der verschiedenen Service-Klassen erheblich verlängern (beispielsweise Standard-Entstörzeit der TASL um mehr als das Doppelte),
- die kostenpflichtigen SLA-Entstörungen massiv - zum Teil um mehr als das Doppelte - erhöhen (z.B. SLA Business von derzeit gemäß Bescheiden € 2,42 pro Monat auf € 5,08 pro Monat),

- die Höhe der Pönale drastisch – zum Teil auf beinahe ein Drittel der bisherigen Pönale - reduzieren (z.B. Pönale bei Überschreitung der Entstördauer von SLA-Business von € 216 auf € 72,93),
- eine weitere kostenpflichtige, keinen Vorteil bringende, SLA-Serviceklasse einführen und
- die Entstörprozesse erschweren, da die bisherigen Kommunikations-Interfaces e-mail und Telefax nicht mehr verwendet werden sollen (siehe Punkt 4. Verschlechterung der Bestell- und Entstörprozesse durch Wegfall der bisherigen Kommunikations-Interfaces).

Hinsichtlich der einzelnen Punkte verweist Tele2 auf die beigelegte Auflistung der „Kritischen Punkte RUO 2010“.

Tele2 lehnt sämtliche Abweichungen zu den bestehenden Bescheidregelungen (Z 5/07) hinsichtlich der Entstörung ab, da sie für ANB lediglich Verschlechterungen darstellen und mangels Änderung der Sach- und Rechtslage seit 2009 weder sachlich noch rechtlich indiziert oder begründet sind. Vielmehr besteht die Gefahr, dass durch eine Änderung der bestehenden Entstörregelungen die durch die Bescheide – bewirkte Tendenz einer Verbesserung der Entstörprozesse wieder verloren geht und die Entstörzeiten wieder auf den Status von 2008/2009 zurückfallen.

## 6. Verschlechterung des Bestellprozesses

Auch der Bestellprozess war Gegenstand der von 2007 bis 2009 geführten Verfahren vor der Behörde und auch in diesem Bereich wurden von A1TA im RUO wieder Regelungen aufgenommen, die bereits in den Verfahren beantragt aber abschlägig entschieden wurden. Da die von A1TA vorgeschlagenen Änderungen auch in diesem Bereich ausschließlich zu Lasten der ANB gehen, spricht sich Tele2 gegen sämtliche Änderungen aus, die den geltenden Bescheiden widersprechen. Hinsichtlich der konkreten Kritikpunkte wird auf die beiliegende Auflistung der „Kritischen Punkte RUO 2010“ verwiesen. Nachstehend werden – nicht abschließend – einige dieser Punkte kurz dargestellt:

- Planungsrunder:  
ANB sollen konkrete Planungszahlen für ihre Bestellungen mit einer Vorlaufzeit von 6 bis 12 Monaten – das RUO ist hier etwas unklar – an A1TA liefern. Bei Abweichungen der tatsächlichen Bestellungen von den Planzahlen würde die Pönale entfallen. Wie Tele2 mehrfach vorgebracht hat, würde es keinem Betreiber, auch A1TA selbst, nicht gelingen, derartige Planungszahlen verbindlich zu liefern. Überdies ist das Ausmaß der Entbündelungsbestellungen eines ANB in Abhängigkeit von den Endkundenprodukten anderer Betreiber, insbesondere der Endkundenangebote von A1TA (Kombi-Angebote!). Dies bedeutet, dass A1TA selbst die Entbündelungszahlen beeinflussen kann. Zudem wird die Forderung nach konkreten Planungszahlen von ANB durch die rückläufigen Entbündelungen weiter entkräftet.
- Durchführung des Bestellprozesses nur noch über elektronische Schnittstelle:  
Siehe dazu die Ausführungen unter Punkt 4. Verschlechterung der Bestell- und Entstörprozesse durch Wegfall der bisherigen Kommunikations-Interfaces.
- Reduktion der Höhe der Pönalen:  
das RUO sieht bei der verspäteten Antwort auf eine Bestellung sowie bei der verspäteten Bereitstellung des Zugangs zur TASL eine – von den Bescheiden abweichende – Reduktion der Pönale auf € 39,09 vor. Diese Reduktion widerspricht den Bescheiden und ist sachlich nicht gerechtfertigt. Eine Anpassung an die Bescheidregelungen ist erforderlich.
- Neues Storno-Entgelt für ANB:  
das RUO enthält ein neues, vom Entbündelungspartner zu zahlendes Storno-Entgelt: „Storno wegen Terminüberschreitung“. Da dieses Storno-Entgelt nicht in den Bescheiden vorgesehen ist

und auch deren Einführung nicht begründet ist, spricht sich Tele2 gegen die zu Lasten von ANB gehende Bescheidänderung aus.

- Termin zwischen Endkunden und Techniker der A1TA soll von ANB vereinbart werden:  
Laut RUO soll ab 30.6.2011 der Entbündelungspartner den Besuchstermin von A1TA beim Teilnehmer mit dem Teilnehmer direkt vereinbaren. Aus Sicht von Tele2 kann eine derart weitreichende Änderung des Bestellprozesses nicht einseitig von A1TA vorgenommen werden. Dies muss Gegenstand von Verhandlungen zwischen den Betreibern sein, damit einvernehmlich klare Prozessregelungen gefunden werden können. Ansonsten besteht die Gefahr, dass eine Abschiebung der Verantwortung für den Endkundentermin auf den Entbündelungspartner erfolgt, ohne dass dieser auch die Möglichkeit hat, diese Termine bei A1TA durchzusetzen. Die Nicht-Durchsetzbarkeit würde zu einer Verlängerung/Verzögerung der Herstellzeiten führen, zum Nachteil der Endkunden der ANB und damit zum Nachteil der ANB sein, während sich A1TA von ihrer Verantwortung und in der Folge davon von allfälligen Pönaleforderungen befreit sehen kann. Aufwand und Kosten für die Vereinbarung des Endkundentermins wären durch die vorgeschlagene Regelung ebenfalls auf den ANB übergewälzt.

## 7. Beschränkung der Anzahl der bestellbaren Kupferdoppeladern

Das RUO sieht nur noch die Bestellmöglichkeit von bis zu 3 CuDA für höherbitratige Nutzung vor. In den geltenden Bescheiden gibt es die Möglichkeit der Überlassung von „n CuDA für höherbitratige Nutzung“. Insbesondere im Business-Kundenbereich ist die Überlassung von mehr als drei Kupferdoppeladern wesentlich, um die entsprechenden Produkte zu realisieren, die auf E.SHDSL Technologie basieren und das Herstellen von symmetrischen Bandbreiten zwischen 4MBit/s und ca. 16MBit/s auf Kupfer ermöglichen.

## 8. Anpassung des Portierungsprozesses an den Entbündelungsprozess

In den 2009 erlassenen Bescheiden Z 8/07, Z 10/07, Z 11/07 wurde festgelegt, dass im Zuge der Bestellung einer TASL das Kündigungsschreiben des Teilnehmers vom Entbündelungspartner nur auf Nachfrage von A1TA beizubringen ist. Die Telekom-Control-Kommission hielt diese Regelung im Interesse einer Vereinfachung des Bestellablaufs für sachgerecht und geboten.<sup>1</sup> Diese Verbesserung des Prozesses kann jedoch nur teilweise wirken, da in der Mehrzahl der Entbündelungen gleichzeitig mit der Entbündelungsbestellung ein Portierungsantrag an A1TA gestellt wird, im Portierungsprozess jedoch eine vergleichbare Regelung fehlt, sodass in den Fällen der Verbindung von Entbündelungs- und Portierungsanträgen bei jeder Bestellung das Kündigungsschreiben des Teilnehmers beizubringen ist. Zur Vereinheitlichung der Entbündelungs- und Portierungsprozesse sollte daher eine ergänzende Regelung in das RUO aufgenommen werden, dass die Bestimmung zum Kündigungsschreiben des Teilnehmers (Z 11/07, Anhang 4, Punkt 2.3, (a)) sinngemäß auch für Portierungen, die gleichzeitig mit Entbündelungen erfolgen, gelten soll.

## 9. Zur Stellungnahme der A1TA

Mit Schreiben vom 5.11.2010 hat A1TA zu einigen Themen in ihrem RUO Stellung genommen. Tele2 geht nachstehend auf einige dieser Punkte näher ein:

- Allgemeines und Struktur des RUO 2010  
A1TA begründet einige Änderungen im RUO 2010 mit Interpretationsunterschieden bei der Umsetzung von Bescheidbestimmungen. Dazu ist anzumerken, dass Gespräche zwischen den Betreibern über die Interpretation von bestimmten Bescheidbestimmungen laufen, das RUO 2010 jedoch nicht die mittlerweile gemeinsam abgestimmten Interpretationen wiedergibt, sondern von

<sup>1</sup> Z 11/07, 4.5.3. Zu Spruchpunkt 2.2. – Bestellung (Inhalt der Bestellung)

diesen zu Gunsten von A1TA und zu Lasten der ANB abweicht. Diese Einseitigkeit führt zu Bescheidänderungen zu Lasten von ANB und wird von Tele2 daher abgelehnt.

- Kündigung aufgrund eines neuen Standardangebotes (Allgemeiner Teil)  
A1TA hat in ihrem RUO die kurzfristige Kündigungsmöglichkeit (1 Arbeitstag, mit Ablauf jeden Arbeitstages) bei Veröffentlichung eines neuen Standardangebotes, die bisher dem ANB vorbehalten war, auch für A1TA vorgesehen. Dies würde zur Folge haben, dass A1TA bei Veröffentlichung eines neuen Standardangebotes bei allen Betreibern alle Entbündelungsverträge kurzfristig kündigen kann. Angesichts des vorliegenden RUO ist davon auszugehen, dass nicht von allen Betreibern allen Bestimmungen des neuen RUO uneingeschränkt zugestimmt werden kann. Dies bedeutet, dass im Anschluss an die Veröffentlichung eines neuen RUO zahlreiche Zusammenschaltungsverfahren über zahlreiche Entbündelungsbestimmungen geführt werden müssen, sofern nicht von der Telekom-Control-Kommission für das RUO ein gewisser Mindestmaßstab gefordert wird und die einzelnen Regelungen des RUO vorab wie in einem Zusammenschaltungsverfahren geprüft werden.
- Schnittstellen für die Bestellung, Bereitstellungen und Kündigung (Anhang 4 und Anhang 7)  
Die Ausführungen der A1TA, dass seitens der Telekom-Control-Kommission ein duales System aus FAX und elektronischer Schnittstelle angeordnet wurde, um den Übergang nicht disruptiv zu gestalten und Praxiserfahrungen aus dem Umgang mit den elektronischen Schnittstellen zunächst abzuwarten, ist nicht aus den geltenden Bescheiden ableitbar.  
In dem zwischen A1TA und Tele2 betreffend Anhang 4 geltenden Z 11/07 heisst es in den Sachverhaltsfeststellungen vielmehr: *„Die von TA angebotene elektronische Schnittstelle erlaubt Tele2 nicht, eine Gesamtabfrage des Status aller offenen Bestellvorgänge vor 19:00 h durchzuführen oder Terminverschiebungen zu kommunizieren (ON 99, S. 2). Eine der derzeitigen Mailkommunikation entsprechende Aktualität, Qualität und Nachweisbarkeit ist bei Kommunikation über die elektronischen Schnittstellen zum jetzigen Zeitpunkt nicht gegeben (ON 99, S. 3).“* An diesem Sachverhalt hat sich nichts geändert.
- Bereitstellungsverfahren (Anhang 4)  
Die im RUO vorgeschlagene Frist zur Überprüfung, ob eine Leitung hergestellt ist, entspricht nicht dem, in den bisherigen Gesprächen zur Bereinigung der unterschiedlichen Interpretationen der Bescheidregelungen, mit A1TA gefundenen Status. Tele2 fordert dafür eine Frist von 48 Stunden.  
Hinsichtlich der Vereinbarung des Endkundentermins mit dem Techniker der A1TA durch Tele2 wird auf die Ausführungen unter Punkt 6. Verschlechterung der Bestellprozesse verwiesen.
- Entstörungsfristen (Anhang 7)  
Hier ist zu ergänzen, dass A1TA bereits in den Verfahren Z 5/07, Z 8/07 und Z 11/07 die gleichen Entstörfristen beantragt hat, wie sie sie im konsultationsgegenständlichen RUO vorgeschlagen hat. Auch damals gab es bereits die 4 unterschiedlichen Fristen für Retail-Services. Insofern A1TA den Eindruck zu erwecken versucht, dass sich seit 2009 Änderungen ergeben hätten, die die Verschlechterung der bescheidgegenständlichen Regelungen begründen würden, sind ihr ihre eigenen Anträge und Stellungnahmen in den vorgenannten Verfahren entgegen zu halten.
- Pönalen (Anhang 7 und Anhang 8)  
A1TA versucht eine Absenkung der Pönale mit der reduzierten TASL-Miete zu begründen. Dies ist insofern erstaunlich, als sie selbst für das Preisniveau aufgrund der von ihr angebotenen Endkundenprodukte verantwortlich ist. Die von A1TA reduzierten Pönalehöhen wurde alle in den 2009 abgeschlossenen Verfahren festgelegt und gelten demnach nicht seit 1999.

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Stellungnahme und stehen Ihnen für Fragen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Andreas Koman

Tele2 Telecommunication GmbH



Mag. Maria Pfaffl MIC