

Mariahilfer Straße 37-39, 5. OG
A-1060 Wien

Datum: 14. September 2005

Bearbeiter: Mag. Ute Rabussay
Sekretariat: Claudia Pohl

Tel.: +43-1-588 39 DW 30

Fax: +43-1-586 69 71

E-Mail: rabussay@vat.at

DVR 0043257

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
A-1060 Wien

konsultationen@rtr.at

Konsultation Z 3/04 und Z 4/04 – Anhang 17 – Inkassoentgelt, Kostenersatz für Behandlung von Teilnehmereinwendungen, Rufnummerneinrichtungskosten

Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Hinblick auf die Konsultation gem. § 128 TKG 2003 zu den Entwürfen von Vollziehungshandlungen der Telekom-Control-Kommission (TKK) zu Z 3/04 - Z 4/04 dürfen wir Ihnen die Position des Verbands Alternativer Telekom-Netzbetreiber (VAT) zu diesen geplanten Regulierungsmaßnahmen zur Kenntnis bringen.

Teilnehmereinwendungen gegen die Verrechnung von Entgelten für die Inanspruchnahme von Mehrwertdiensten

Änderung der Sachlage aufgrund der KEM-V (Verringerung der Dialer-Problematik)

Wie unten noch näher ausgeführt wird, berücksichtigen die im Bescheidentwurf unter Punkt C ab 1.1.2005 festgelegten Regelungen noch nicht die Auswirkungen der gesetzlichen Änderungen in der KEM-V.

Seit 1.10.2004 sind Dialer-Programme in eigenen Rufnummerngassen vorgesehen. Seit 1.1.2005 müssen sich Teilnehmer für diese Rufnummerngassen ausdrücklich freischalten lassen („Opt-in“). Diese Änderungen der KEM-V haben zu einem starken Rückgang der Dialer-Verbindungen und auch der Teilnehmereinwendungen geführt. Viele Diensteanbieter haben sich bereits aus diesem Geschäftssegment zurückgezogen.

Ebenfalls seit 1.1.2005 ist bei Verbindungen zu zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten die Trennung der Verbindung je nach Tarifstufe nach 30 bzw nach 60 Minuten sicherzustellen.

Diese gesetzlichen Änderungen haben sowohl auf die Anzahl als auch auf den Inhalt der Teilnehmereinwendungen massive Auswirkung. Die "inhaltliche" Prüfung der Teilnehmereinsprüche hat nunmehr vergleichsweise geringere Bedeutung, der Prüfung der technischen und rechnerischen Richtigkeit der Teilnehmerrechnung kommt mehr Wichtigkeit zu.

Es ist daher notwendig, die Regelungen des Anhangs 17 entsprechend der neuen Gesetzeslage und deren Konsequenzen wie unten dargestellt anzupassen.

Wie noch näher unter dem Punkt Teilnehmerprozess beschrieben wird, ist eine Trennung zwischen Zuständigkeiten des Quellnetzbetreibers und des Diensteanbieters zu unterscheiden. Insoweit eine Einwendung die technische oder/und rechnerische Richtigkeit

betrifft, ist darüber vom Quellnetzbetreiber zu entscheiden. Bezieht sich der Einspruch auf den Inhalt des Dienstes, sollte der Einspruch an den Diensteanbieter weitergeleitet werden.

Zu den Vereinbarungen mit den anderen Netzbetreibern - "Branchenlösung 2006"

In den Bescheidentwürfen wird an verschiedenen Stellen auf bestehende Vereinbarungen zwischen der Telekom Austria AG (TA) und anderen Netzbetreibern verwiesen (so insbesondere in Z 4/04 S. 44 und S. 38). Die genannten Netzbetreiber sind mehrheitlich Mitglieder des VAT.

In diesem Zusammenhang sollte daher kurz auf die Sach- und Rechtslage 2003 und 2004 eingegangen werden, die letztlich zu den Vereinbarungen der ANB und TA führte: Die Dialer-Einwendungen waren massiv gestiegen und auf Grund der damals geltenden Bescheidregelungen, konnte TA den Teilnehmereinsprüchen endgültig statt geben, den Teilnehmern Gutschriften erteilen und die Entgelte von den Dienstenetzbetreibern zurückfordern. Die Dienstenetzbetreiber mussten die Entgelte von den Diensteanbietern zurückfordern, die ihrerseits jedoch keine Möglichkeit hatten, gegen den Teilnehmer vorzugehen, da sie (von TA) keine Daten der Teilnehmer erhielten. Ein Diensteanbieter konnte also – auch bei sorgfältigster erbrachter Dienstleistung – seine Forderung gegenüber dem Teilnehmer nicht mehr geltend machen, wenn TA einem Einspruch des Teilnehmers stattgab. Diese unbefriedigende und rechtlich bedenkliche Situation führte zu langwierigen Verhandlungen zwischen den Betreibern und zur WKÖ-Deklaration. Auch die Verhandlungen zur Umsetzung der WKÖ-Deklaration in einen Vertragsentwurf nahmen viel Zeit in Anspruch, sodass bei Abschluss der obgenannten Vereinbarungen die Ausgangssituation bereits überholt war, die für den Anhang 17 relevanten Auswirkungen der neuen Sach- und Rechtslage jedoch noch nicht konkret beziffert werden konnten.

Der VAT möchte daher festhalten, dass es sich bei diesen Vereinbarungen um eine Kompromißlösung handelte, die – unter Anerkennung des Verhandlungsbemühens aller Parteien – als eine befristete Regelung anzusehen ist, die die Möglichkeit vorsieht, die Entwicklung der Teilnehmereinwendungen aufgrund der geänderten Bestimmungen der KEM-V über einen gewissen Zeitraum (i.e. das Jahr 2005) zu beobachten, den Gesetzesänderungen Rechnung zu tragen und gewonnene Erkenntnisse und Erfahrungen in eine zukünftige Anpassung des Vertrages einzubringen. Wie mehrfach in den Streitschlichtungsverhandlungen (Z 15/04) ausgeführt wurde, ist für das Jahr 2006 dann eine Neubewertung basierend auf den Beobachtungen des Jahres 2005 vorzunehmen. Dies gilt sowohl bezüglich der Entgelte als auch der Prozesse.

Den VAT-Mitgliedern war bei Vertragsabschluß bekannt, dass weitere Betreiber zu diesem Thema ein Verfahren führten, und dass die Möglichkeit bestand, dass es hier nicht zu Vereinbarungen kommen würde. Um eine allfällige Schlechterstellung gegenüber zukünftigen Bescheiden hintan zu halten, wurden folgende Regelungen aufgenommen: Der vereinbarte Anhang 17 bildet einen integrierten Bestandteil des jeweiligen Zusammenschaltungsvertrages bzw. -bescheides, sodass die üblicherweise unter Punkt 11.5 vorgesehene „Anpassung an Entscheidungen der Regulierungsbehörde“ bzw. die in Punkt 11.6. festgelegte „Anpassung an günstigere Bedingungen für Dritte“ natürlich auch auf den vereinbarten Anhang 17 zur Anwendung gelangen sollten. Überdies wurde auf das Nichtdiskriminierungsgebot der TA auch ausdrücklich verwiesen: „Die Vertragspartner halten fest, dass insbesondere die kommerziellen Bedingungen in dieser Ergänzungsvereinbarung (Höhe der Abgeltung des Inkassorisikos, Schwellwert, Einrichtungsentgelte sowie Bearbeitungsentgelte) vom Nichtdiskriminierungsgebot umfasst sind.“ Darüberhinaus wurden keine „expliziten Öffnungsklauseln“ in die Vereinbarung aufgenommen.

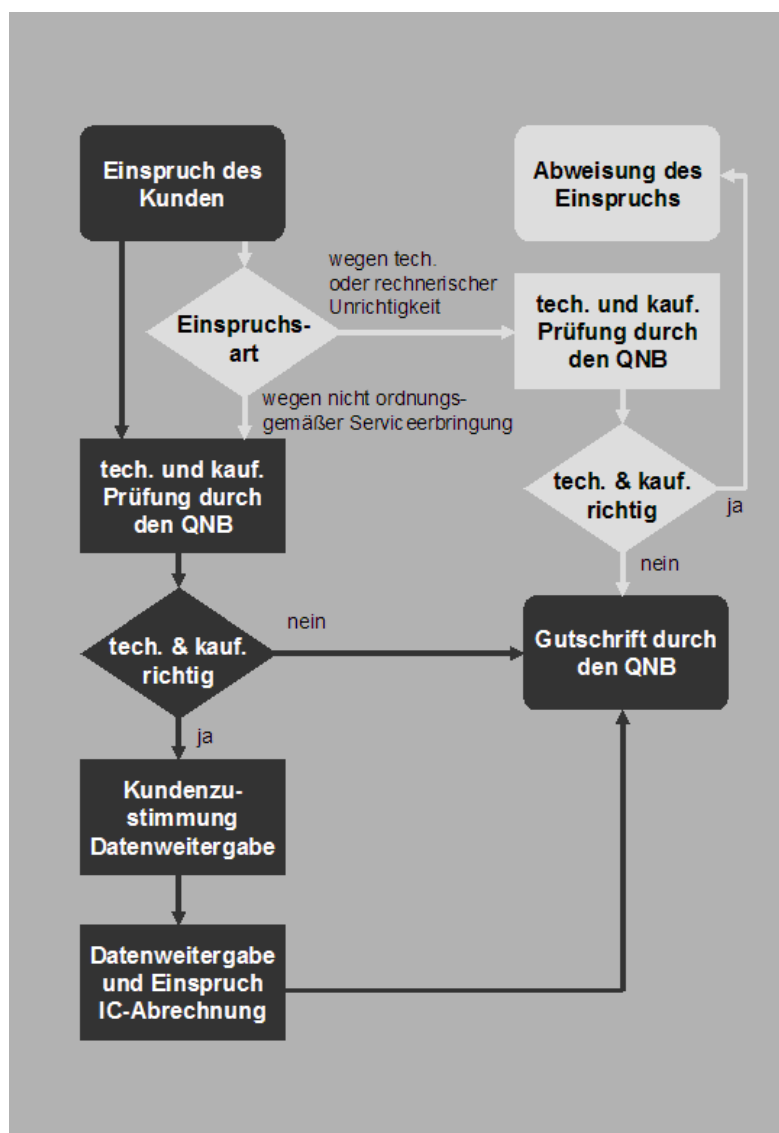
Vor diesem Hintergrund kann aus der Nicht-Aufnahme einer expliziten Öffnungsklausel in die zwischen TA und ANB geschlossenen Vereinbarungen keineswegs geschlossen werden, "daß die im gegenständlichen Verfahren angeordneten Bedingungen auch geeignet sind,

einen fairen Ausgleich zwischen den beiderseitigen Interessen der Verfahrensparteien herbeizuführen", wie dies im Entscheidungsentwurf getan wird (Z 4/04 S. 44).

Ablauf der Bearbeitung von Teilnehmereinwendungen (3.5. Anhang 17)

Besonders überraschend erscheint es, dass sich die durch den Inkassanten zu erbringende Leistung im Leistungszeitraum vom 1. Oktober bis 31. Dezember 2004 (Spruchpunkt B) massiv von jener des Leistungszeitraumes 1. Jänner 2005 bis 31. Dezember 2006 (Spruchpunkt C) unterscheidet, wo hingegen das berechnete Inkassorisiko in beiden Fällen bei 10 % des Nettoumsatzes läge. Im Spruchpunkt B heißt es nämlich: „Erhebt ein Teilnehmer Einwendungen ... gegen in Rechnung gestellte Verbindungen zu Diensten ..., obliegt es dem Quellnetzbetreiber ... zu prüfen, ob die bestrittene Verbindungen hergestellt worden sind. Ergibt diese Prüfung, dass die Verbindungen hergestellt worden sind, und bringt der Teilnehmer inhaltliche Einwendungen gegen das Dienstentgelt vor, ...“.

Spruchpunkt C unterscheidet nun nicht mehr dahingehend, ob ein Teilnehmer inhaltliche Einwendungen gegen den Dienst vorbringt oder nicht. Nachstehende Grafik illustriert die gegenständigen Abläufe. Im Spruchpunkt C würde der heller dargestellte Prozessteil komplett wegfallen:



Es könnten vom Quellnetz also sämtliche Einsprüche (sowohl gegen die Nutzung des Dienstes als auch gegen den Dienst selbst) an den Dienstebetreiber weitergeleitet werden. Das Inkassorisiko betreffend die erste Einspruchsgruppe (gegen die Nutzung) entfiel für den Quellnetzbetreiber gänzlich.

Dies zeigt sich auch schon bei dem Procedere, welches einige VAT-Mitglieder befristet bis 31.12.2005 mit TA vereinbart und damit Erfahrungen gesammelt haben. Es wurden von TA alle Kundeneinsprüche weitergeleitet, gleichgültig ob es sich um Einsprüche gegen die Nutzung oder um inhaltliche Einsprüche handelte – auch völlig unbegründete oder „unsinnige“ Einsprüche wurden durchwegs weitergeleitet. Es muss daher davon ausgegangen werden, dass das Informationsschreiben der TA oder/und die Service Hotline die Teilnehmer nicht ausreichend klar informiert. Nach Weiterleitung der Einwendungen müssen die Teilnehmer dann nochmals gemahnt werden. Es entstehen weitere – vermeidbare – Forderungsbetreibungskosten zu Lasten der Teilnehmer. Eine verbesserte Kommunikation der TA gegenüber ihren Kunden würde dem Einspruchsprozeß sehr dienlich sein.

Die Veränderung des bestehenden Prozesses im Sinne des Entscheidungsentwurfes macht keinen Sinn. Einsprüche bezüglich der Leistungen des Quellnetzes (also betreffend der Zustellung und Verrechnung von Verbindungen) können naturgemäß auch nur von diesem bearbeitet und geprüft werden. Besteht der Einspruch zu unrecht, ist er demnach auch vom Quellnetzbetreiber abzuweisen. Einsprüche gegen den Inhalt des Dienstes können hingegen nur vom Diensteanbieter bearbeitet werden und sind daher auch an diesen weiterzuleiten. Eine Änderung des Prozesses wie im Entwurf vorgesehen ist daher abzulehnen.

Einrichtungskosten (5.4 Anhang 17)

Hinsichtlich der Einrichtungskosten der TA wird nunmehr zwischen vordefinierten Rufnummernbereichen (5.4.1) und nicht-vordefinierten Rufnummernbereichen (5.4.2) unterschieden. Bei der Einrichtung von nicht-vordefinierten Rufnummern soll nunmehr die TA eine Pauschale je Geschäftsfall, ein Einrichtungsentgelt in der Höhe einer Pauschale von EUR 50,-, sowie in der Höhe von EUR 5,- je Einzelrufnummer bzw. je dekadischem Rufnummernblock bekommen. Diese Entgelte werden je VSt. fällig. Die Anzahl der VSt. beträgt 205. Somit beträgt die Summe des Einrichtungsentgelts für eine Rufnummer aus dem nicht-definierten Rufnummernbereich EUR 11.595,- (EUR 320 + 50x205 + 5x205). Die Einrichtung einer Rufnummer aus dem vordefinierten Rufnummernbereich kostet ca. EUR 506,-.

In den bisher geltenden Anordnungen der TKK (Bescheide Z 20/01-38 und Z 17/02-15) wurde eine solche Unterscheidung nicht vorgenommen (siehe auch 8.2.2. der Begründung des Bescheidentwurfs).

Der Grund für die Gleichbehandlung beider Rufnummernbereiche lag und liegt in der Verhinderung von Größenvorteilen der TA, die bei Anbotslegung gegenüber dem Kunden bei der Kalkulation der Eigenleistungen flexibel agieren kann, wohingehend ANB stets die an die TA zu entrichtenden Einrichtungskosten als fixen Bestandteil in ihren Kalkulationen haben. Andere Infrastrukturanbieter als die TA verrechnen für die Einrichtung ebenfalls keine Einrichtungskosten je VSt. – somit besteht auch gegenüber diesen Betreibern ein Wettbewerbsvorteil der TA.

Um derartige Wettbewerbsverzerrungen zu verhindern, wurde in den genannten Bescheiden aus gutem Grund die Gleichbehandlung beider Rufnummernbereiche hinsichtlich der Einrichtungskosten angeordnet. Ein Abgehen von dieser Praxis würde einen massiven Rückschritt in der mühsam erreichten Liberalisierung der Dienstemärkte darstellen. Der VAT spricht sich daher gegen die im Bescheidentwurf enthaltene Unterscheidung zwischen vordefinierten und nicht-vordefinierten Rufnummernbereichen aus.

Wir hoffen, dass unsere oben dargelegten Bedenken gegen den vorliegenden Entwurf beim Erlass der Vollziehungshandlung Berücksichtigung finden, und stehen für weitere Erläuterungen oder Rückfragen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

VAT – VERBAND ALTERNATIVER TELEKOM-NETZBETREIBER

Mag. Ute Rabussay