

International Roaming

Mobilregulierungsdialog



Inhalt

- FAQs zu Art 6a Abs 3 EU-Roaming-Verordnung
- Push – SMS
- Datenerhebung



FAQs zu Art 6a Abs 3 EU-Roaming-Verordnung



Darf das Limit nach Art 6a Abs 3 EU-Roaming-Verordnung allen Kunden bereits ab März 2010 zur Verfügung gestellt werden?

- frühzeitige Implementierung des Limits für alle Nutzer zulässig
- Gemäß Art 6a Abs 3 EU-Roaming-Verordnung muss diese Option ab 1. März 2010 den Nutzern bereitgestellt werden, die sich bewusst dafür entscheiden. Es wäre sinnvoll, die Nutzer vor einer frühzeitigen Einführung eines Default-Limits zu informieren und diesen die Gelegenheit zu geben, sich gegen dieses Limit zu entscheiden.



Ist es zulässig dieses Limit für alle Länder zu implementieren? Dies würde bedeuten, dass es kein separates 50 Euro Limit für EU Mitgliedsländer gibt.

- Nutzer profitiert von der Anwendung dieser Funktion auch in Ländern außerhalb der EU
- Anwendung des Limits auch in nicht EU Mitgliedsländern sollte kein Problem darstellen



Muss diese Funktion auch Prepaid Kunden zur Verfügung gestellt werden?

- Bestimmungen und Verpflichtungen gelten für Prepaid- und Postpaidkunden gleichermaßen
- Bei Prepaidkunden stellt sich die Frage, ob Schutz- und Transparenzbedürfnisse im gleichen Maß vorliegen, wie bei Postpaidkunden.
- Die RTR-GmbH teilt die Einschätzung der ERG, dass die in Punkt 28) angeführte Ausnahme die Nutzung von regulierten Datenroamingdiensten über ein Wertkartenguthaben beschreibt, von dem ausschließlich Daten(roaming)dienste abgebucht werden und das nicht in den Minusbereich gelangen kann.



Müssen fixe Paketpreise zum Limit gerechnet werden?

- Fixe monatliche Paketpreise, welche (nationales) Datenvolumen enthalten, das auch im Ausland ohne zusätzliches Entgelt genutzt werden kann, müssen nicht zum Limit gerechnet werden. Fallen jedoch im Ausland zusätzliche Entgelte zum monatlichen Fixpreis an, müssen diese Entgelte im Limit abgebildet werden.
- Datenvolumen aus Roamingpaketen ist jedenfalls dann im Limit zu berücksichtigen, wenn das inkludierte Volumen überschritten wird. Der monatliche Fixpreis muss nicht im Limit inkludiert werden.
- Es ist besonders darauf zu achten, dass die Kunden gemäß Art 6a Abs 1 EU-Roaming-Verordnung entsprechend vor und auch nach Vertragsabschluss (Homepage, AGB, Entgeltbestimmungen, Tarifblätter, etc.) über die anfallenden Entgelte informiert werden.



Mehrwertdienste und Datenroaming: Müssen die Kosten von Mehrwert-diensten im Limit enthalten sein?

- Mehrwertdienste sowohl bei Sprache als auch bei SMS sind von der Verordnung ausgenommen
- Die Verordnung enthält keine Bestimmungen zur Nutzung von Mehrwertdiensten über Datenroaming.
- Die RTR-GmbH teilt die Auffassung der ERG in ihren Guidelines, dass dann, wenn eine explizite Unterscheidung zwischen dem Inhalt (z.B. ein Klingelton für x Euro) und der Übertragung (Preis pro MB) möglich und dies auch für den Nutzer ersichtlich ist, der Preis für den Inhalt keine Berücksichtigung in diesem Limit finden muss.



Müssen MMS im Limit berücksichtigt werden?

- Gemäß Art 2 Abs 2 lit k EU-Roaming-Verordnung sind MMS von Datenroamingdiensten umfasst und somit auch nicht aus den Verpflichtungen nach Art 6a Abs 3 ausgenommen – weshalb diese grundsätzlich im Limit berücksichtigt werden müssen.
- Erfolgt die Tarifierung von MMS eventbasiert (ein fixes Entgelt pro MMS) und wird der Tarif für ein MMS im Push-SMS bzw. im Pop-up-Fenster angegeben, könnte eine Berücksichtigung im Limit jedoch zu einer unerwünschten Intransparenz für den Nutzer führen, weshalb eine Berücksichtigung eines eventtarifierten MMS im Limit nicht zielführend ist.
- Erfolgt die Tarifierung nach Größe des MMS (Preis pro kB), so ist dieses Datenvolumen im Limit mit dem anfallenden Datenvolumen zu berücksichtigen. Wesentlich ist jedenfalls die Transparenz für den Nutzer.



Ist es zulässig, dem Konsumenten schon bei 98% (anstatt 100%) des verbrauchten Limits eine Benachrichtigung zu schicken, um damit dem Nutzer noch (rechtzeitig) zu ermöglichen, Maßnahmen zu ergreifen, um die Nutzung regulierter Datenroamingdienste fortzusetzen?

- Eine Benachrichtigung bei zum Beispiel ca. 98% des Limits bringt keine Schlechterstellung für den Nutzer mit sich, wenn diesem dadurch leichter ermöglicht wird, das Limit rechtzeitig zu erhöhen, um das Datenroaming ohne Unterbrechung fortsetzen zu können.
- Erhält der Nutzer diese Benachrichtigung erst bei 100% und der Betreiber stellt unverzüglich das Roaming ein, so kann dies für den Nutzer mit größerem Aufwand verbunden sein, sich wieder für diesen Dienst freischalten zu lassen.



Ein Nutzer erklärt bei Erreichen des Limits (100%), dass er Datenroamingdienste weiter nutzen möchte. Gilt in der nächsten Abrechnungsperiode ein anderes Limit?

- In der nächsten Abrechnungsperiode gilt für den Kunden grundsätzlich das ursprünglich gewählte Limit.
- Stimmt der Nutzer im Zuge der Überschreitung des Limits explizit einem neuem vom Betreiber angebotenen Limit zu, gilt in der nächsten Abrechnungsperiode das neu gewählte Limit.



Der Kunde setzt nach Überschreitung des Limits keine weiteren Maßnahmen, um weiter Datenroamingdienste nutzen zu können und wird folglich vom Betreiber gesperrt. Wann sollte der Betreiber den Nutzer automatisch wieder zum Datenroaming freischalten?

- Das Default Limit von 50 EUR bzw. entsprechenden Betrag ausgedrückt in Datenvolumen ist gültig für eine monatliche Abrechnungsperiode. Sollte der Nutzer in einer Abrechnungsperiode diese Obergrenze überschreiten und keine Maßnahmen setzen, um noch in der selben Abrechnungsperiode für weiteres Datenroaming freigeschaltet zu werden, so wird dieser automatisch vom Betreiber in der nächsten Abrechnungsperiode wieder freigeschaltet.



Die Verordnung verlangt, dass der Kunde bei Überschreitung des Limits darüber informiert wird, welche Kosten für jede weitere Nutzungseinheit anfallen. Ist dabei ein Maximalpreis pro Land ausreichend?

- Ein Maximalpreis pro Land ist verordnungskonform, auch für die Applikation gem. Art 6a Abs 2 sind Maximalpreise ausreichend.



Der Nutzer entscheidet sich innerhalb einer Abrechnungsperiode für ein (neues) Limit. Wie soll die Umsetzung erfolgen?

- Ab 1. November 2010 muss gemäß EU-Roaming-Verordnung eine Änderung bzw. Wiederbestellung des Limits innerhalb eines Arbeitstages erfolgen.
- Der Betreiber hat beim Nutzer für Transparenz hinsichtlich des bisher verbrauchten Datenroamingvolumens, der Berücksichtigung im Limit und den Beginn der Abrechnungsperiode zu sorgen.



PUSH-SMS bzw. Pop-up Window



Informations-SMS

- Personalisierte, kostenlose Preisinformation muss folgende Informationen enthalten:
 - die maximal für den jeweiligen Kunden anfallenden Entgelte für aktive und passive Roamingtelefonate,
 - die maximal für den jeweiligen Kunden anfallenden Entgelte für Roaming-SMS,
 - die Europäische Notrufnummer 112 sowie
 - eine kostenlose Service-Rufnummer zur Abfrage weiterer Informationen
- kann jederzeit vom Kunden abbestellt bzw. kostenfrei wieder angefordert werden
- muss auch für blinde bzw. sehbehinderte Personen in geeigneter Form zur Verfügung gestellt werden



Automatische Nachricht bei Datenroaming

- Personalisierte, kostenlose Preisinformation muss mit Beginn der Nutzung von Datenroamingdiensten durch den Kunden vom Betreiber bereitgestellt werden

- folgende Informationen müssen enthalten sein:
 - Information darüber, dass ein Datenroamingdienst genutzt wird
 - grundlegende personalisierte Tarifinformationen

- kann jederzeit vom Kunden abbestellt bzw. kostenfrei wieder angefordert werden

- Bereitstellung mittels SMS, E-Mail oder Pop-Up
 - muss in geeigneter Form, die Empfang und leichtes Verstehen und Wahrnehmbarkeit fördert, übermittelt bzw. bereitgestellt werden,



Datenerhebung



Was ändert sich?

- Neuer Datenwert:
 - Euro-SMS-Tarif

- Erhebung von 3 Quartalen (Q2 bis Q4 2009)

- Fristen
 - Aussendung Mitte November
 - bis 29. Jänner 2010



Umsetzung von Roaming II

- 2 Fragebögen bis 23. Oktober 2009
 - Abfrage über Spezialtarife
 - Abfrage zur Umsetzung von Roaming II
 - Taktung
 - Transparenzmechanismen (Push-SMS, Pop-up Window)
 - Vorleistungspreise
 - Status Implementierung des „Cut-Off-Limits“ gem. Art 6a Abs 3