

TK 01/2020 VOM 23.03.2020

## INHALT

### EDITORIAL

#### Seite 2

Telekommunikationsnetze auf dem Prüfstand

### REGULATORISCHES

#### Seite 3

Marktanalyse 2020

#### Seite 3

Netzsperrern – Das Ringen um Rechtssicherheit geht in die nächste Runde

#### Seite 4

5G: Ein Werkzeugkasten voller Sicherheit

### INTERNATIONALES

#### Seite 7

Informationen vom 1. BEREC-Plenum 2020

#### Seite 8

Richtungsweisende Dokumente der Kommission

### NUTZERSCHUTZ

#### Seite 10

Jahresbericht der Schlichtungsstellen: Positive Bilanz der Schlichtungstätigkeit für 2019

### OFFENLEGUNG

#### Seite 12

Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz

Rundfunk und Telekom  
Regulierungs-GmbH  
(RTR)

Mariahilfer Straße 77–79  
1060 Wien, Österreich  
[www.rtr.at](http://www.rtr.at)

E: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)  
T: +43 1 58058 – 0  
F: +43 1 58058 – 9191

EDITORIAL

## Telekommunikationsnetze auf dem Prüfstand



(©APA-Fotoservice/Martin Hörmandinger)

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

in den letzten Tagen wurde ich immer wieder gefragt, ob die österreichischen Telekommunikationsnetze der durch die Covid-19-Krise erhöhten Inanspruchnahme von Telekommunikationsdienstleistungen gewachsen sind. Meine Antwort: Ja, sie sind es!

Mehr Nutzung bedeutet nicht notwendigerweise, dass sich die Qualität von Sprachtelefonie oder Internet-basierten Anwendungen verschlechtert, da die Betreiber in ihrer Netzplanung entsprechende Kapazitätsreserven vorsehen. Allerdings können eine höhere Auslastung oder Peaks dazu führen, dass Dienste nicht jederzeit in der sonst gewohnten hohen Qualität zur Verfügung stehen. Dies bedeutet aber nicht automatisch, dass die Telekommunikationsnetze in Österreich überlastet wären. Die mangelhafte Qualität einer Videokonferenz-Schaltung kann beispielsweise an Kapazitätsproblemen der Videokonferenz-Software, an den individuellen Internet-Zugängen der Nutzer oder an der Dimensionierung des VPN-Zugangs des Arbeitgebers liegen.

Auch sind die Netze so dimensioniert, dass sie grundsätzlich mit schwankenden Verkehrsaufkommen umgehen können und allfällige Überlast aufgrund erhöhten Verkehrsaufkommens – wenn überhaupt – zumeist nur regional begrenzt auftritt. Hier hilft es bei einem erfolglosen Anruf zumeist, es wenige Minuten später einfach noch einmal zu versuchen. Darüber hinaus verwenden die Betreiber ein sogenanntes Überlastmonitoring. Das versetzt sie in die Lage, allfällige Lastspitzen frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Was Sprachtelefonie betrifft, so ist ihr Kapazitätsbedarf in heutigen Netzen im Vergleich zum sonstigen Datenverkehr nur ein geringer. Hier sind daher – auch wenn in den letzten Tagen das Sprachaufkommen gewaltig gestiegen ist – keine nachhaltigen Probleme zu erwarten. Dies spiegelt sich auch darin wider, dass bislang keine verpflichtenden Meldungen bei der Behörde eingelangt sind, die auf Vorfälle mit beträchtlichen Auswirkungen würden schließen lassen.

Sollten aber – wider Erwarten – fortdauernde Kapazitätsengpässe auftreten, müssen wir rasch Abhilfe schaffen können. Daher stehen wir in Bezug auf Verkehrsmanagementmaßnahmen für Internetzugangsdienste, die auf Grundlage der EU-Verordnung über das offene Internet getroffen werden können, in enger Abstimmung mit Frau Bundesministerin Köstinger und ihrem Team sowie den Betreibern!

**Klaus M. Steinmaurer**

Geschäftsführer der RTR  
Fachbereich Telekommunikation und Post

## Marktanalyse 2020

Die Telekom-Control-Kommission hat am 16. März 2020 ein neues Marktanalyse-Verfahren eingeleitet (M 1/20).

Dieses Verfahren dient der Feststellung der der sektorspezifischen Regulierung unterliegenden relevanten Märkte sowie der Feststellung, ob auf diesen jeweils ein oder mehrere Unternehmen über beträchtliche Marktmacht verfügen oder aber effektiver Wettbewerb gegeben ist und gegebenenfalls der Aufhebung, Beibehaltung, Änderung oder Auferlegung von spezifischen Verpflichtungen.

Personen, die nicht bis längstens 29. April 2020 ihre Betroffenheit schriftlich glaubhaft machen, verlieren ihre Stellung als Partei in diesem Verfahren.

Weitere Informationen sind auf der Website der RTR unter [https://www.rtr.at/de/tk/M1\\_20\\_Edikt\\_16032020](https://www.rtr.at/de/tk/M1_20_Edikt_16032020) veröffentlicht.

## Netzsperrern – Das Ringen um Rechtssicherheit geht in die nächste Runde

Seit Jahren sehen sich österreichische Access-Provider mit folgendem Problem konfrontiert: In regelmäßigen Abständen erreichen sie Schreiben diverser Urheber oder sonstiger vermeintlich Anspruchsberechtigter, mit denen sie aufgefordert werden, den Zugang ihrer Kunden zu bestimmten Websites zu sperren. Zumeist werden auf diesen Websites massenweise Filme und Musikstücke abrufbar gemacht (Stichwort „www.kino.to“). Sofern dies in unzulässiger Art und Weise geschieht, muss der Access-Provider eine Netzsperrung einrichten. Doch wann sind diese Voraussetzungen tatsächlich erfüllt? Und wer soll hierüber entscheiden? Welche Rolle spielen dabei die Rechte der Internetnutzer auf Informations- und Meinungsäußerungsfreiheit?

Mit dem Inkrafttreten der EU-Netzneutralitäts-VO hat die sogenannte „Netzsperrern-Problematik“ neue Brisanz bekommen. Die derzeitige Rechtslage sieht für den Access-Provider folgendermaßen aus: Auf der einen Seite muss er ab Abmahnung eine Netzsperrung einrichten und läuft Gefahr, bei Weigerung vor den ordentlichen Gerichten verklagt zu werden. Auf der anderen Seite unterliegt er auch den europäischen Vorgaben zur Sicherstellung der Netzneutralität. Grundsätzlich umfasst das Geschäftsmodell des Access-Providers die Bereitstellung von Kommunikationsnetzen zur Nutzung und die reine Durchleitung von Daten durch diese Netze. Willkürliche Eingriffe in den Datenstrom sind nur im sehr beschränkten Ausmaß zulässig. Verstöße gegen die Netzneutralität führen zu Aufsichtsverfahren vor der Regulierungsbehörde und können hohe Verwaltungsstrafen für den Access-Provider bedeuten.

## REGULATORISCHES

Ausgehend von dieser Prämisse war und ist es der Regulierungsbehörde ein Anliegen, für Rechtssicherheit bei den betroffenen Unternehmen zu sorgen. Der Access-Provider sollte nicht erst eine Netzsperrung ergreifen müssen, um schlussendlich in einem Aufsichtsverfahren vor der Regulierungsbehörde erfahren zu können, ob diese zulässig war oder nicht. Denn jede ergriffene Netzsperrung drängt den Access-Provider in eine unklare Rechtslage. Daher führte die Telekom-Control-Kommission im vergangenen Jahr mehrere sogenannte Feststellungsverfahren. Bei diesen erfolgte eine Überprüfung der Zulässigkeit einer Netzsperrung vor deren Ergreifung. Dies, um dem Access-Provider die Möglichkeit zu geben, allen an ihn gerichteten Vorgaben des Gesetzgebers Genüge zu tun, ohne sich dem Risiko einer Bestrafung auszusetzen. Gegen die in diesen Verfahren ergangenen Bescheide erhob eine mitbeteiligte Partei Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht.

Mittlerweile liegen – nicht rechtskräftige – Entscheidungen des Bundesverwaltungsgerichts vor, demzufolge solche Feststellungsverfahren mangels ausdrücklicher gesetzlicher Regelung sowie aufgrund eines fehlenden rechtlichen Interesses des Access-Providers nicht zulässig sind.

Eine ausdrückliche gesetzliche Regelung eines fakultativen Feststellungsverfahrens vor der Regulierungsbehörde würde hier Abhilfe schaffen. Dies erscheint insbesondere zur Wahrung der Rechte aller Internetnutzer auf ein freies und offenes Internet sowie zur Erhöhung der Rechtssicherheit aller Beteiligten notwendig.



## 5G: Ein Werkzeugkasten voller Sicherheit

Was wurde über 5G nicht schon alles geschrieben: angefangen von Fernoperationen über das Autonome Fahren bis zu Milliarden von Geräten im Internet of Things schien es kaum einen Bereich zu geben, der durch die neue Technologie nicht revolutioniert werden könnte. Nun, nachdem sich der Hype ein wenig gelegt hat und die ersten Netze in Betrieb gehen, kann ein realistischerer Blick auf die 5. Generation des Mobilfunks geworfen werden. Und dieser Blick fällt durchaus optimistisch aus.

Die Designkriterien von 5G versprechen drei wesentliche Eckpfeiler für zukünftige Anwendungen:

1. eine deutlich erhöhte Datenrate im Vergleich zu 4G;
2. die massive Erhöhung der möglichen Anzahl von Endgeräten pro Flächeneinheit zur Ermöglichung von IoT- und M2M-Anwendungen; sowie
3. eine Schwerpunktsetzung hinsichtlich hoher Verfügbarkeit und extrem kurzer Reaktionszeiten.

Damit soll die technologische Basis für eine Vielzahl von Diensten und Applikationen geschaffen werden, für die 5G in den nächsten zehn Jahren das kommunikationstechnische Rückgrat bilden soll. Europäische Kommission und Mitgliedsstaaten sind sich bewusst, dass mehr und mehr kritische Anwendungen über

## REGULATORISCHES

die Telekom-Infrastrukturen erbracht werden und der Sicherheit der neuen Netze und Dienste eine enorme Bedeutung für das Funktionieren unserer modernen Gesellschaft zukommt. Es ist daher nur schlüssig, dass auf politischer Ebene Überlegungen angestellt werden, welche speziellen Maßnahmen zur Gewährleistung eines möglichst hohen Sicherheitsniveaus ergriffen werden sollen.

Die Europäische Kommission hat in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten seit März 2019 eine Reihe von Aktivitäten im Bereich Cybersicherheit von 5G-Netzen gesetzt, die Anfang dieses Jahres in einen Maßnahmenkatalog zur Cybersicherheit von 5G-Netzen („Toolbox“) mündeten. Österreich ist in den betreffenden Gremien durch das Bundeskanzleramt vertreten, das die RTR in einer unterstützenden Rolle beigezogen hat. Angefangen von der Durchführung einer nationalen 5G-Cybersicherheitsanalyse, über die Mitarbeit an einer EU-weiten Gesamtschau zur 5G-Cybersicherheit bis zur Erstellung der Toolbox konnte die RTR in den letzten zehn Monaten ihre Expertise einbringen.

Welche Maßnahmen der Toolbox sind es nun, die die Cybersicherheit in Europas 5G-Netzen auf einen neuen Level heben sollen, was verbirgt sich in diesem „Werkzeugkasten voller Sicherheit“? Die Toolbox unterscheidet grundsätzlich zwischen strategischen und technischen Maßnahmen, die von unterstützenden Maßnahmen begleitet werden. Die strategischen Empfehlungen umfassen bspw. die Durchführung von Sicherheits-Audits, die Anwendung von Multi-Vendor-Strategien oder die heikle Frage der Einflussnahme auf Hersteller durch Drittstaaten. Die technischen Empfehlungen umfassen v.a. klassische Sicherheitsmaßnahmen, wie sie bspw. aus einschlägigen Standards bekannt sind. Die unterstützenden Maßnahmen adressieren mittelfristige Themen wie bspw. eine stärkere Involvierung in Forschung und Standardisierung oder die Entwicklung von Sicherheitsleitfäden.

Auf nationaler Ebene geht es nun darum, Maßnahmen aus der Toolbox zur Erhöhung der Cybersicherheit in 5G-Netzen umzusetzen. Hier kommt der RTR insofern besondere Verantwortung zu, als eine im TKG 2003 verankerte Verordnungsermächtigung es der Regulierungsbehörde ermöglicht, nähere Bestimmungen zur Umsetzung von Maßnahmen zur Gewährleistung der Netzsicherheit im TK-Bereich festzulegen. Damit wird es legislativ möglich, einen wesentlichen Teil der Maßnahmen aus der Toolbox umzusetzen, wobei von der RTR die Abstimmung mit dem Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus sowie dem Bundesministerium für Inneres herzustellen ist. Darüber hinaus ist seitens der RTR die Einbeziehung des Bundeskanzleramtes sowie von Vertreterinnen und Vertretern des TK-Sektors vorgesehen. Einer breiteren Öffentlichkeit soll die Möglichkeit zur Stellungnahme im Rahmen einer öffentlichen Konsultation gegeben werden.

Inhaltlich soll die geplante TK-Netzsicherheitsverordnung aus heutiger Sicht drei wesentliche Aspekte adressieren. So sollen (1) die Berichtspflichten für Netzbetreiber und Diensteanbieter beim Auftreten von Sicherheitsvorfällen mit beträchtlichen Auswirkungen klar geregelt werden; es sollen (2) die Anforderungen hinsichtlich der vorgeschriebenen Mindestsicherheitsmaßnahmen konkret festgeschrieben werden;

## REGULATORISCHES

und schließlich sollen (3) die Kriterien zur Umsetzung der Maßnahmen aus der Toolbox festgelegt werden.

Diese Aktivitäten auf europäischer und nationalstaatlicher Ebene zeigen deutlich, welche hohe Bedeutung den in Aufbau befindlichen 5G Netzen und Diensten seitens der politischen Verantwortungsträger beigemessen wird. Die Gewährleistung eines hohen Sicherheitsniveaus wird als wesentliches Erfolgskriterium gesehen, ohne das das enorme Potenzial von 5G nicht freigesetzt werden kann. Die Toolbox bietet das nötige Werkzeug, die Umsetzung muss durch die zuständigen Behörden in Zusammenarbeit mit den Unternehmen des Sektors erfolgen. Damit jene Sicherheit gewährleistet ist, die wir uns letztlich alle erwarten – für Fernoperationen, für Connected Cars, für das Internet of Things und für viele innovative Anwendungen mehr.

Link RTR-Website: <https://www.rtr.at/de/tk/Netzsicherheit>

Link Toolbox: [https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=64468](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=64468)

## INTERNATIONALES

### Informationen vom 1. BEREC-Plenum 2020

Viel zu beschließen gab es beim ersten BEREC-Plenum des Jahres in der serbischen Hauptstadt Belgrad Anfang März. Damit bekamen drei öffentliche Konsultationen, vier Guidelines, eine Studie und ein Report grünes Licht zum Start bzw. zur Veröffentlichung beim Public Debriefing am 10. März in Brüssel.

#### Start dreier Konsultationen

Die erste Konsultation hat die „BEREC Strategy“ zum Inhalt, die den Rahmen für die neuen, mehrjährigen Arbeitsprogramme ab 2021 bieten wird. Nunmehr wird die Strategie fünf Jahre lang den Weg leiten, anstatt drei. Die Verlängerung des Zeitraums sorgt für eine bessere Angleichung an die Legislaturperiode der Kommission sowie an ihre Ziele und neuen Prioritäten, die Präsidentin Ursula von der Leyen für den Zeitraum 2019-2024 festgelegt hat.

Die Herausforderung besteht darin, die Zukunft vorauszusagen im sehr schnelllebigen Bereich der elektronischen Kommunikation. Daher werden die Strategie regelmäßig überprüft und die strategischen Prioritäten bei Bedarf aktualisiert. Die drei strategischen High-Level-Prioritäten lauten „Promoting full connectivity“, „Supporting open and sustainable digital markets“ und „Empowering end-users“.

Ebenfalls konsultiert werden die „BEREC Guidelines on very high capacity networks“. Diese bestimmen für die Regulierungsbehörden Kriterien, die ein Netz erfüllen muss, um als Netz mit sehr hoher Kapazität zu gelten.

Diese Kriterien umfassen Down- und Uplink-Bandbreite, Ausfallsicherheit, fehlerbezogene Parameter sowie Latenz und Latenzschwankung. Die Guidelines tragen zur Harmonisierung der Definition von „Very High Capacity Networks“ in der EU bei. Daher hielt BEREC am 17. März ein virtuelles Meeting in Brüssel ab, um den konstruktiven Dialog mit Stakeholdern zu fördern und die Draft Guidelines zu präsentieren (siehe [https://bereg.europa.eu/eng/events/bereg\\_events\\_2020/232-virtual-meeting-with-stakeholders-on-the-draft-bereg-guidelines-on-very-high-capacity-networks](https://bereg.europa.eu/eng/events/bereg_events_2020/232-virtual-meeting-with-stakeholders-on-the-draft-bereg-guidelines-on-very-high-capacity-networks)).

Die dritte öffentliche Konsultation betrifft die „BEREC Guidelines on intra-EU communications“, die das Telefonieren und Versenden von SMS innerhalb der EU noch günstiger für Verbraucher machen. Alle Konsultationen finden Sie auf der BEREC-Webseite.

#### Vier Guidelines zur Veröffentlichung

BEREC-Guidelines oder Leitlinien helfen dabei, den neuen Europäischen Rechtsrahmen für Elektronische Kommunikation (EECC) harmonisiert in der EU



## INTERNATIONALES



BEREC Guidelines 2019/2020

umzusetzen. Mit den vier gegenständlichen Leitlinien ist ein weiterer Schritt dahin getan. Den aktuellen Stand finden sie auf der RTR-Webseite.

Aktuell handelt es sich um die Leitlinien zur Festlegung der Lage der Netzabschlusspunkte und Leitlinien aus der Phase 1 zur geographischen Netzwerkerhebung. Außerdem verabschiedete BEREC seine Guidelines über gemeinsame Kriterien für die Bewertung der Fähigkeit zur Verwaltung der Nummerierungs-Ressourcen sowie des Risikos ihrer Erschöpfung als auch Guidelines zu einschlägigen Parametern für die Dienstqualität (Quality of Service, QoS) für Internetzugangsdienste und interpersonelle Kommunikationsdienste.

### Zwei weitere Publikationen

Veröffentlicht wird außerdem der aktuelle „BEREC International Roaming Benchmark Data Report“, der Daten zu mobilem Roaming in der EU und teilweise in Drittländern vergleicht. Daneben wird eine Studie präsentiert namens „Feasibility study on development of coverage information for 5G deployments“. Sie soll den erwarteten Nutzen aufzeigen, wenn Regulierungsbehörden Daten zur 5G-Versorgung und deren Qualität veröffentlichen. Damit sollen vor allem Verticals angesprochen werden, die mit ihren neuen Anwendungen das volle Potenzial von 5G ausschöpfen sollen; etwa in der Automobilindustrie oder im Umwelt-Monitoring.

Das nächste Plenum findet am 10. Juni 2020 in der finnischen Hauptstadt Helsinki statt. Davor lädt BEREC am 1. April in Brüssel zum Stakeholder Forum (Webinar) ein.

## Richtungsweisende Dokumente der Kommission

Die Europäische Kommission möchte Europa fit für die digitale Ära machen. Gleichzeitig soll die Union im Bereich Digitales aus dem Schatten von Politik und Unternehmen aus den USA sowie China hervortreten. Dazu wurden bereits drei Dokumente im Februar veröffentlicht.

### Shaping Europe's Digital Future

„Shaping Europe's Digital Future“ heißt das erste Dokument. Darin gibt sich die Kommission einen Fünfjahresplan vor, der auf drei Hauptzielen basiert, um Europa zum Vorreiter im digitalen Zeitalter zu machen. Diese Hauptziele sind Technologie im Dienste der Menschen; eine faire und wettbewerbsfähige Wirtschaft sowie eine offene, demokratische und nachhaltige Gesellschaft.

Konkrete Umsetzungsschritte sind etwa die Beschleunigung der Gigabit-Anbindung in Europa durch eine Überarbeitung der Richtlinie über die Kostenreduzierung beim Breitbandausbau, einen aktualisierten Aktionsplan für 5G und 6G sowie ein neues Programm für die Funkfrequenzpolitik bis spätestens Ende 2021.



## INTERNATIONALES

### Europäische Datenstrategie

Als zweites veröffentlichte die Kommission eine „European Strategy for Data“. Damit will die EU einen Daten-Binnenmarkt schaffen, der eine beträchtliche Wirtschaftsleistung aufweisen kann.

Dafür erachtet sie etwa einen Rechtsrahmen für die Governance gemeinsamer europäischer Datenräume oder die Schaffung eines europäischen Marktplatzes für Cloud-Dienste für notwendig. Umsetzen will sie auch die Prüfung eines erweiterten Rechts des Einzelnen auf Datenübertragbarkeit. Die Europäische Datenstrategie wird bis Ende Mai konsultiert.

### Weißbuch zu künstlicher Intelligenz

Den Abschluss bildet ein Weißbuch zur künstlichen Intelligenz und die ausdrückliche Einladung, die eigenen Positionen dazu mit der Kommission zu teilen.

Als erste Maßnahme soll mit den Mitgliedstaaten ein adaptiertes Weißbuch nach der Konsultation geteilt werden. Danach will die Kommission die Einrichtung von Forschungs- und Testzentren erleichtern und in jedem Mitgliedstaat die Entstehung mindestens eines KI-Innovationszentrums forcieren.

Gleichzeitig mit dem „White Paper on Artificial Intelligence“ veröffentlichte die Europäische Kommission einen Bericht über die Auswirkungen von KI, IoT und Robotik auf Sicherheits- und Haftungsfragen, der den einschlägigen Rechtsrahmen analysiert.

**NUTZERSCHUTZ**

## Jahresbericht der Schlichtungsstellen: Positive Bilanz der Schlichtungstätigkeit für 2019

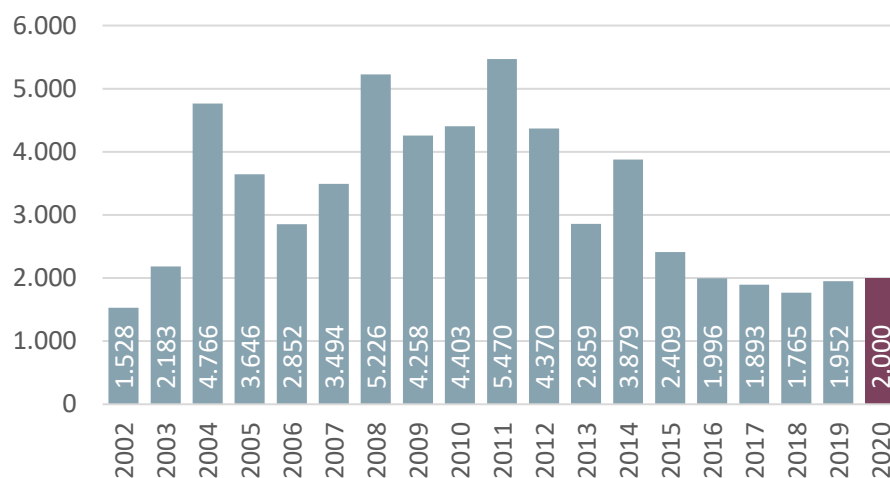


RTR Schlichtungsbericht 2019

Die Bedeutung der Schlichtungsstellen als alternatives Rechtsschutzinstrument, welches Nutzerinnen und Nutzer einfach, rasch und kostengünstig zu ihrem Recht verhilft, nimmt deutlich zu. Die RTR leistet hier seit vielen Jahren mit ihrer Schlichtungstätigkeit für Kommunikationsdienste (Telekommunikation und Medien) und Post einen wichtigen Beitrag zum Nutzerschutz.

Mit dem Jahresbericht der Schlichtungsstellen für 2019 zieht die RTR nun eine durchaus positive Bilanz. Von den insgesamt 1.952 Schlichtungsverfahren entfielen 1.870 Verfahren auf Telekommunikation und 82 auf Medien. Mehr als 95 Prozent der Verfahren wurden binnen 90 Tagen beendet, bei 79 % wurde eine Einigung herbeigeführt. Beim Großteil der Verfahren ging es um Vertragsschwierigkeiten.

Abb. 1: Schlichtungsfälle für Kommunikationsdienste (Telekommunikation und Medien)



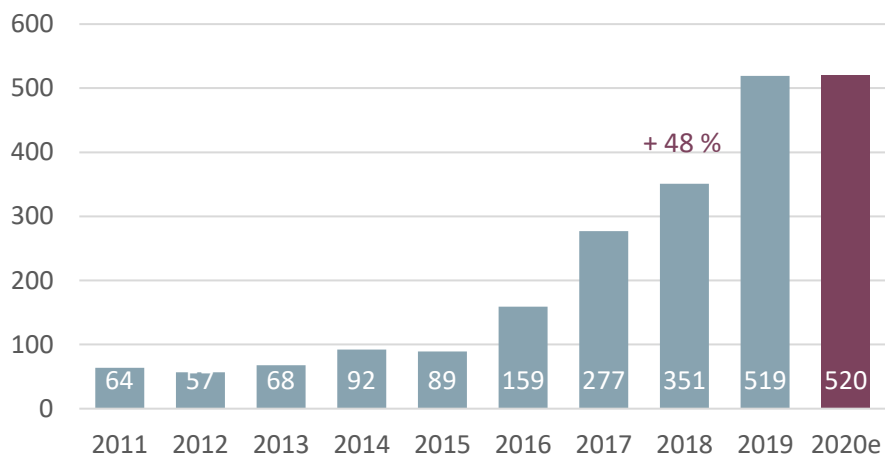
Dass die Anzahl der Schlichtungsfälle seit ein paar Jahren konstant bleibt, ist auf mehrere Faktoren zurückzuführen. Nationale und durch die Europäische Kommission verordnete Regulierungsmaßnahmen wie beispielsweise die Kostenbeschränkungsverordnung oder „Roam like at home“ bieten Anbietern mittlerweile wenig Spielraum für eine Ausreizung bei der Tarifgestaltung. Damit einher geht die auf der Anbieterseite großteils geänderte Produktpolitik – eine Flat-Verrechnung bei Telefon-, Internet- und Bündelprodukten ist mittlerweile die Regel.

## NUTZERSCHUTZ

### Starker Anstieg der Verfahren bei Beschwerden zu Postdiensten

Im Postbereich wurde im Berichtsjahr eine Steigerung um 48 % auf 519 Verfahren registriert. Verantwortlich für den starken Anstieg im Vergleich zu 2018 ist u.a. der nach wie vor boomende Paketversand - 351 Fälle betrafen die Kategorie Paket, 124 Fälle die Kategorie Brief. Über 93 Prozent aller Verfahren wurden binnen 30 Tagen beendet, davon 78 Prozent mit einer positiven Lösung.

Abb. 2: Schlichtungsfälle zu Postdiensten: Zustellprobleme überwiegen



### Schlichtungstätigkeit im Wandel – wo geht die Reise hin?

Im Laufe der letzten zwei Jahre hat sich im Rahmen der täglichen Auseinandersetzung mit Fragen des Nutzerschutzes gezeigt, dass wieder verstärkt neue Themen auftauchen, an Bedeutung gewinnen und aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten sind. Exemplarisch sind hier zwei Themen angeführt:

Die Frage der „Qualität des Internetzugangs“ findet beispielsweise in Verfahren genauso ihren Niederschlag wie im von der RTR entwickelten Tool „Zertifizierte Messung“ zur Prüfung von Internetzugängen.

Oder der Missbrauch von Rufnummern bei Ping-Anrufen zur Abzocke der Angerufenen. Auch wenn es derzeit noch keine Handhabe dagegen gibt, ist die Schlichtungsstelle gefordert, Abhilfe zu schaffen, getan mit der Einrichtung der Meldestelle für Rufnummernmissbrauch.

## NUTZERSCHUTZ

Der europäische Rechtsrahmen European Electronic Communications Code (EECC), der 2020 in nationales Recht umzusetzen ist, wird die Rahmenbedingungen für die Schlichtungstätigkeit wiederum ändern. Aus Sicht der Nutzer ist besonders erwähnenswert, dass neue Dienste (OTTs) in den Fokus rücken werden.

Der Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2019 ist auf der Website der RTR unter [www.rtr.at/de/inf/Schlichtungsbericht\\_2019](http://www.rtr.at/de/inf/Schlichtungsbericht_2019) veröffentlicht.

## OFFENLEGUNG

### OFFENLEGUNG gemäß § 25 Mediengesetz

#### Medieninhaberin (Verlegerin):

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

#### Unternehmensgegenstand:

Besorgung der Rundfunk-, Telekom- und Postregulierung in Österreich, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 77–79, FN 208312t, 100 % Eigentümer Republik Österreich

#### Geschäftsführer:

Dr. Klaus M. Steinmaurer (Fachbereich Telekommunikation und Post) und  
Mag. Oliver Stribl (Fachbereich Medien)

#### Aufsichtsrat:

Andreas Rudas, Mag. Sabine Joham-Neubauer, DI Dr. Andreas Weber, Dr. Matthias Traimer, Dr. Erhard Fürst, Mag. Michael Ogris, Dipl.-Ing. Martin Ulbing, Jörg Stefan Baumgärtl, Ursula Wanha

#### Grundlegende Richtung:

Laufende Information über aktuelle Themen aus dem Bereich Telekommunikation und Post sowie einschlägige Fachartikel.