

## EINSCHREIBEN

Telekom-Control-Kommission  
und die  
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH  
Mariahilferstraße 77-79  
1060 Wien

Vorab per Fax an 01 58058 9191  
Per e-mail: konsultationen@rtr.at

Wien, am 2.2.2009

### **Konsultation Entwurf einer Vollziehungshandlung – Z 11/07 (Bestellung, Bereitstellung und Kündigung der TASL)**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Tele2 nimmt zu dem im Verfahren Z 11/07 ergangenen Entwurf einer Vollziehungshandlung wie folgt Stellung.

#### **Ad Punkt 2.2 Bereitstellungstermin**

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Der bestellte Bereitstellungstermin für eine TASL oder einen Teilabschnitt einer TASL bzw. Umschaltzeitfenster muss für den Fall einer Neuherstellung mindestens 10 Arbeitstage (bis 31.03.2009) bzw. 8 Arbeitstage (ab 1.04.2009) und für den Fall der Umschaltung einer von TA betriebenen Leitung mindestens 8 Arbeitstage (bis 31.03.2009) bzw. 6 Arbeitstage (ab 1.04.2009) vom Bestelldatum entfernt liegen. Der frühest mögliche Bereitstellungstermin für Neuherstellungen ist somit der elfte (bis 31.03.2009) bzw. neunte Arbeitstag (ab 1.04.2009) nach der Bestellung, für Umschaltungen der neunte (bis 31.03.2009) bzw. siebente Arbeitstag (ab 1.04.2009) nach der Bestellung, was in der elektronischen Schnittstelle entsprechend abzubilden ist. Bei Einlastung des Auftrages bei TA mittels elektronischer Schnittstelle verringert sich die Bereitstellungsfrist um 1 Arbeitstag.“*

Trotz der von der Behörde mehrfach vorgenommenen Beschreibung der Fristen, ist diese Regelung nicht ganz eindeutig. Gleiches gilt für Punkt 3.1 Bereitstellungsfristen und Termine. Da die konkrete Fristenberechnung für die Parteien einen wesentlichen Problembereich darstellt, sollte eine klarstellende Ergänzung insbesondere hinsichtlich des Beginns des Fristenlaufes erfolgen.

Die vorgenommene Verkürzung der Fristen ist zu begrüßen. Aus Gründen des Wettbewerbs und um den Kunden die gewünschten Services rascher bereitstellen zu können, wäre eine weitere Absenkungsstufe (in gleichem Ausmaß) ab 1.7.2009 wünschenswert. Insbesondere bei bereits bestehenden Leitungen, wo keine Vorarbeiten von Telekom Austria notwendig sind, sollte dies möglich sein.

## Ad 2.3 Antwort von TA

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Die Antwort von TA auf die Bestellung erfolgt per Telefax, email oder über elektronische Schnittstelle ehestmöglich, jedenfalls aber binnen 5 Arbeitstagen (bis 31.03.2009) und ab 1.04.2009 binnen 3 Arbeitstagen nach Eingang der Bestellung; gründet sich die Bestellung auf eine Voranfrage und ist es zu keinen für das Ergebnis der Voranfrage maßgeblichen Veränderungen im Anschlussbereich des betreffenden HVt bzw. der Schaltstelle gekommen, so erfolgt die Antwort jedenfalls binnen 2 Arbeitstagen (bis 31.03.2009) und ab 1.04.2009 binnen 1 Arbeitstag nach Eingang der Bestellung.*

Die hier vorgenommene Verkürzung der Frist für die Antwort der TA (im Gutfall: „Auftragsbestätigung“) ist zwar grundsätzlich positiv, aber gerade hier wäre eine weitere Reduktion erforderlich und auch möglich. Die in diesem Zeitraum von Telekom Austria durchzuführenden Schritte (Serviceanlage, Prüfung ob Leitungsmangel,...) sind nicht derart zeitintensiv, dass 5 bzw. 3 Arbeitstage dafür notwendig wären. Unter diesem Gesichtspunkt und unter Berücksichtigung, dass diese Rückmeldung der TA im Gutfall sowohl bei TA als auch bei ANB der Auslöser für die weiteren Prozessschritte zur Realisierung der Entbündelung ist, im Schlechtfall ohnehin bereits zur Verzögerung führt, ist eine Verkürzung dieser Frist gut geeignet, den weiteren Prozess zu beschleunigen.

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Die Bestätigung ist als verbindliche Durchführungszusage zu werten, ... steht unter der auflösenden Bedingung der rechtzeitigen Übermittlung der Kündigungsbestätigung des betreffenden Teilnehmers durch den Entbündelungspartner, sofern eine solche erforderlich ist. Das Kündigungsschreiben des Teilnehmers hat der Entbündelungspartner nur auf Nachfrage von TA beizubringen.“*

Diese Regelung ist unklar, da offen bleibt, wann eine Kündigungsbesätigung erforderlich ist und unter welchen Bedingungen TA eine diesbezügliche Nachfrage an TA stellen kann. Nachstehend ist die geltende Regelung für CPS angeführt, die sinngemäß auch für Entbündelungen angeordnet werden kann.

Auszug aus dem CPS-Bescheid:

### *„Unberechtigte Bestellungen*

*11.1 VNB stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass er im Streitfall (TA weist die vorliegende Beschwerde des Kunden dem VNB nach) die Zustimmung des Endkunden zur Vornahme einer VNB-Vorauswahl nachweisen kann. Insbesondere stellt VNBneu sicher, dass die entsprechende Zustimmung dem Endkunden weder untergeschoben noch unter Vortäuschung unrichtiger Tatsachen abgenommen wird.*

*11.2 Stellt sich heraus, dass eine Bestellung einer VNB-Vorauswahl vorgenommen wurde, ohne dass ANB eine entsprechende Kundenzustimmung nachweisen kann, so hält VNB, im Änderungsfall VNBalt, die TA für den gesamten entstandenen Aufwand und alle Nachteile schad- und klaglos. Ohne Nachweis eines konkreten Schadens kann die TA in einem solchen Fall folgende Beträge verlangen:*

- einen angemessenen Deckungsbeitrag, im Zweifel im Ausmaß von 50 % des Durchschnittsbetrages der drei letzten Endkundenrechnungen vor Einrichtung der VNB-Vorauswahl für alle Verbindungen, die mangels VNB-Vorauswahl über die TA abgewickelt worden wären.*
- Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens ist zulässig. Insbesondere hält ANB in einem solchen Fall die TA von allen Schadenersatzforderungen seitens des Teilnehmers frei. Die TA hat ihrerseits den VNB und den Endkunden von allen Schäden schad- und klaglos halten, die diesem aus verspäteter oder zu Unrecht nicht durchgeführter Einrichtung der VNB-Vorauswahl oder unberechtigter (auch nur zeitweiser) Abschaltung der VNBVorauswahl*

*entstehen und vergütet dem VNB einen angemessenen Deckungsbeitrag in der zu Punkt 11.2 vorgesehenen Höhe. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens ist zulässig. Für den Fall gehäuften Auftretens von Bestellungen der Verbindungsnetzbetreiber- Vorauswahl, ohne dass im Streitfall (d.h. nach nachweislich und gehäuft vorliegenden Kundenbeschwerden) der Nachweis der Teilnehmerzustimmung erbracht werden kann, ist die TA berechtigt fortan die Übermittlung der Bestellung des Endkunden samt dessen Unterschrift zu verlangen. 11.3 VNB ist jedoch nur dann zum Nachweis der Kundenzustimmung an TA verpflichtet, wenn diese nachweist, dass entsprechende Beschwerden der betroffenen Kunden vorliegen.“*

### **Ad 3.1 Bereitstellungsfristen und Termine**

Siehe Anmerkungen zu 2.2 Bereitstellungstermin

### **Ad 3.2 Bereitstellungsverfahren**

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Bei Neuschaltungen oder bei Fehlen eines HLA beim Teilnehmer hat Telekom Austria beim Teilnehmer eine „Standard-Abschlussdose“ (TDo/HLA) oder ab drei TASLen – bzw. Teilabschnitten – am selben Teilnehmerstandort einen anderen NAP nach Stand der Technik (z.B. Mehrfachdose oder Steckverteiler) zu montieren. TA nimmt die Montage ohne Mitwirkung des Entbündelungspartners vor und vereinbart hierzu auch den Besuchstermin mit dem Teilnehmer. Die hierdurch auf Seiten von TA entstehenden Aufwendungen sind nicht vom Entbündelungspartner abzugelten.“*

Es bedarf einer ergänzenden Regelung, dass Telekom Austria den Entbündelungspartner über das Nichterreichen des Kunden und über die zugewiesene Auftragsnummer des TKD (Technischer Kundendienst) informiert, dies spätestens zu dem Zeitpunkt, zu dem sie dem Kunden – nachdem sie ihn telefonisch oder per SMS nicht erreicht hat - jenen Brief („Ihr Termin für technische Arbeiten“) schickt, wo sie unter Angabe der Auftragsnummer des TKD einen Herstellungstermin vorschlägt.

Diese Information an den Entbündelungspartner ist aus zwei Gründen wichtig: Der Entbündelungspartner hat dann die Möglichkeit, den Kunden direkt zu kontaktieren oder im Fall, dass der Kunde den Entbündelungspartner kontaktiert, ihm diese Information weiter zu geben. Dies trägt dazu bei, dass der Bereitstellungsprozess nicht unnötig verlängert wird. Derzeit ist es so, dass der Kunde beim Entbündelungspartner anruft, dieser jedoch den Herstellungstermin nicht kennt und den Kunden an die Telekom Austria zurückverweisen muss. Der Kunde muss bezüglich der Terminvereinbarung eine ganz bestimmte, in diesem Brief genannte, Telefonnummer anrufen und auf die Auftragsnummer des TKD referenzieren. Da die Kunden nicht immer (mehr) im Besitz dieses Schreibens sind, verkompliziert sich der Prozess. Dies führt zu einer Terminverschiebung durch Telekom Austria („Kunde nicht erreicht“) und zu einer nicht notwendigen Verzögerung der Bereitstellung der TASL.

Da die Kunden nicht nur in diesen Fällen den Entbündelungspartner bezüglich des Herstellungstermins kontaktieren, ist es zweckmäßig, dass Telekom Austria generell den ANB von diesem Termin in Kenntnis setzt. Um Ungleichbehandlungen zu vermeiden, ist diese Information standardisiert auch per e-mail an den Entbündelungspartner zu übermitteln.

Eine weitere – aus Sicht von Tele2 zweckmäßige - Ergänzung betrifft die Beschriftung der TDO mit der TASL-Nr. Die Beschriftung der TDO mit der TASL-Nr. bedeutet einen äußerst geringfügigen Aufwand bei der Setzung einer „Standard-Abschlussdose“, ist aber von großem Mehrwert bei allen weiteren Prozessen, da dadurch die Identifizierung der TASL zur zugehörigen Dose eindeutig ist. Dies ist sowohl für die Techniker der TA als auch für ANB bei einem Kundeneinsatz vorort arbeitserleichternd und damit aufwandreduzierend.

## Ad 3.1 Bereitstellungstermine und Fristen iVm ad 3.2 Bereitstellungsverfahren

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Die Bereitstellung des Zugangs zur TASL bzw. zu Teilabschnitten von TASLen im Zuge einer Umschaltung erfolgt zum von TA bestätigten Umschaltetermin, Neuherstellungen werden unter Einhaltung der erforderlichen Mindestzeitspanne (Punkt 2.2) bis zum in der Bestellung angeführten Tag realisiert.*

*Die Umschaltung des Zugangs zur TASL – bzw. zu einem Teilabschnitt – zum Entbündelungspartner erfolgt taggenau innerhalb eines bestimmten definierten Umschaltezeitfensters (2-Std-Block). Neuherstellungen werden bis zum Beginn des Umschaltezeitfensters abgeschlossen.“*

Hier liegt ein Widerspruch vor. Die Regelung in Punkt 3.1 Bereitstellungstermine sollte durch „bis zum Beginn des Umschaltezeitfensters“ geändert werden.

## Ad 3.2 Bereitstellungsverfahren

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Verschiebungen des Umschaltezeitfensters auf Wunsch des Teilnehmers ... stellen eine berechnete Verschiebung der Leitungsherstellung dar. TA hat diese Verschiebung insofern zu dokumentieren, als sie den Teilnehmer bzw. seinen befugten Vertreter auf dem Arbeitsauftrag unterschreiben lässt, dass diese Verschiebung durch den Kunden veranlasst wurde. ... Die sonstigen Leitungshemmnisse sind taxativ in Anlage A aufgezählt und sind dem Entbündelungspartner ebenfalls binnen eines Arbeitstages ab Bekanntwerden zu melden.“*

Diese Regelung unterstützt den Prozessablauf, da Terminverschiebungen des Kunden nicht missbräuchlich bei Herstellungsverzögerungen verwendet werden können. Nicht geklärt sind jene Fälle, wo Terminverschiebungen wegen „fehlender Anwesenheit des Kunden“ oder „Nichterreichbarkeit des Kunden“ erfolgen. Hier treten immer wieder Widersprüchlichkeiten zwischen der Rückmeldung der TA und den Aussagen der Endkunden zur Frage ob der Kunde anwesend bzw. erreichbar war, auf. Eine klärende Regelung, inhaltlich der diese Terminverschiebungen nicht dazu verwendet werden können, Bereitstellungstermine generell zu verzögern, wäre ergänzend erforderlich.

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Die Neuherstellung des Zugangs zur TASL erfolgt nach Terminvereinbarung der TA mit dem Endkunden. TA meldet dem Entbündelungspartner den Abschluss der Neuherstellung unverzüglich nach Abschluss des Prozesses.*

Hier wäre eine ergänzende Regelung zweckmäßig, die festlegt, dass der Abschluss der Neuherstellung bis spätestens 1 Stunde vor dem Umschaltetermin erfolgen soll, damit der Entbündelungspartner in Kenntnis ist, ob er den weiteren Prozess stoppen soll oder die Provisionierung einleiten soll.

Da unklar ist, welche Konsequenz die Nicht-Meldung von Telekom Austria hat, müsste ein ANB - mangels anderslautender Regelung davon ausgehen, dass der Abschluss der Neuherstellung rechtzeitig erfolgt ist, unabhängig davon, ob Telekom Austria dies gemeldet hat oder nicht. Ergibt der in der Folge vom ANB am Ende des Umschaltezeitfensters durchgeführte Funktionstest der Leitung ein negatives Resultat (wegen Störung oder Nichtherstellung), so erfolgt – entsprechend den Prozessen – eine Störungsmeldung an Telekom Austria. Dies führt zu einem Anstieg der Störungsmeldungen, da – sollte die neue Leitung nicht rechtzeitig hergestellt sein – eine Störungsmeldung an Telekom Austria übermittelt würde.

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Die Vollzugsmeldung (Hinschaltung und Rückschaltung) erfolgt durch TA unverzüglich nach Abschluss des Prozesses telefonisch, per e-mail oder über elektronische Schnittstelle an den Entbündelungspartner.“*

*„Die Neuherstellung des Zugangs zur TASL erfolgt nach Terminvereinbarung der TA mit dem Endkunden. TA meldet dem Entbündelungspartner den Abschluss der Neuherstellung unverzüglich nach Abschluss des Prozesses.“*

Beide Bestimmungen sind dahingehend zu ergänzen, dass die konkrete Kommunikationsform bzw. das Kommunikationsmedium, in bzw. mittels der Telekom Austria die Vollzugsmeldung übermittelt, vom Entbündelungspartner bestimmt wird.

Die Regelung zur Neuherstellung ist weiters dahingehend zu ergänzen, dass die Kommunikationsform genannt wird.

Textvorschlag:

„TA meldet dem Entbündelungspartner den Abschluss der Neuherstellung unverzüglich bis spätestens 1 Stunde vor dem Umschaltetermin nach Abschluss des Prozesses telefonisch, per e-mail oder über elektronische Schnittstelle (siehe auch die Bestimmung zur Vollzugsmeldung). Die konkrete Kommunikationsform bzw. das Kommunikationsmedium, in bzw. mittels der Telekom Austria die Vollzugsmeldung an den Entbündelungspartner übermittelt, wird vom Entbündelungspartner bestimmt.“

## **Ad 2.2 Bestellung iVm mit Anlage A zu Anhang 4 Punkt 1.1 ergänzende Rahmenbedingungen für Umschaltungen**

Text im Entscheidungsentwurf:

*„2.2 Bestellung:*

*Der bestellte Bereitstellungsstermin für eine TASL oder einen Teilabschnitt einer TASL bzw. Umschaltezeitfenster muss für den Fall einer Neuherstellung mindestens 10 Arbeitstage (bis 31.03.2009) bzw. 8 Arbeitstage (ab 1.04.2009) und für den Fall der Umschaltung einer von TA betriebenen Leitung mindestens 8 Arbeitstage (bis 31.03.2009) bzw. 6 Arbeitstage (ab 1.04.2009) vom Bestelldatum entfernt liegen.“*

Anlage A zu Anhang 4 Punkt 1.1 Ergänzende Rahmenbedingungen für Umschaltungen

*„Die unter Punkt 1 genannten Bedingungen gelten analog für die Realisierung von Umschaltungen, wobei der vom Entbündelungspartner gewünschte Umschaltetermin bis 31.03.2009 im Regelfall zwischen dem 8. und dem 10. Arbeitstag bzw. ab 1.04.2009 zwischen dem 6. und dem 8. Arbeitstag ab dem Beginn des Fristenlaufes – und unter Bedachnahme auf das von TA veröffentlichte Umschaltezeitfenster für die betroffene Vermittlungsstelle – zu liegen hat.“*

Punkt 1.1 der Anlage A widerspricht den in Anhang 4 festgelegten Fristen, da hier nur auf den „Regelfall“ abgestellt wird, der jedoch nicht definiert wird. Eine, in dieser Form, die grundsätzlich angeordneten Fristen „aufweichende“ Regelung, würde das Ziel der Beschleunigung der Prozesse konterkarieren. Es ist daher wohl eher von einem redaktionellen Versehen auszugehen.

## Ad Anlage A zu Anhang 4, Punkt 2. Kommunikations-Interfaces

*„Die jeweiligen Statusinformationen erfolgen im Synchronisierungszeitraum der Systeme der TA.“*

Diese Regelung stellt auf einen Synchronisierungszeitraum der TA-Systeme ab, ohne anzugeben, in welcher Größenordnung diese Zeiträume liegen. Es ist daher unklar, welche Konsequenzen dies für den Entbündelungspartner hat. Ein dynamischer Verweis auf nicht bekannte TA-Interna ist als Bescheidregelung abzulehnen.“

## Ad Punkt 4.2 Kündigung durch TA

Diese Bestimmung räumt Telekom Austria ein Kündigungsrecht einer TASL ein, wenn auf der überlassenen TASL bzw. dem Teilabschnitt Pair Gain Systeme eingesetzt werden müssen, sofern der diesem Einsatz zugrundeliegende Bedarf nicht auf andere Weise befriedigt werden kann.

Um hier einerseits eine missbräuchliche Verwendung hintanzuhalten und auch unter dem Gesichtspunkt der Gleichbehandlungsverpflichtung sollte eine grundsätzliche Bescheidregelung zum Einsatz von Pair gain Systemen erfolgen. Tele2 verweist hier auf die von ihr beantragte Regelung, die einen gleichberechtigten Zugang von Kunden von TA und Kunden von ANB zu breitbandigen Services vorsieht und auch das Problem des immer häufiger rückgemeldeten Kupfermangels berücksichtigt. Der Antrag der Tele2 lautet:

*„Stellt Telekom Austria im Zuge einer Bestellung einer TASL einen Leitungsmangel fest, ist sie verpflichtet, auf den bestehenden Leitungen analoge Services zu bündeln (z.B. Pair Gain-Lösung) um breitbandige Services zu ermöglichen.“*

## Ad Anlage A zu Anhang 4

- Punkt 2.1 Herstellungen/Umschaltungen und Portierungen

Text im Entscheidungsentwurf:

*„Die Übermittlung von Aufträgen für Umschaltungen und Portierungen erfolgt derzeit ausschließlich per Telefax. Spätestens bis 31.03.2009 steht hierfür zusätzlich eine elektronische Schnittstelle zur Verfügung.“*

Auch diese Aufträge werden derzeit bereits auch per e-mail an Telekom Austria übermittelt. Der Bescheid sollte daher dahingehend ergänzt werden.

- Punkt 2.2 Rückmeldungen von Statusinformationen:

Hier sollte eine Klarstellung erfolgen, dass die angeführten Statusinformationen auch per e-mail erfolgen und unabhängig davon, ob die Bestellung per e-mail oder über SOAP durchgeführt wurde. Andernfalls würde es zu einer Schlechterstellung (fehlende Informationen über den Prozess-Status) jener Betreiber kommen, die per e-mail die Prozesse mit Telekom Austria abwickeln.

- Allgemein

Um Missverständnisse zu vermeiden ist es aus Sicht der Tele2 zweckmäßig, den Beginn des Zeitraums für die Verrechnung der TASL-Miete in den Bescheid aufzunehmen. Dies kann sowohl bei Umschaltungen als auch bei Neuherstellungen nur der Termin der Abnahme durch den Entbündelungspartner sein, d.h. wenn der vom Entbündelungspartner durchgeführte Funktionstest positiv ist.

Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Mag. Maria Pfaffl MIC



Dr. Andreas Koman