

- TK03/2014** ■ **Zum Thema: Branchentreffen in der RTR-GmbH: Bures** **Seite 02**  
**VOM 08.07.2014** **betont Wichtigkeit des Breitbandausbaus**  
Am 18. Juni 2014 war Frau Bundesministerin Bures auf Besuch in der Regulierungsbehörde und traf hochrangige Vertreter der Telekommunikationsbranche.
- **Zum Thema: Streitschlichtungsbericht 2013: RTR-Schlichtungsstelle verzeichnet Rückgang der Verfahren** **Seite 04**  
Für das Jahr 2013 zieht die RTR-Schlichtungsstelle in ihrem Tätigkeitsbericht eine erfreuliche Bilanz – die Verfahren sanken erstmals seit 2006 wieder unter knapp 3.000 und gingen im Vergleich zu 2012 um 35 % zurück. Inhaltlich dominierten Verfahren zur Mobiltelefonie.
- **Internationales: Aktivitäten von BEREC** **Seite 06**
- **Hinweis: Neue RTR-Berichte unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) veröffentlicht** **Seite 08**
- **Veranstaltung: 15. Salzburger Telekom-Forum** **Seite 08**

### IMPRESSUM:

Medieninhaber (Verleger),  
Herausgeber, Hersteller und  
Redaktion:  
Rundfunk und Telekom  
Regulierungs-GmbH  
A-1060 Wien  
Mariahilfer Straße 77-79  
Tel.: +43 1 58058-0  
Fax: +43 1 58058-9191  
E-Mail: [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at)  
<http://www.rtr.at>  
FN 208312t  
Verlags- und Herstellungsort:  
Wien

## **Zum Thema Branchentreffen in der RTR-GmbH: Bures betont Wichtigkeit des Breitbandausbaus**

Am Mittwoch, 18. Juni 2014, fand in den Räumlichkeiten der RTR-GmbH ein Business-Frühstück statt, bei dem Herr Mag. Johannes Gungl, Geschäftsführer der RTR-GmbH für den Fachbereich Telekommunikation und Post, Frau Bundesministerin Doris Bures sowie zahlreiche hochrangige Vertreter der Telekom-Branche begrüßte.



**Bundesministerin  
Bures zu Gast in der  
RTR-GmbH**

v.l.n.r.: Hofrätin Dr. Elfriede Solé (Vorsitzende der TKK), Bundesministerin Doris Bures (BMVIT), Mag. Johannes Gungl (Geschäftsführer der RTR-GmbH für den Fachbereich Telekommunikation und Post)  
Foto: © Petra Spiola – [www.spiola.at](http://www.spiola.at)

In seinem Eingangsstatement unterstrich Gungl die Bedeutung der Telekommunikationsbranche im 21. Jahrhundert für die Wettbewerbsfähigkeit und die Stärkung des Wirtschaftsstandortes Österreich und für die Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen. Es sei Aufgabe der RTR-GmbH als unabhängige Einrichtung, im Sinne eines forcierten Breitbandausbaus Überzeugungsarbeit für Breitbandförderung zu leisten.

Infrastrukturministerin Doris Bures bekräftigte ihr Bekenntnis zum Ausbau der Breitbandinfrastruktur, wie er sowohl in der Breitbandstrategie des BMVIT als auch im aktuellen Regierungsprogramm als Ziel verankert ist. Sie betonte, dass man jetzt die Pflöcke einschlagen müsse, um 2020 flächendeckend über leistungsfähige Netze verfügen zu können. Die Finanzierungsfrage sei jetzt zu entscheiden, damit 2015 der

Breitbandausbau gestartet werden könne. Die Ministerin verwies weiters auf die Entwicklung eines Masterplans in ihrem Ministerium, dessen Eckpfeiler mit Vertreterinnen und Vertretern der Telekommunikationsindustrie, der Länder und Gemeinden diskutiert wurde.

Auch Frau Hofrätin Dr. Elfriede Solé, Vorsitzende der Telekom-Control-Kommission (TKK), hob in ihrer Rede hervor, dass es der TKK ein großes Anliegen sei, den Ausbau von Breitbandnetzen voranzutreiben. Viele Entscheidungen seien im Kontext der Förderung von Breitband zu verstehen, beispielsweise entsprechende Versorgungsauflagen bei Frequenzauktionen, damit auch für bisher unterversorgte Gebiete die Versorgung mit hochbitratigen Diensten eine Selbstverständlichkeit werde.



Foto: © Petra Spiola – [www.spiola.at](http://www.spiola.at)

Bevor es zum informellen Teil überging, bedankte sich Johannes Gungl nochmals bei Frau Bundesministerin Bures für ihren Besuch bei der RTR-GmbH. Dies sei ein wichtiges Zeichen für eine neue Qualität in der Zusammenarbeit zwischen dem BMVIT und den Regulierungsbehörden RTR-GmbH und TKK zum Wohle der Konsumenten und der Wirtschaft.

## Zum Thema **Streitschlichtungsbericht 2013: RTR-Schlichtungsstelle verzeichnet Rückgang der Verfahren**

Die positive Nachricht – die bei der RTR-Schlichtungsstelle eingebrachten Verfahren gingen im Jahr 2013 deutlich zurück: es wurden 2.859 Schlichtungsfälle verzeichnet, um 35 % weniger Schlichtungsfälle als im Jahr 2012. Zurückzuführen ist dies vor allem auf die von der Regulierungsbehörde erlassene Kostenbeschränkungsverordnung, die 60,- Euro als Obergrenze für das Überschreiten der Datenvolumina für mobiles Internet im Inland vorschreibt und sich als effektives Verbraucherschutzinstrument herauskristallisiert hat.

Die Summe aller 2013 eingebrachten Streitwerte betrug 1.428.190,- Euro. Die gesamte im Rahmen der einzelnen Verfahren erzielte Reduktion der Streitwerte belief sich auf 589.217,- Euro. Die Bedeutung des Verfahrens für einzelne betroffene Kunden kann man an diesen Zahlen gut erkennen.

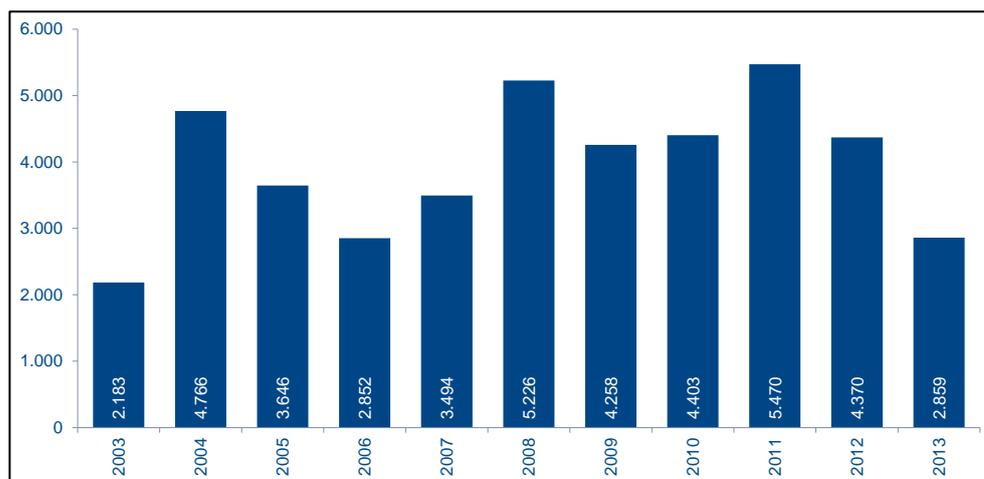


Abbildung 1: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2003–2013

### **Vertragsschwierigkeiten**

#### **Verfahrensinhalte**

Der größte Anteil der Verfahren, die 2013 registriert wurden, entfiel auf vertragsrechtliche Fragestellungen, etwa im Zusammenhang mit Kündigungen oder der Zulässigkeit einer Mindestvertragsdauer. Standardlösungen sind in diesen Fällen nicht möglich.

### **Contentdienste alias „Bezahlen mit dem Handy“**

Ein weiterer Schwerpunkt lag – sowohl bei Verfahren als auch bei schriftlichen und telefonischen Anfragen – bei Contentdiensten. Bei diesen mehrwertdienstähnlichen

Services werden inhaltliche Dritteleistungen, die über eigene (Internet-)Portale erreichbar sind, auf der Telefonrechnung des mobilen Anschlusses verrechnet. Bei diesen Fällen waren unterschiedlichste Rechtsfragen zu klären, wie die einer möglichen Drittnutzung oder die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Fernabsatz.

**Datendienstfälle**

Datendienstfälle stellten 2013 zwar nur mehr die „drittstärkste“ Kategorie dar, gehören aber immer noch zu den häufigeren Verfahrensgegenständen. Betroffen waren oftmals Unternehmer, die sich nicht aktiv dem Schutzbereich der Kostenbeschränkungsverordnung unterstellt hatten und mit überraschend hohen Rechnungen für Datenvolumina konfrontiert wurden.

**94 % aller Verfahren betrafen Mobilfunk**

Bei der Auswertung nach Betreibern, denen die meisten Schlichtungsfälle zuzuordnen waren, wurde einmal mehr der Trend der letzten Jahre bestätigt – die absolut größte Anzahl der Verfahren betraf die mobilen Betreiber, während Beschwerden zu Festnetzbetreibern weiterhin zurückgingen. Einen stabilen Anteil machen Beschwerden über Betreiber aus, die Festnetztelefonie im Zusammenhang mit Verbindungnetzbetrieb (Carrier Preselection, CPS) realisieren und über telefonischen Direktvertrieb anbieten. In diesen Fällen ging es hauptsächlich um vertragsrechtliche Fragestellungen.

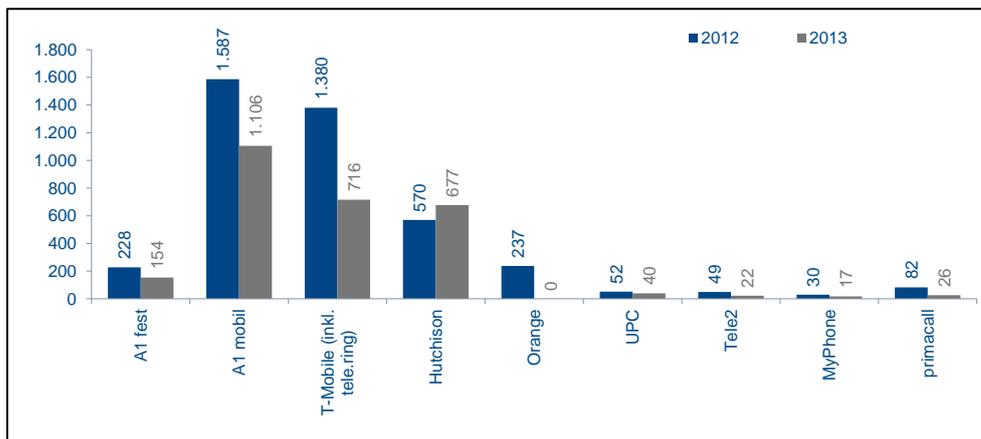


Abbildung 2: Eingebraachte Schlichtungsfälle nach Betreibern

**Ausblick 2014: Schwerpunkt**

Für 2014 hat sich die RTR-Schlichtungsstelle vorgenommen, mit den Betreibern – über den Kontakt bei der Verfahrensabwicklung hinaus – einen noch intensiveren Dialog als bisher zu pflegen. Ziel ist unter anderem, Defizite, die die RTR-Schlichtungsstelle beim

Kundenservice der einzelnen Betreiber ortet, zu diskutieren und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen, um in weiterer Folge die Anzahl der Schlichtungsfälle weiter zu reduzieren.

Weiters wird an einer Erweiterung des E-Government-Portals für das Schlichtungsverfahren gearbeitet, damit hinkünftig Kunden wie Betreiber das gesamte Verfahren vollständig elektronisch abwickeln können.

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2013 steht unter folgendem Link zum Download zur Verfügung: [https://www.rtr.at/de/komp/STR\\_Bericht2013](https://www.rtr.at/de/komp/STR_Bericht2013)

## **Internationales Aktivitäten von BEREC**

### **Stellungnahme von BEREC zur Empfehlung der Europäischen Kommission hinsichtlich der relevanten Märkte**

Wie schon im [Newsletter 01/2014](#) kurz erläutert, hat die Europäische Kommission eine Abänderung der bestehenden Empfehlung hinsichtlich der relevanten Märkte der TK-Regulierung vorbereitet.

Bei diesem neuen Vorschlag der Europäischen Kommission wurde eine Reduzierung von derzeit sieben auf nunmehr vier relevante Märkte vorgenommen. Hier wird ersichtlich, dass nach Ansicht der Europäischen Kommission in diesem Vorhaben keinerlei Endkundenmärkte mehr als relevant anzusehen sind. Die vorgeschlagenen neuen Märkte lauten nun:

- Terminierung Festnetz
- Terminierung Mobilnetz
- Zugang lokal auf Vorleistungsebene und zentraler Zugang für den Massenmarkt
- Zugang lokal für hochwertige Qualitätsdienste auf Vorleistungsebene

Das Prinzip der Regulierung geht davon aus, dass ein oder mehrere Unternehmen auf einem Markt eine Stellung mit beträchtlicher Marktmacht bekleiden. Diese Stellung wird SMP (significant market power) bezeichnet und die davon betroffenen Unternehmen werden mit Regulierungsmaßnahmen belegt.

Die RTR-GmbH hat mit den Fachexperten aller im Gremium der Europäischen Regulierungsbehörden (BEREC) vertretenen Behörden eine gemeinsame Meinung erarbeitet, die schließlich bei der Generalversammlung des BEREC Anfang Juni in Dublin beschlossen und veröffentlicht wurde<sup>1</sup>. Die Stellungnahme ist Basis für die

<sup>1</sup> [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/press\\_releases/4441-press-release-berec-adopts-its-opinion-on-the-commission8217s-recommendation-on-relevant-markets](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/press_releases/4441-press-release-berec-adopts-its-opinion-on-the-commission8217s-recommendation-on-relevant-markets)

weiteren Diskussionen mit der Europäischen Kommission zur allfälligen Anpassung der Empfehlung an Besonderheiten der Marktsituation der einzelnen Mitgliedstaaten. Inhaltlich unterstützt BEREC im Wesentlichen die Initiative der Europäischen Kommission. Gleichzeitig weist BEREC darauf hin, dass es für die Sicherstellung von effektivem Wettbewerb und ungeachtet des langfristigen Trends der wettbewerblichen Bedingungen der jetzigen Märkte 1 und 2 wahrscheinlich sein wird, dass mehrere Regulierungsbehörden diese Märkte kurz- und mittelfristig (weiter)regulieren werden. Die Stellungnahme begrüßt eine Flexibilität in den Breitbandmärkten, deren Definitionen von den Produkt-Portfolios der Marktanbieter, den existierenden Netzwerkstrukturen sowie den vorherrschenden nationalen Wettbewerbsbedingungen abhängen werden. Weiters hat BEREC die Europäische Kommission um zusätzliche Klarstellungen zu horizontalen, methodologischen und Möglichkeiten zu Übergangsregelungen ersucht, um eine zweifelsfreie Darstellung der Abgrenzungen vornehmen zu können. Diese soll auch im Rahmen einer erklärenden Anleitung enthalten sein, die wiederum als Anleitung verwendet werden kann.

### **Anpassung des BEREC-Standpunktes zu geografischen Märkten**

Im Hinblick auf die geografischen Aspekte von Marktanalysen hat BEREC nach Durchführung einer öffentlichen Konsultation ebenfalls eine Anpassung seines gemeinsamen Standpunktes vorgenommen. Dies ist wesentlich für alle Märkte elektronischer Kommunikation, die der vorzeitigen Regulierung mit speziellem Fokus auf Breitbanddienste unterliegen. Die öffentliche Konsultation brachte unter reger Beteiligung der Stakeholder eine große Zahl an Inputs. Unter anderem kann als wesentlichstes Ergebnis festgehalten werden, dass für den Fall von Unterschieden in wettbewerblichen Bedingungen eine Definition von subnationalen Märkten nicht gerechtfertigt ist, eine variable Anwendung von regulatorischen Auflagen mit speziellem geografischem Fokus jedoch möglich ist.

### **2. BEREC-Generalversammlung 2014: Treffen mit US-Regulierungsbehörde FCC**

Im Rahmen der zweiten jährlichen Generalversammlung 2014 des BEREC fand auch ein Treffen mit Jessica Rosenworcel, Commissioner der US-amerikanischen Regulierungsbehörde FCC, statt. Im Zuge dieses Meetings wurde ein Überblick über die neuesten Entwicklungen zum Thema Netzneutralität in den Vereinigten Staaten gegeben sowie die erst kürzlich eröffnete öffentliche Konsultation dazu vorgestellt. In weiterer Folge wurden Themenfelder erörtert, die künftig stärker zwischen BEREC und der FCC diskutiert werden sollen. Dazu hatte man bereits letztes Jahr ein Memorandum of Understanding zwischen BEREC und der FCC unterzeichnet. Basierend auf diesem wird es zukünftig weitere gemeinsame Initiativen im Rahmen von Workshops und Videokonferenzen geben.

**Hinweis** Neue RTR-Berichte unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) veröffentlicht

Folgende Publikationen wurden als pdf-Dokumente auf der Website der RTR-GmbH in der Rubrik „Publikationen“ veröffentlicht:

- [Kommunikationsbericht 2013](#)
- [Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2013](#)
- [RTR Telekom Monitor Jahresbericht 2013](#)
- [RTR Post Monitor 3. und 4. Quartal 2013](#)

**Veranstaltung** 15. Salzburger Telekom-Forum

Das 15. Salzburger Telekom Forum mit dem Titel „Regulierung am Scheideweg?“ findet am 25. und 26. August 2014 auf der Edmundsburg/Mönchsberg statt. Das detaillierte Programm wird in Kürze veröffentlicht.