

- TK04/2015** ■ **Zum Thema: RTR konsultiert erste Novelle zur** **Seite 2**
VOM 13.10.2015 ■ **Nummernübertragungsverordnung 2012**
Die erste Novelle dieser RTR-Verordnung beinhaltet u.a. zahlreiche Verbesserungen für Endkundinnen und Endkunden. Bis zum 21. Oktober 2015 läuft noch die Konsultation.
- **Zum Thema: Probleme mit Postdiensteanbietern – die RTR** **Seite 3**
hilft: Streitschlichtung im Bereich Post
Weitgehend unbekannt ist, dass die RTR per Gesetz seit Jänner 2011 als ‚Post-Schlichtungsstelle‘ fungiert. Die Zahl der Verfahren ist überschaubar, die Bearbeitungsdauer kurz.
- **Internationales: Drittes BERIC-Plenum 2015:** **Seite 5**
1. und 2. Oktober in Riga (Lettland)
Das Herbst-Plenum stand im Zeichen des DSM und der bevorstehenden Überprüfung des Rechtsrahmens für elektronische Kommunikation. Weiters wurden u.a. Beschlüsse über zu veröffentlichende Dokumente und Konsultationen gefasst.
- **Internationales: Neues aus der ERGP** **Seite 8**
- **Terminavisos: Workshop am 5. November 2015 in der RTR:** **Seite 8**
E-Mail-Sicherheit: Was Provider beitragen können

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
<http://www.rtr.at>
FN 208312t
Verlags- und Herstellungsort:
Wien

Zum Thema RTR konsultiert erste Novelle zur Nummernübertragungsverordnung 2012

**Achtung:
Konsultation läuft
noch bis 21. Oktober!**

§ 23 TKG 2003 sieht eine Verordnungsermächtigung zugunsten der RTR im Bereich der Übertragung von Nummern zwischen Mobilfunknetzen vor. Im Jahr 2012 hat die RTR die Nummernübertragungsverordnung 2012 (NÜV 2012) erlassen, die nähere Bestimmungen der Portierung von mobilen Rufnummern enthält.

Im Rahmen der Evaluierung der mobilen Nummernübertragung wurden Gespräche mit Mobilfunkbetreibern und Endkundenbefragungen durchgeführt. Diese ergaben, dass eine Novellierung der Nummernübertragungsverordnung insbesondere aufgrund des technologischen Fortschritts, zur Vermeidung von Wechselbarrieren beim Betreiberwechsel und aus Rechtssicherheitserwägungen erforderlich ist.

**Zahlreiche
Verbesserungen für
den Endkunden**

In der derzeit öffentlich konsultierten Novelle der NÜV 2012 sind zusammengefasst folgende Änderungen vorgesehen:

- Eine Übermittlung der Nummernübertragungsinformation (NÜV-Information) an den Teilnehmer soll jedenfalls auch per E-Mail erfolgen;
- die erste NÜV-Information je Betreiber und Anschluss im Kalenderjahr soll kostenlos sein;
- es wird klargestellt, dass keine Verrechnung zusätzlicher Entgelte für die Portierung durch Dritte zulässig ist;
- die Portierung soll kostenlos sein, wenn der Teilnehmer das Recht auf Sonderkündigung aufgrund einseitiger, nicht ausschließlich begünstigender Vertragsänderungen durch den Mobilfunkbetreiber hat;
- die NÜV-Information hat den Betrag Null auszuweisen, wenn der Teilnehmer das Recht auf Sonderkündigung hat;
- die Portierung soll auch bis 14 Tage nach Vertragsende möglich sein;
- Begrenzung der Kosten bei Großkundenportierungen.

Die wesentlichen Regelungen im Detail

Aufgrund neuer Geschäftsmodelle und Produktangebote ist die bestehende Regelung, dass die NÜV-Information primär persönlich ausgehändigt werden soll, nicht mehr zeitgemäß. Der Teilnehmer soll auch die Übermittlung auf andere Weise wählen können. Um in diesem Zusammenhang die Zustellung der NÜV-Information zu erleichtern, ist diese jedenfalls zusätzlich zu der vom Teilnehmer gewählten Übermittlungsart per E-Mail an eine vom Teilnehmer bekannt gegebene E-Mail-Adresse zu übermitteln.

**Förderung des
Wettbewerbs durch
einfacheren
Betreiberwechsel**

Weiters soll durch die Novelle der Betreiberwechsel erleichtert werden, indem die Entgelte für mobile Nummernübertragung gesenkt werden. Einerseits wird dem Teilnehmer die erste NÜV-Information je Betreiber und Anschluss im Kalenderjahr kostenlos ausgestellt, wodurch das Portierentgelt statt wie bisher 19,- Euro auf 15,- Euro gesenkt wird. Andererseits soll dem Teilnehmer die Möglichkeit eingeräumt werden, im oben genannten Fall (Sonderkündigungsmöglichkeit iSd. § 25 Abs. 3

TKG 2003), die Rufnummer kostenlos mitnehmen zu können. Die Regelung, dass die NÜV-Information in diesem Fall den Betrag Null auszuweisen hat sowie die Angabe des Zeitraums, in dem der Teilnehmer dieses Recht in Anspruch nehmen kann, soll den Teilnehmer darüber informieren, dass keine Kosten im Fall einer Kündigung anfallen und in welchem Zeitraum diese Möglichkeit besteht. Diese Regelung dient vor allem der Klarstellung der schon bisher geltenden Rechtslage, da dieser Umstand teilweise auf NÜV-Informationen nicht berücksichtigt wurde und somit möglicherweise Kunden vom Betreiberwechsel aufgrund der fälschlicherweise auf der NÜV-Information angegebenen hohen Kosten (Kosten im Falle einer ordentlichen Kündigung) abgeschreckt wurden.

Zudem soll verhindert werden, dass Dritte für die Durchführung der Portierung ein zusätzliches Entgelt verrechnen.

Eine weitere Neuerung soll die Möglichkeit schaffen, auch bis 14 Tage nach Vertragsende zu portieren. Diese Regelung soll sicherstellen, dass der ungehinderte Portierablauf auch gewährleistet ist, wenn der Teilnehmer den Portierauftrag nach Beendigung des Vertrages stellt. Dadurch soll vermieden werden, dass der Kunde, wenn er z.B. die Portierung am letzten Tag der Vertragslaufzeit beantragt, nicht der Gefahr ausgesetzt ist, seine Rufnummer zu verlieren.

Neu: Kosten- Obergrenze bei Großkunden- portierung

Zudem war bei der Großkundenportierung bislang keine betragsmäßige Obergrenze vorgesehen, was aufgrund der dadurch entstehenden hohen Kosten bei der Portierung von Großkunden ein erhebliches Wechselhindernis darstellt. Diesem soll durch eine betragsmäßige Beschränkung mit max. 1.520,- Euro bei der Portierung von mehr als 80 Anschlüssen begegnet werden (max. 320,- Euro für die Erstellung der NÜV-Information + max. 1.200,- Euro für die Übertragung der Rufnummern für mehr als 80 Anschlüsse), wobei die Regelung, dass die erste NÜV-Information je Betreiber und Anschluss im Kalenderjahr kostenlos ist, auch in diesem Fall gilt.

Derzeit findet die öffentliche Konsultation der Novelle zur NÜV 2012 statt. Interessierte Personen können noch bis spätestens 21. Oktober 2015 eine diesbezügliche Stellungnahme abgeben. Nähere Informationen zur Konsultation finden Sie unter folgendem Link: www.rtr.at/de/inf/Konsult_NUEV_2012

Zum Thema Probleme mit Postdiensteanbietern – die RTR hilft: Streitschlichtung im Bereich Post

Nach den Bestimmungen des Postmarktgesetzes (PMG) besteht die Möglichkeit, für alle Nutzer, Interessenvertretungen und Postdiensteanbieter Streit- und Beschwerdefälle, die mit einem Postdiensteanbieter nicht zur Zufriedenheit gelöst werden konnten, der Regulierungsbehörde vorzulegen. Die RTR hat im Jahr 2011 eine

eigene Schlichtungsstelle für diese Fälle eingerichtet. Pro Jahr werden derzeit ca. 100 Streitfälle mit den unterschiedlichen Postdiensteanbietern behandelt. Die häufigsten Ursachen für Beschwerdefälle betreffen verspätete, verlorene oder beschädigte Postsendungen sowie Probleme bei der Zustellung oder bei Nachsendeaufträgen. Der Paketverkehr aus dem Ausland nimmt stark zu und auch in diesem Bereich gibt es Beschwerdefälle.

**2015 wurden 70
Verfahren registriert**

Der Großteil der Beschwerdefälle konnte schon bisher innerhalb von sechs Wochen gelöst werden. Aufgrund einer Initiative der RTR zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit konnte dieser Wert noch einmal verkürzt werden. Obwohl die Verfahrensrichtlinien eine Höchstdauer von 90 Tagen vorsehen, werden 90 % der Inlands-Fälle aktuell innerhalb von 25 Tagen von der Schlichtungsstelle bearbeitet und erledigt. Bei den Auslandsfällen zeichnet sich ebenso eine Verbesserung ab, da auch hier eine schnellere Bearbeitung in Zusammenarbeit mit den Postdiensteanbietern erzielt werden konnte. Derzeit hat die Schlichtungsstelle 2015 per Ende September 70 Fälle bearbeitet, wobei bei 69 % der Fälle von der Schlichtungsstelle eine positive Erledigung erreicht werden konnte.

**Bearbeitungsdauer
deutlich unter
gesetzlicher Vorgabe**

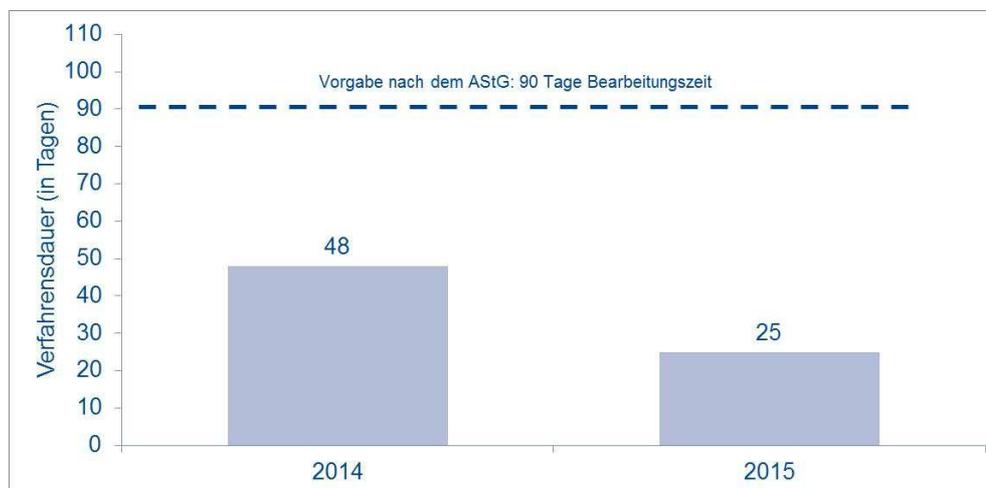


Abb. 1: Durchschnittliche Verfahrensdauer der Schlichtungsverfahren im Postbereich

**AStG bringt neue
Verfahrensrichtlinien
ab Jänner**

Anfang 2016 wird das Gesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) in Kraft treten und dieses wird auch die Schlichtungsverfahren im Bereich Post betreffen. Die RTR arbeitet bereits jetzt an den aufgrund dessen erforderlichen Anpassungen. Ein ausführlicher Newsletter-Beitrag wird das AStG samt seinen Auswirkungen Anfang 2016, rechtzeitig zum Inkrafttreten, vorstellen.

Internationales Drittes BEREC-Plenum 2015: 1. und 2. Oktober in Riga (Lettland)

Am 1. und 2. Oktober fand unter dem Vorsitz von Fatima Barros, President of the Board of ANACOM (Portugal), das dritte BEREC-Plenum des Jahres 2015 in Riga statt. Sämtliche Unterlagen zum Plenum sind auf der BEREC-Homepage veröffentlicht.¹



Foto 1: Drittes BEREC-Plenum 2015 in Riga (Lettland)
© BEREC

Es wurde eine Reihe von Berichten zur Veröffentlichung bzw. zur öffentlichen Konsultation freigegeben. Konkret wurden folgende Dokumente zur Veröffentlichung beschlossen:

- Der Bericht zu „Common Characteristics of Layer 2 wholesale access products“, welcher sowohl Produkte mit lokaler Übergabe (virtuelle Entbündelung) als auch regionale Übergabe (Enhanced Bitstream) umfasst, wird nach Einarbeiten der eingelangten Inputs² zur Konsultation final veröffentlicht.³
- Bereits zum 15. Mal wurde die BEREC-Datenerhebung zur Überprüfung der Roaming-Verordnung durchgeführt. Die Ergebnisse der Datenerhebung – Preistrends und Entwicklung der Verkehrsvolumina für Roamingdienste – sind im

¹ http://bereg.europa.eu/eng/events/bereg_event_2015/84-24th-bereg-plenary-meeting-in-riga

² http://www.bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/5438-bereg-report-on-the-public-consultation-on-document-8220common-characteristics-of-layer-2-wholesale-access-products-in-the-european-union8221

³ http://www.bereg.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/bereg/reports/5439-bereg-report-on-common-characteristics-of-layer-2-wholesale-access-products-in-the-european-union

BEREC International Roaming Benchmark Report zusammengefasst.⁴

- Der „BEREC Report on Regulatory Accounting Practice 2015“ ist bereits der 11. Bericht dieser Reihe. Er gibt eine Übersicht zu den von den einzelnen Regulierungsbehörden verwendeten Kostenrechnungsmethoden.⁵

Zur Konsultation beschlossen wurden:

- Der BEREC-Bericht zu OTTs (Over-the-top, die im Bericht als „content, a service or an application that is provided to the end user over the open Internet“ definiert sind) wurde zur öffentlichen Konsultation beschlossen.⁶ Analysiert werden unter anderem die unterschiedlichen Arten von OTT-Diensten und deren Einfluss auf den elektronischen Kommunikationssektor, sowohl in Bezug auf Wettbewerb, Konsumentenschutz, deren Auswirkungen auf den derzeitigen Rechtsrahmen als auch wie ein so genanntes „Level Playing Field“ geschaffen werden kann. Bis zum 2. November 2015 können dazu Stellungnahmen eingebracht werden.
- Ebenfalls konsultiert wird bis zum 6. November der „Draft BEREC Report on Enabling IoT“.⁷ M2M-Dienste oder auch „Internet of Things“ genannt, also die Kommunikation zwischen Maschinen, gewinnen zunehmend an Bedeutung. BEREC analysiert, ob diesen Diensten in Bezug auf Nummerierung, Roaming, Spektrum etc. besondere regulatorische Bedeutung zukommen soll. Im Rahmen der Konsultation werden spezifische Fragen an die Marktteilnehmer gerichtet, deren Antworten es BEREC in weiterer Folge erlauben sollen, Schlussfolgerungen zu den regulatorischen Anforderungen von M2M/IoT zu ziehen.
- Eine der BEREC-Strategien im Arbeitsprogramm 2015 ist die Stärkung und der Schutz von Konsumenten. Besonders schutzbedürftig sind Menschen mit Behinderungen, weshalb sich der Bericht „Draft BEREC Report on equivalent access and choice for disabled end-users“⁸ mit dem Thema eines gleichberechtigten Zugangs zu Kommunikationsdiensten und Wahlmöglichkeiten für Menschen mit Behinderungen auseinandersetzt. Bis zum 30. Oktober wird vor allem um Input zur Fragestellung gebeten, welche Initiativen es gibt und welche Maßnahmen von Regulierungsbehörden, öffentlichen Einrichtungen, Betreibern etc. getroffen werden, die darauf abzielen, Menschen mit Behinderung adäquaten Zugang zu elektronischen Kommunikationsdiensten zu gewähren.
- Last but not least wurde das Konsultationsdokument zum „BEREC Work Programme 2016“, welches ganz unter dem Zeichen der bevorstehenden

⁴ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/5440-international-roaming-berec-benchmark-da_0.pdf

⁵ http://www.berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5441-berec-report-regulatory-accounting-in-practice-2015

⁶ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/5431-draft-berec-report-on-ott-services_0.pdf

⁷ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/5430-draft-berec-report-on-enabling-the-inter_0.pdf

⁸ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/5418-update-of-the-report-on-equivalent-access_0.pdf

Überprüfung des Rechtsrahmens für elektronische Kommunikation steht, verabschiedet.⁹ Um schriftlichen Input wird gleichfalls bis spätestens 30. Oktober ersucht.

Ein großer Teil des BEREC-Plenums wurde dem Thema DSM und der bevorstehenden Überprüfung des Rechtsrahmens für elektronische Kommunikation gewidmet. Unter anderem wurden die Definition von ECS (electronic communications services), State Aid, Spektrum, die Zukunft der sektor-spezifischen Regulierung und die Rolle von BEREC diskutiert. Dies war eine Fortsetzung der Diskussion vom zweiten Plenum und soll ein Wegweiser für eine BEREC-Stellungnahme an die Europäische Kommission sein; die Stellungnahme soll im vierten Plenum verabschiedet werden.

Im Rahmen des BEREC-Plenums wurde weiters ein gemeinsam von BEREC und ERGP (European Regulators Group for Postal Services) organisierter Workshop zum Thema grenzüberschreitende Pakete abgehalten, mit dem Ziel, Synergieeffekte zwischen dem Telekom- und dem Postbereich nutzen zu können.

Der Workshop bzw. auch die Einrichtung einer Ad Hoc BEREC-ERGP-Arbeitsgruppe zu diesem Thema geht auf die Absicht der Europäischen Kommission zurück, Barrieren im Bereich des grenzüberschreitenden E-Commerce abzubauen. Hierbei spielt der Markt für grenzüberschreitende Pakete eine wesentliche Rolle.

BEREC und ERGP arbeiten nun bis Ende des Jahres gemeinsam an der Erstellung von Vorschlägen, wie die (Preis-)Transparenz bei grenzüberschreitenden Paketen erhöht werden könnte und welche Rolle Regulierungsbehörden in dem Bereich zukommen sollte. (Siehe auch Beitrag „Neues aus der ERGP“.)

Ein weiterer Workshop im Vorfeld des BEREC-Plenums fand zum Thema „Migration to all-IP Networks“ statt. Neben der Präsentation dreier Länderstudien (Italien, Schweiz und Kroatien) zum Thema „Migration to all-IP in the access network“, wurde dieser Workshop auch als Plattform zum Informations- und Erfahrungsaustausch unter den Regulierungsbehörden genutzt.

Die nächsten Termine

Am 15. Oktober 2015 findet in Brüssel das „Stakeholder Forum“¹⁰ statt. Es wird mit den Marktteilnehmern unter anderem das „BEREC Work Programme 2016“ sowie das „Internet of Things (IoT) / Machine-to-Machine (M2M) Communications“ diskutiert.

Das vierte Plenum 2015 findet am 10. und 11. Dezember 2015 in London statt.

⁹ http://www.berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/download/0/5417-draft-berec-work-programme-2016_0.pdf

¹⁰ Stakeholder Forum 2015: http://www.berec.europa.eu/eng/events/berec_event_2015/94-3rd-berec-stakeholder-forum-meeting

Internationales Neues aus der ERGP

Arbeitsgruppe zum Online-Handel

Bei der Gruppe Europäischer Postregulierungsbehörden (ERGP) gibt es auf Initiative von EU-Vizepräsident Andrus Ansip neue Bewegung. Im Rahmen des Projektes „Digital Single Market“ ergibt sich eine Verbindung des Postbereichs mit dem Bereich der elektronischen Kommunikation. Eine der Säulen dieses Projektes ist nämlich die Verbesserung des Zuganges der Europäischen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen zu digitalen Gütern und Dienstleistungen. Dabei wird besonderes Gewicht auf die Förderung von grenzüberschreitendem Online-Handel gelegt. Die im EU-Ausland erworbenen Waren werden wiederum durch Postdiensteanbieter befördert. Im September 2015 wurde in Zusammenarbeit zwischen ERGP und der Gruppe Europäischer Regulierungsbehörden für elektronische Kommunikation (BEREC) eine eigene Arbeitsgruppe gegründet, die sich mit dem Zusammenspiel von Online-Handel und dem Versand der Waren befasst. Ziel dieser Arbeitsgruppe ist es, Erschwernisse, die Kundinnen und Kunden vom grenzüberschreitenden Warenerwerb samt Versand abhalten könnten, zu erkennen und zu beseitigen, wobei durch die Zusammenarbeit der beiden Fachbereiche Wissen aus den Bereichen Telekommunikation und Post einfließt. Auch die RTR ist in dieser Arbeitsgruppe vertreten.

Terminavisos E-Mail-Sicherheit: Was Provider beitragen können

Workshop am 5. November

E-Mails sind heutzutage eines unserer wichtigsten Kommunikationsmittel, leider aber auch sehr anfällig für Missbrauch. Die RTR möchte Anbieter von E-Mail-Services wie Internet Service Provider, IT-Dienstleister etc. bei der Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen unterstützen und hat daher führende Experten, darunter Autoren der relevanten Standards, zu einem Workshop eingeladen:

Zeit: 5. November 2015, 13.00 bis 17.00 Uhr

Ort: in den Räumlichkeiten der RTR (1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79)

Details und Möglichkeiten zur Anmeldung finden Sie auf unserer Website unter:
www.rtr.at/de/inf/E-Mail_Sicherheit05112015

Hinweis Salzburger Telekom-Forum 2015: Vorträge sind online

Der Großteil der Vorträge, die beim 16. Salzburger Telekom-Forum am 26. und 27. August 2015 auf der Edmundsburg in Salzburg gehalten wurden, steht unter dem Link www.rtr.at/de/inf/TKForum2015 als Video zur Verfügung.