

Bescheid

Die Telekom-Control-Kommission hat durch Dr. Elfriede Solé als Vorsitzende sowie durch Mag. Mathias Grandosek und Univ. Prof. DI Dr. Günter Haring als weitere Mitglieder über Antrag der Tele2 Telecommunication GmbH, Donau-City-Str. 11, 1220 Wien, auf Erlass einer Teilentbündelungsanordnung gemäß § 50 TKG 2003 gegenüber der Telekom Austria TA AG, Lassallestraße 9, 1020 Wien, nach erfolgter Durchführung eines Verfahrens gem. § 121 Abs. 3 TKG 2003 in der Sitzung vom 20.04.2009 einstimmig folgenden Bescheid beschlossen:

I. Spruch

Gemäß §§ 41 Abs. 2 Z 9, 48 Abs. 1, 50 Abs. 1 iVm. §§ 117 Z 7, 121 Abs. 3 Telekommunikationsgesetz 2003, BGBl. I Nr. 70/2003 idgF (im Folgenden „TKG 2003“), iVm. dem Bescheid der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006 zu M 12/06 wird für die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitungen der Telekom Austria TA AG (im Folgenden: Telekom Austria) durch Tele2 Telecommunication GmbH (im Folgenden „Tele2“) Folgendes angeordnet:

Entbündelungsanordnung:

1. Spruchpunkt I:

Punkt 3.1.(a) des Hauptteils des Bescheides Z 15/00-150 vom 14.11.2005 („Nutzung von TASLen der TA bzw. von deren Teilabschnitten durch den Entbündelungspartner“) wird dahingehend ergänzt, dass nach dem zweiten Absatz Folgendes eingefügt wird:

„Telekom Austria schuldet, sofern sie dem Entbündelungspartner nicht im Einzelfall nachweisen kann, dass aus technischen Gründen, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, mit den in Punkt 2.4 des Anhangs 7 genannten Maßnahmen die nachfolgend angeführten Eigenschaften der TASL nicht erreichbar sind, eine Realisierung des Abschnitts der TASL zwischen dem Abschluss des Verbindungskabels am Übergabeverteiler und dem Netzabschlusspunkt, bei der folgende Eigenschaften der TASL gegeben sind:

- (i) Ist der tatsächlich gemessene Dämpfungswert der TASL (Upstream oder Downstream) größer als der auf Basis der Kabelmanagementsystem-Daten der Telekom Austria für die entsprechende Kabelausmündung (KA) errechnete Median (50%-Perzentil) der Dämpfungswerte (Upstream oder Downstream) der in dieser KA angeschalteten Breitband-Endkunden der Telekom Austria zuzüglich 3 dB ist die Leitung im Sinne dieser Anordnung gestört. Dies gilt sowohl bei Neuherstellungen/Umschaltungen von TASLen als auch im Fall nachträglicher (vermuteter) Störungen bestehender TASLen.
- (ii) Liegen keine Daten gemäß (i) vor und ist der tatsächlich gemessene Dämpfungswert der TASL (Upstream oder Downstream) größer als der vom Entbündelungspartner dokumentierte niedrigste Dämpfungswert (Upstream oder Downstream) vor Eintritt der vermuteten Störung zuzüglich 3 dB ist die Leitung im Sinne dieser Anordnung gestört.
- (iii) Liegen keine Daten gemäß (i) und (ii) vor und ist im Fall des Einsatzes der Übertragungssysteme ADSL oder ADSL2+ das Verhältnis der vom Entbündelungspartner gemessenen Werte von Upstream- zu Downstream-Dämpfung größer als 0,8 ist die Leitung im Sinne dieser Anordnung gestört. Dies gilt sowohl bei Neuherstellungen/Umschaltungen von TASLen als auch im Fall nachträglicher (vermuteter) Störungen bestehender TASLen.
- (iv) Liegen keine Daten gemäß (i) und (ii) vor und ist Punkt (iii) nicht anwendbar und ist der tatsächlich gemessene Dämpfungswert der TASL (Upstream oder Downstream) größer als der aus der Länge und dem Querschnitt (allenfalls abschnittsweise unterschiedlich) der Leitung ermittelte Dämpfungswert (normiert auf 150 kHz), wobei 9 dB/km für 0,4 mm Aderndurchmesser und 6,5 dB/km für 0,6 mm Aderndurchmesser zur Anwendung kommen, zuzüglich 3 dB, ist die Leitung im Sinne dieser Anordnung gestört. Dies gilt sowohl bei Neuherstellungen/Umschaltungen von TASLen als auch im Fall nachträglicher (vermuteter) Störungen bestehender TASLen.“

Punkt 6 – („Entstörung“) wird dahingehend ergänzt, dass folgender Satz angefügt wird:

„Telekom Austria hat unverzüglich, längstens aber innerhalb von zwei Monaten nach Erlassung dieser Anordnung, sicher zu stellen, dass die für die angeordnete Regelung erforderlichen internen Prozesse aufgesetzt sind.“

2. Spruchpunkt II:

Folgender Anhang 7 wird angeordnet:

„Anhang 7 - Entstörung und vorbeugende Wartung von Überspannungsschutzeinrichtungen

1. Allgemeines

Telekom Austria beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, soweit diese Störungen iSd Punktes 3.1.(a) des Hauptteils im Verantwortungsbereich von Telekom Austria liegen. Bei begründetem Verdacht, dass eine Beeinträchtigung im Verantwortungsbereich des Entbündelungspartners, aber auf von Telekom Austria genutzten Grundstücken besteht, gewährt Telekom Austria dem Entbündelungspartner den für die Störungslokalisierung und –behebung notwendigen Zutritt zu ihren Grundstücken. Die Zutrittsregeln des Anhangs 6, Punkt 6 sind dabei zu beachten.

Im Verantwortungsbereich von Telekom Austria liegt die Entstörung der dem Entbündelungspartner überlassenen TASLern, d.h. die Entstörung des Abschnitts zwischen dem Abschluss des Verbindungskabels am Übergabeverteiler und dem Netzabschlusspunkt. Im Falle der Teilentbündelung entstört die Telekom Austria dem Entbündelungspartner überlassene Teilabschnitte der TASL mit Ausnahme des direkten Zugangs zur Hausverkabelung iSd Anhangs 5. Für Zwecke der Entstörung des Verbindungskabels ist Telekom Austria der Zugang zum Schaltkasten des Entbündelungspartners zu gestatten. Störungen außerhalb des Verantwortungsbereiches von Telekom Austria werden nicht von Telekom Austria entstört.

Auf Nachfrage entstört Telekom Austria auch das Weiterführungskabel gegen gesondertes Entgelt.

Ändert Telekom Austria gegenüber den eigenen Teilnehmern die Bedingungen für das Entstörungsservice, so hat sie diese Bedingungen auch dem Entbündelungspartner anzubieten.

2. Verfahren bei Störungen

2.1. Einmeldung von Störungen

Für Störungen im Sinne dieser Anordnung richtet Telekom Austria eine eigene Störungsnummer ein, unter der Störungen telefonisch durch den zuständigen Ansprechpartner des Entbündelungspartners täglich zwischen 00:00 bis 24:00 Uhr gemeldet werden können. Überdies erfolgt durch den Entbündelungspartner ehestmöglich eine Meldung per Telefax bei der von Telekom Austria eingerichteten, eigenen Störungsannahmestelle für die überlassenen TASLern - bzw. Teilabschnitte - oder mittels elektronischer Schnittstelle unter Angabe folgender Informationen:

- Empfänger der Störungsmeldung bei Telekom Austria (Stelle, Ansprechpartner, Tel-Nr., Fax-Nr.)
- spezifische Angaben über den Entbündelungspartner (Ansprechpartner, Tel.-Nr., Fax-Nr., zeitliche Erreichbarkeit)
- TASL-Nummer bzw. Bezeichnung des Teilabschnitts
- Interne Störungsnummer beim Entbündelungspartner
- Ortsnetzkenzahl der gestörten TASL bzw. des Teilabschnitts

- Standort des HVt inklusive HVt-ID bzw. Standort der Schaltstelle
- Leitungsbezeichnung
- Anschrift und Tel.-Nr., gegebenenfalls E-Mail-Adresse des Teilnehmers
- Gegebenenfalls Termin beim Teilnehmer
- Störungsbeschreibung
- Vom Entbündelungspartner gemessene Dämpfungswerte der TASL (Upstream und Downstream) samt Messprotokollen bzw anderen Unterlagen, aus denen die vorgenommenen Messungen für Telekom Austria nachvollziehbar sind
- Gegebenenfalls die vom Entbündelungspartner vor Auftreten der vermuteten Störung geringsten gemessenen Dämpfungswerte der TASL (Upstream und Downstream) samt Messprotokollen bzw anderen Unterlagen, aus denen die vorgenommenen Messungen für Telekom Austria nachvollziehbar sind
- Datum, Zeit

Ebenso ist eine Meldung über die Kommunikationswege der Anlage B möglich.

Vor einer Störungsmeldung bei Telekom Austria hat der Entbündelungspartner seinen Verantwortungsbereich überprüft und dort keine Störungsursache festgestellt.

2.2. Erhebung und Übermittlung von Daten durch Telekom Austria:

Telekom Austria hat ehebaldigst nach Erhalt der Störungsmeldung die auf Basis ihrer elektronisch verfügbaren Daten für die entsprechende Kabelausmündung (KA) berechneten Medianwerte (50%-Perzentil) der Upstream- und Downstream-Dämpfungswerte der in dieser KA angeschalteten Breitband-Endkunden der Telekom Austria mitzuteilen.

- Liegen keine derartigen Messwerte und Messprotokolle vor
- und hat der Entbündelungspartner keine vor Auftreten der vermuteten Störung gemessenen Dämpfungswerte der TASL (Upstream und Downstream) samt Messprotokollen und anderen Unterlagen, aus denen die vorgenommenen Messungen für Telekom Austria nachvollziehbar sind, übermittelt und
- ist das Verhältnis der vom Entbündelungspartner übermittelten Werte von Upstream- zu Downstream-Dämpfung wegen Einsatzes eines anderen Übertragungssystems als ADSL oder ADSL2+ nicht anwendbar

hat Telekom Austria die Länge und den Querschnitt (allenfalls abschnittsweise unterschiedlich) der Leitung mitzuteilen, woraus der Entbündelungspartner an Hand der festgestellten Dämpfungswerte für die unterschiedlichen in Verwendung stehenden Kabeldurchmesser den Referenzwert der Dämpfung gemäß Punkt 3.1.(a) des Hauptteils ermitteln kann.

2.3. Vergleichbarkeit:

Bezweifelt eine Anordnungspartei die Vergleichbarkeit der vom Entbündelungspartner gemessenen Dämpfungswerte mit den von Telekom Austria gemäß Punkt 2.2. zu ermittelnden Daten kann diese Partei von der anderen Partei die Abhaltung eines gemeinsamen Termins verlangen, bei dem die zur Ermittlung der Dämpfungswerte jeweils konkret verwendeten DSLAM- bzw. Modemtypen inkl. allfälliger Firmware-Versionen,

allfällige relevante Konfigurationseinstellungen sowie gegebenenfalls für bestimmte Trägerkonstellationen zu berücksichtigende Korrekturfaktoren evaluiert werden. Dies gilt insbesondere für Messwerte, die auf Basis anderer xDSL-Übertragungsverfahren als ADSL oder ADSL2+ , wie beispielsweise SHDSL, ermittelt wurden. Im Streitfall sind alle Dämpfungswerte auf 150 kHz zu normieren.

2.4. Vorliegen einer Störung:

Ist die Leitung gemäß Punkt 3.1.(a) des Hauptteils iVm den Regelungen des gegenständlichen Anhangs 7 gestört , ist Telekom Austria zur Entstörung nach Maßgabe der folgenden Regelungen verpflichtet:

Zur Eingrenzung der Störung erfolgt erforderlichenfalls eine Auftrennung der Leitung an Schaltstellen zur Erkennung des betroffenen Abschnittes bzw. zur Evaluierung möglicher Ursachen. Zur Behebung der Störung sind abhängig von der eingegrenzten Ursache folgende Schritte zur Behebung vorzunehmen, soweit sie im Einzelfall zielführend sein können:

- Behebung durch Wiedereinklemmen (Drahtbruch in Schaltstelle) bzw. Korrosionsbehebung
- Reinigen
- Umschaltung einzelner Adernpaare in einem Abschnitt
- Verlegung von Schlauchdrahtprovisorien (sofern möglich)
- Tausch von Schlauchdrähten
- Kabelfehlerbehebung
- Ersatzschaltungen
- Rückgriff auf allenfalls vorhandene Betriebsreserven.

Ist für die Störungsbehebung ein Termin mit dem Teilnehmer notwendig, vereinbart Telekom Austria diesen Termin selbständig innerhalb der einzuhaltenden Fristen und informiert den Entbündelungspartner darüber.

2.5. Behebung der Störung:

Telekom Austria teilt dem zuständigen Ansprechpartner des Entbündelungspartners den Abschluss der Entstörmaßnahmen unverzüglich per Telefax oder über die in Anlage B festgelegten Kommunikationswege mit den unten genannten Angaben mit. Im Falle von Störungen, bei denen mehrere Anschlussleitungen betroffen sind, erfolgt nur eine Mitteilung über die Beseitigung sämtlicher Störungen.

Die Entstörungsmeldung von Telekom Austria muss folgende Angaben enthalten:

- spezifische Angaben über den Entbündelungspartner (Ansprechpartner, Tel.-Nr., Fax-Nr.)
- TASL-Nummer
- Störungsnummer beim Entbündelungspartner
- Leitungsbezeichnung

- Tel.-Nr. und Fax-Nr. des Ansprechpartners bei Telekom Austria
- Störungsnummer bei Telekom Austria
- Datum und Uhrzeit des Eingangs der Störungsmeldung bei Telekom Austria
- Datum und Uhrzeit der Störungsbeseitigung
- Gegebenenfalls zusätzliche Angaben (z.B. bei einer ungerechtfertigten Störungsmeldung)
- Beschreibung der Störung und der durchgeführten Arbeiten
- Datum

Die Störung ist behoben, wenn der nach Abschluss der Entstörmaßnahmen vom Entbündelungspartner tatsächlich gemessene Dämpfungswert der TASL höchstens dem nach den dargestellten Regeln zur Anwendung kommenden Referenzwert (inkl. 3 dB) entspricht, oder sofern die Störung auf Punkt 3.1.(a) (iii) des Hauptteils beruht, das Verhältnis der vom Entbündelungspartner gemessenen Werte von Upstream- zu Downstream-Dämpfung höchstens 0,8 beträgt. Der Entbündelungspartner ist verpflichtet, diese Messungen unmittelbar nach der Mitteilung der Telekom Austria über den Abschluss der Entstörmaßnahmen durchzuführen und Telekom Austria das Ergebnis mitzuteilen.

Kann Telekom Austria bei Vorliegen einer Störung dem Entbündelungspartner im Einzelfall nachweisen, dass die Entstörung aus technischen Gründen, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, mit den in Punkt 2.4 des gegenständlichen Anhangs 7 genannten Entstörmaßnahmen nicht möglich ist, gilt die TASL ab diesem Nachweis als nicht mehr gestört. In diesem Fall trägt jede Partei ihre Aufwendungen selbst. Dem Entbündelungspartner steht hinsichtlich der betroffenen TASL ein außerordentliches Kündigungsrecht iSd Anhangs 4 zu.

3. Kostentragungs- und Entgeltregeln:

3.1. Behebungsaufwand:

Für die zur Behebung der Störung erforderlichen Entstörmaßnahmen steht Telekom Austria kein gesondertes Entgelt zu. Verzögert sich die Beseitigung der Störung aus Gründen, die der Entbündelungspartner oder dessen Endkunde zu vertreten hat, hat der Entbündelungspartner Telekom Austria den wegen dieser Verzögerung tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand von Telekom Austria nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

3.2. Monatliches Entgelt:

Ab Einmelden der Störung bis zur erfolgreichen Behebung bzw. bis zum Nachweis nach Punkt 2.5 letzter Absatz ist der Entbündelungspartner von der Verpflichtung befreit, die monatliche Miete für die entsprechende TASL zu bezahlen. Die Aliquotierung erfolgt nach Tagen, wobei der Tag, an dem die Störung gemeldet wird nicht, der Tag, an dem die Entstörung erfolgreich abgeschlossen bzw. der Nachweis nach Punkt 2.5 letzter Absatz erbracht wurde, jedoch wieder zu bezahlen ist. Telekom Austria hat die entsprechenden Beträge bei einer der auf die Behebung der Störung folgenden Rechnungen in Abzug zu bringen.

3.3. Nichtvorliegen einer Störung:

Ist eine Leitung, für die eine Störung bei Telekom Austria eingemeldet wurde gemäß Punkt 3.1.(a) des Hauptteils iVm den Regelungen des gegenständlichen Anhangs 7 nicht gestört, hat der Entbündelungspartner Telekom Austria den für die Bearbeitung der Störungsmeldung tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand von Telekom Austria nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

3.4. Störung nicht im Verantwortungsbereich einer Partei:

Wird im Rahmen der Störungsbearbeitung festgestellt, dass der Grund für die Störung nach Maßgabe der Regelungen dieser Anordnung in der Einflussosphäre des Entbündelungspartners liegt, hat dieser Telekom Austria den tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand von Telekom Austria nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

Umgekehrt hat Telekom Austria dem Entbündelungspartner jenen tatsächlich aufgelaufenen, erforderlichen Aufwand, der dem Entbündelungspartner durch eine unrichtige Zuweisung der Störungsverantwortlichkeit an ihn durch Telekom Austria entsteht, insoweit nach den Regelungen des Anhangs 8 zu ersetzen, als dieser Aufwand vom Entbündelungspartner nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

Liegt der Grund für die Störung nach Maßgabe der Regelungen dieser Anordnung weder in der Einflussosphäre der Telekom Austria noch in der des Entbündelungspartner, hat jede Partei ihren Aufwand selbst zu tragen.

4. Entstörungsfrist und Pönalen:

4.1. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die an Arbeitstagen, und zwar montags 07:00 Uhr bis freitags 19:00 Uhr eingehen, beseitigt Telekom Austria die Störung innerhalb der nachstehenden Fristen. Die Entstörfrist beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung zu laufen.

Entstörung (Standard)	
Störungsannahme	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Service-Bereitstellungszeit)	Mo – Fr 07:00 – 17:00 Uhr
Termingenauigkeit für Besuche beim Teilnehmer	Zwei Stunden
Technikereinsatz	Inklusive
Reparaturzeit (ab Eingang der Störungsmeldung)	innerhalb von 24 Stunden

Bei Störungsmeldungen, die an Arbeitstagen, und zwar montags 07:00 Uhr bis freitags 19:00 Uhr, bei der Störungsannahmestelle für überlassene TASLen eingehen, beseitigt Telekom Austria die Störung innerhalb von 24 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung. Während der Entstörung ist erforderlichenfalls von verfügbaren Leitungen zur Ersatzschaltung Gebrauch zu machen. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb des oben genannten Zeitraums eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am nächstfolgenden Arbeitstag um 07:00 Uhr. Die Störungsbehebung erfolgt grundsätzlich an Arbeitstagen zwischen 07:00 und 17:00 Uhr.

Verspätungen, die vom Entbündelungspartner bzw. dessen Teilnehmer zu vertreten sind, verlängern die Entstörungsfrist entsprechend.

4.2. Pönalen bei Nichteinhaltung der Entstörfristen

Im Fall der Nichteinhaltung der zur Anwendung gelangenden Entstörfristen kann der Entbündelungspartner von Telekom Austria Pönalen verlangen die nach folgenden Regelungen zu berechnen sind:

Für die angeordneten Entstörklassen „Standard“ (die in der TASL-Miete inkludierte Entstörung), „BUSINESS“ und „TOP“ (laut Anlage A zu Anhang 7) wird von einem Grundbetrag ausgegangen, der bei „Standard“ EUR 72, bei „Business“ EUR 216 und bei „Top“ EUR 288 beträgt.

Hält Telekom Austria die jeweils vorgesehene Entstörfrist - 24 Stunden bei Standard, 8 Stunden bei Business und 6 Stunden bei Top - nicht ein, fällt mit Beginn der Verzögerung erstmalig der Grundbetrag als Pönale an und erhöht sich jeweils nach Ablauf einer weiteren Zeitspanne von der Dauer der jeweiligen Entstörfrist (24, 8 bzw. 6 Stunden) solange um einen weiteren Betrag in Höhe des Grundbetrages, bis der Gesamtbetrag bei Standardentstörungen den Betrag von EUR 235 und bei Business und Top-Entstörungen den Betrag von EUR 850 übersteigt. Ab diesem Zeitpunkt kann der Entbündelungspartner das Doppelte der zuletzt genannten Beträge, somit bei Standardentstörungen den Betrag von EUR 470 und bei Business und Top-Entstörungen den Betrag von EUR 1.700 als Pönale geltend machen.

Diese zuletzt genannten Beträge von EUR 470 bzw EUR 1.700 können auch schon vor dem genannten Zeitpunkt geltend gemacht werden, wenn der Entbündelungspartner nachweist, dass sein Endkunde wegen der Verzögerung mit der Entstörung tatsächlich gekündigt hat.

Nach Auflaufen des genannten Pönalebetrages von EUR 470 bzw EUR 1.700 erhöht sich dieser Betrag mit Ablauf jeder Woche ab Beginn der Verzögerung bei Standardentstörungen um den Betrag von EUR 235 und bei Business und Top-Entstörungen um den Betrag von EUR 850.

Die folgende Tabelle stellt die angeordnete Regelung im Überblick dar:

		Pönale	Pönale
Standard			
ab 1. St bis	24	72	
ab 25. St bis	48	144	
ab 49. St bis	72	216	
ab 73. St.		288 > 235	d.h. 470
mit Ablauf jeder weiteren Woche zusätzlich			235
Business			
ab 1. St bis	8	216	
ab 9. St bis	16	432	
ab 17. St bis	24	648	
ab 25. St.		864 > 850	d.h. 1.700

mit Ablauf jeder weiteren Woche zusätzlich			850
Top			
ab 1. St bis	6	288	
ab 7. St bis	12	576	
ab 13. St		864 > 850	d.h. 1.700
mit Ablauf jeder weiteren Woche zusätzlich			850

Die Pönalen sind verschuldensabhängig. Es gilt die Beweislastumkehrregel des § 1298 ABGB. Verletzungen dieser Anordnung, die zur Geltendmachung von Pönaleforderungen nach den vorstehenden Regelungen berechtigen, sind spätestens im Folgemonat der Telekom Austria bekanntzugeben. Diese ist verpflichtet, innerhalb von 20 Arbeitstagen zu diesen Geschäftsfällen Stellung zu nehmen. Allfällige daraus resultierende Pönaleforderungen sind vom anspruchsberechtigten Anordnungspartner innerhalb von sechs Monaten nach Vorliegen der genannten Stellungnahme gegenüber dem Anordnungspartner geltend zu machen.

5. Vorbeugende Wartung von Überspannungseinrichtungen

Zudem ist Telekom Austria in ihren Schaltstellen für die vorbeugende Wartung von Überspannungsschutzvorrichtungen auf entbündelten TASLen bzw. Teilabschnitten verantwortlich.

Der Entbündelungspartner hat Telekom Austria den entstehenden Aufwand entsprechend den Regeln des Anhang 8 zu ersetzen.

Anlage A zu Anhang 7

Erweitertes Netzservice auf entbündelten TASLen

1. Service Levels

Gegen gesondert zu verrechnendes monatliches Pauschalentgelt bietet Telekom Austria das erweiterte Netzservice „BUSINESS“ und „TOP“ auf entbündelten TASLen an wie folgt:

	BUSINESS	TOP
Störungsannahme	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Service-Bereitstellungszeit)	Mo – Sa 07:00 – 19:00 Uhr	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Termingenauigkeit für Besuche beim Teilnehmer	eine Stunde	eine Stunde
Technikereinsatz	Inklusive	inklusive
Reparaturzeit (ab Eingang Störungsmeldung)	Innerhalb acht Stunden	innerhalb sechs Stunden
Preis pro TASL und Monat (exklusive UST.)	€ 2,42	€ 5,45

Erfolgt die Störungsmeldung mittels bidirektionaler elektronischer Schnittstelle ergeht die Gutmeldung nach Entstörung von TA an den Entbündelungspartner über den gleichen Kommunikationsweg wie die Störungsmeldung.

Für die Entstörung von Anschlüssen, die keines der oben angeführten aufpreispflichtigen SLA zu Grunde gelegt haben, kann im Einzelfall eine Entstörung nach den Bedingungen entweder des Service „BUSINESS“ oder des Service „TOP“ beantragt werden, indem ein entsprechender Vermerk – Entstörung gegen Verrechnung – aufgenommen wird. Seitens Telekom Austria werden diese Störungen im Best effort Prinzip, nach Verfügbarkeit der Bereitschaftstechniker abgearbeitet und die dafür anfallenden Kosten dann gemäß Anhang 8 in Rechnung gestellt, wenn tatsächlich eine Entstörung innerhalb der nach dem entsprechenden SLA zur Anwendung gelangenden Entstörfrist erfolgt ist.

2. Bestellung und Kündigung

Die Bestellung eines höherwertigen Service Levels kann jederzeit entweder mit der Neubestellung einer TASL oder mit Bezugnahme auf eine bestehende TASL-Nr. mittels Fax-Formular, E-Mail oder elektronischer Schnittstelle erfolgen.

Mit Ablauf von 5 Arbeitstagen ab Eingang der Bestellung leitet Telekom Austria die jeweilige TASL in den höherwertigen Service Level über. Analoges gilt bei einem Wechsel vom höherwertigen Service Level in einen niederwertigeren inklusive Standardnetzservice (=Kündigung des erweiterten Netzservice für die konkrete TASL) laut Anhang 7.

Die Verrechnung erfolgt ab Herstellungsdatum aliquot und endet aliquot mit dem Datum der Kündigung des erweiterten Netzservice durch den Vertragspartner.

Ansonsten gelten die Regelungen für das Standardnetzservice des Anhangs 7.

Anlage B zu Anhang 7

Kommunikation

1. Störungsmeldung durch Entbündelungspartner

Für die Störungsmeldung stehen nach Wahl des Entbündelungspartners grundsätzlich die Fax-Übermittlung, die Kommunikation über elektronische Schnittstelle (der Zugang erfolgt über Kundennummer und Passwort) und die Kommunikation über e-Mail zur Verfügung. Die erforderlichen Inhalte bei Einmeldung über die elektronische Schnittstelle oder per e-Mail müssen sich mit jenen decken, die für die Fax-Übermittlung (inklusive Angabe des SLA) anzugeben sind. Im Zweifelsfalle gilt stets das in den Systemen von Telekom Austria eingetragene SLA, sofern Telekom Austria vom Entbündelungspartner nichts Gegenteiliges nachgewiesen wird.

Bei Störungsmeldungen zu Anschlüssen in den SLA Kategorien Business und Top kann zusätzlich ein Urganzruf durch den Entbündelungspartner bei Telekom Austria erfolgen.

1.1. Ausnahmen

Kostenpflichtige Entstörungen außerhalb der Regelarbeitszeiten können vom Entbündelungspartner ausschließlich per Fax, E-Mail oder elektronischer Schnittstelle bestellt werden.

Für die Abwicklung von Entstörungen abweichend von den vereinbarten SLA Zeiten ist der Regelablauf wie folgt einzuhalten:

Störung wird mit Angabe „Journaldienst“ (Codewort) übermittelt. Das bedeutet, es wird eine Entstörung außerhalb der im SLA festgelegten Zeiten vom Entbündelungspartner gewünscht.

Ist dieses Wort auf der Störungsmeldung angegeben, wird sie an den Journaldienst weitergeleitet, der sie nach dem best effort Prinzip abarbeitet.

In diesem Fall erfolgt eine Verrechnung nach Aufwand, wenn tatsächlich eine Entstörung außerhalb der Regelentstörzeit erfolgt ist.

2. Statusmeldung durch TA

Die Erledigungsmeldung durch Telekom Austria wird derzeit per Fax, hinkünftig auch per E-Mail bzw. über elektronische Schnittstellen (Webservice (SOAP) oder ein Web-Interface (GUI)) zur Verfügung gestellt.

Für den Fall der Störungseinlastung über oben genannte elektronische Schnittstellen, werden dem Entbündelungspartner von Telekom Austria zahlreiche, im Folgenden beschriebene, Statusinformationen zu den einzelnen Geschäftsfällen übermittelt:

Der Entbündelungspartner erhält einerseits eine Retouremeldung hinsichtlich der angenommenen Störung, inklusive der dem Störungsgeschäftsfall zugewiesenen Telekom Austria- Ticketnummer und andererseits, sobald die Zuweisung an einen Telekom Austria-Techniker erfolgt ist, eine weitere diesbezügliche Nachricht, inklusive der Bekanntgabe des voraussichtlichen Zeitfensters, in welchem die erforderlichen Entstörmaßnahmen gesetzt werden.

Darüber hinaus werden dem Entbündelungspartner nachfolgend definierte Statusinformationen hinsichtlich etwaiger Verzögerungen bzw. nach erfolgter Erledigung mittels elektronischer Schnittstellen übermittelt:

Statusinformationen ¹	
Verzögerungsgründe	Erledigungsmeldung
Endkunde meldet sich nicht	Rangierung laut Auftrag geändert
Terminisierung nicht möglich	Kein Fehler feststellbar
Endkunde trotz Terminvereinbarung nicht anwesend	Rangierung defekt/behoben
Zweiter Techniker/Equipment erforderlich	Fehler an Schaltstelle behoben
Kabelfehler, Behebung veranlasst	Fehler an Innenleitung behoben
Kabelfehler, Massenstörung	Fehler an Netzabschlusspunkt (DA1) behoben
	Kabelfehler

Telekom Austria wird dem Entbündelungspartner im Zuge der Mitteilung über eine Verzögerung der Entstörung – sofern darüber eine Aussage getätigt werden kann – den voraussichtlichen Behebungszeitpunkt mitteilen.

Der Umfang (als Orientierung gelten zwei Änderungen) der vorstehend angeführten fix definierten Begründungen kann bei Bedarf geändert/erweitert werden. Zu diesem Zweck wird Telekom Austria bei Bedarf – in der Regel - einmal pro Jahr alle Entbündelungspartner zu einem Abstimmungsmeeting laden, in dem die Änderungen/Erweiterungen im Zuge einer Konsenslösung vereinbart werden. Die Umsetzung der abgestimmten Änderungen/Erweiterungen wird von Telekom Austria ehest möglich veranlasst.

Die jeweiligen Statusinformationen erfolgen im Synchronisierungszeitraum der Systeme der Telekom Austria.

3. Eskalationen

Die nachfolgenden Zusatzaktivitäten sollen den Entstörprozess effizienter gestalten.

3.1. Telefonkontakt

Es erfolgt ein telefonischer Kontakt des Telekom Austria Technikers in folgenden Fällen:

¹ Der wortgenaue Inhalt der einzelnen Statusmeldungen wird dem Entbündelungspartner von Telekom Austria in den diesbezüglichen Schnittstellenbeschreibungen bekannt gegeben.

- Bei Wiederholungsstörungen
- Trotz exakter Angaben zur Fehlereingrenzung durch den Entbündelungspartner im Zuge der Störungsmeldung, konnte von Seiten der Telekom Austria keine Störung festgestellt werden.

Für diese Fälle ist vom Entbündelungspartner eine Hotline Nummer (Festnetznummer) einzurichten. Die Sicherstellung eines Servicelevels von mindestens 80/30 (80 % der Anrufe werden innerhalb von 30 Sekunden beantwortet) muss gewährleistet werden und der entsprechende Geschäftsfall muss kompetent abgearbeitet werden können.

3.2. Zusatzangabe (Codierung) auf Störungsmeldung

In Fällen der oben genannten Störungsarten sind die entsprechenden Angaben „Wiederholungsstörung“ bzw. „Störung im Zuge Neuherstellung“ vor der Fehlerursache bekannt zu geben.

3.3. Gemeinsame Messtermine

Der Entbündelungspartner kann einen gemeinsamen Messtermin mit einem Mitarbeiter der Telekom Austria anfordern. Dieser Termin soll unmittelbar nach Anforderung, jedoch tunlichst spätestens am zweiten Arbeitstag nach der Anforderung stattfinden. Eine solche Anforderung erfolgt mittels einer Störungsmeldung unter Angabe folgender Zusätze:

- Vermerk „gemeinsamer Messtermin“
- Name und Telefonnummer für Terminvereinbarung
- Treffpunkt „Hauptverteiler“ oder „Teilnehmer“

4. Sonstiges

Zur Vermeidung von Missverständnissen und Versäumnissen erfolgt die Kommunikation bei Anfragen, Rückfragen, Beschwerden über E-Mail ausschließlich über nachstehende definierte Postfächer.

Anfragen zur Entstörung, sofern nicht durch elektronische Schnittstelle abgedeckt:

CS.COC.SC.ANB@telekom.at

Eskalationen zu o.a. Geschäftsprozessen:

ws.entbuendelung@telekom.at

Eingehende Eskalationen zu einem Geschäftsfall über das oben genannte Postfach werden nur bearbeitet, wenn im Vorfeld eine Anfrage über eines der anderen oben genannten Postfächer erfolgt ist oder ein telefonischer Kontakt zu den betroffenen Abteilungen nicht zu dem gewünschten Ergebnis geführt hat.“

II. Begründung

A. Gang des Verfahrens

Die Tele2 Telecommunication GmbH (kurz „Tele2“) brachte am 02.08.2007 einen Antrag auf Erlass einer Anordnung gemäß § 50 TKG 2003 gegenüber der Telekom Austria TA AG (kurz „Telekom Austria“) betreffend das Thema „Entstörung“ ein. Im von der RTR-GmbH geführten Streitschlichtungsverfahren gemäß § 121 TKG 2003 konnte keine einvernehmliche Lösung zwischen den Verfahrensparteien herbeigeführt werden. Die Verfahrensunterlagen zu RVST 5/07 wurden zum Akt des gegenständlichen Verfahrens genommen.

Am 28.01.2008 verband die Telekom-Control-Kommission die Verfahrenen Z 6/07, Z 8/07 und Z 10/07 mit dem gegenständlichen Verfahren Z 5/07 zur gemeinsamen Verhandlung und Entscheidung, am 18.02.2008 weiters mit dem Verfahren Z 11/07 sowie am 07.07.2008 mit dem Verfahren Z 5/08.

In den verbundenen Verfahren wurden ein ökonomisches Gutachten zur Frage, ob der für den Bescheid M 12/06 vom 18.12.2006 maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung des Bescheides unverändert geblieben sei oder ob auf Grund des Vorbringens der Verfahrensparteien davon auszugehen sei, dass sich die wettbewerbliche Situation auf dem Entbündelungsmarkt insoweit geändert habe, dass eine andere Beurteilung der identifizierten Wettbewerbsprobleme, der Feststellung der beträchtlichen Marktmacht der Telekom Austria TA AG oder der auferlegten spezifischen Verpflichtungen erforderlich scheine, ein technisches Gutachten in Bezug auf die technischen Aspekte der Anträge der Parteien im Zusammenhang mit der Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitung der Telekom Austria TA AG, samt Ergänzung, eingeholt.

Am 23.02.2009 fand eine mündliche Verhandlung statt.

B. Festgestellter Sachverhalt

1. Status der Verfahrensparteien

Telekom Austria ist Inhaberin einer Bestätigung gemäß §§ 15 iVm 133 Abs. 4 Satz 2 TKG 2003 (amtsbekannt). Sie erbringt mehrere Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit, wobei die umsatzmäßig wesentlichsten der öffentliche Sprachtelefondienst und der öffentliche Mietleitungsdienst sind (amtsbekannt).

Tele2 ist ebenfalls Inhaberin von Bestätigungen gemäß §§ 15 iVm 133 Abs. 4 Satz 2 TKG 2003 und erbringt unter anderem öffentliche Sprachtelefondienste mittels eines selbst betriebenen festen Telekommunikationsnetzes sowie mehrere Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit (amtsbekannt).

2. Marktbeherrschung der Verfahrensparteien

Mit Bescheid M 12/06-45 der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006 wurde festgestellt, dass Telekom Austria auf dem Markt für „Entbündelter Zugang einschließlich gemeinsamen Zugangs zu Drahtleitungen und Teilabschnitten davon für die Erbringung von Breitband- und Sprachdiensten (Vorleistungsmarkt)“ gemäß § 1 Z 13 der Telekommunikationsmärkteverordnung 2003 über beträchtliche Marktmacht verfügt. Dabei wurden insbesondere folgende Wettbewerbsprobleme festgestellt:

- Zugangsverweigerung: Alternative Betreiber haben mit Entbündelung einen höheren Grad an Autonomie und Flexibilität und könnten bei hinreichender Entbündelung Telekom Austria mit eigenen Produkten insbesondere auf den nachgelagerten Endkundenmärkten, unter Druck setzen. Telekom Austria hat daher kein Interesse daran, diesen Wettbewerb zu ermöglichen und damit Umsätze zu verlieren.
- Nicht preisliche Parameter: Weiters besteht für Telekom Austria auch die Möglichkeit, mittels nichtpreislicher Parameter Mitbewerber bei deren Leistungserbringung zu behindern. Dies kann beispielsweise durch Verzögerung der Leistungsbereitstellung erfolgen, Verweigerung bzw. überhöhte Preise bei essentiellen Zusatzleistungen (z.B. Kollokation), durch Bereitstellung der Vorleistung in schlechterer Qualität oder auch durch (einseitiges) Festlegen von (technischen) Normen und Standards, deren Umsetzung für Mitbewerber nicht geeignet bzw. nur zu hohen Kosten umzusetzen sind.

Gleichzeitig wurden Telekom Austria mit dem vorerwähnten Bescheid spezifische Verpflichtungen auferlegt, so die Verpflichtung, den Zugang zu Teilnehmeranschlussleitungen in ihrem Netz einschließlich Teilabschnitten davon (Teilentbündelung), gemeinsamen Zugang (shared use) und dafür notwendige Annex-Leistungen maximal zu den Kosten effizienter Leistungsbereitstellung (FL-LRAIC) anzubieten (amtsbekannt). Der für diese im Verfahren M 12/06 vorgenommene Marktanalyse entscheidungswesentliche Sachverhalt ist seit Erlassung des Bescheides M 12/06-45 im für das gegenständliche Verfahren entscheidungsrelevanten Umfang unverändert geblieben.

Tele2 verfügt auf dem verfahrensgegenständlichen Markt „Entbündelter Zugang einschließlich gemeinsamen Zugangs zu Drahtleitungen und Teilabschnitten davon für die Erbringung von Breitband- und Sprachdiensten (Vorleistungsmarkt)“ nicht über beträchtliche Marktmacht (amtsbekannt).

3. Zum derzeitigen Stand der Entbündelung betreffend die Verfahrensparteien

Das Rechtsverhältnis der Parteien betreffend die Entbündelung der Teilnehmeranschlussleitungen der Telekom Austria TA AG (TA) beruht auf der Anordnung der Telekom-Control-Kommission vom 14.11.2005, Z 15/00-150 bzw. hinsichtlich Punkt 8 des Hauptteils und Anhang 8 (betreffend Entgelte) auf dem Bescheid vom 27.10.2008, Z 6/07-173.

4. Zur Nachfrage nach den beantragten Leistungen

Mit Schreiben vom 16.03.2005 (Beilage ./1 zu ON 1) gab Tele2 der Telekom Austria Änderungswünsche u.a. betreffend die Entstörung entbündelter TASLen bekannt. In einem am 11.04.2005 stattgefundenen Gespräch sowie in weiteren Verhandlungen – teilweise betreffend das Standardentbündelungsangebot – in den Jahren 2005, 2006 und 2007 erzielten die Parteien hinsichtlich der hier verfahrensgegenständlichen Regelungen keine Einigung (ON 1).

5. Zur angeordneten Regelung:

Das Anschlussnetzes der Telekom Austria ist überwiegend als Schaltnetz, teilweise aber auch als starres Netz eingerichtet. In einem Schaltnetz ist eine TASL zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer keine einheitliche Metaldoppelader, sondern besteht aus an verschiedenen Schaltstellen verbundenen unterschiedlichen Abschnitten. Der Weg zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer kann somit auf verschiedene Arten (Leitungsführungen) realisiert werden (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.1). Aus diesen Gründen sind auch in Störfällen Ersatzschaltungen möglich bzw. besteht gerade für Störfälle

auch weiterhin die Möglichkeit einer Betriebsreserve.

Aufgrund der Dämpfung des Kabels werden Nutzsignale in Abhängigkeit von der Länge der Leitung immer schwächer, wobei dies bei höheren Frequenzen stärker auftritt als bei niedrigen (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.1).

Für 377.618 von insgesamt 610.022 Kabelausmündungen (KA) der Telekom Austria liegen elektronisch verfügbare Daten für ADSL/ADSL2+ Nutzung durch eigene Breitband-Endkunden bei Telekom Austria vor. Von den 232.404 KA ohne elektronisch verfügbare Daten sind 54.023 KA (auch) mit entbündelten Leitungen belegt. Die durchschnittliche Anzahl an Teilnehmeranschlüssen pro KA liegt im gesamten Anschlussnetz der Telekom Austria bei 4,73, in den entbündelten HVt-Bereichen liegt diese mit 5,23 geringfügig höher (technisches Ergänzungsgutachten vom Oktober 2008 (Erg.-GA), Punkt 4.1.1.).

Diese Daten werden u.a. aus DSLAM- bzw. Modemdaten der mit ADSL oder ADSL2+ angeschalteten Breitband-Endkunden der Telekom Austria gewonnen. Die über interne Funktionalitäten dieser Geräte ermittelten Dämpfungswerte auf der TASL sind aufgrund der dort angewandten Methodik nicht direkt mit Ergebnissen vergleichbar, die mit speziellen, hochqualitativen Leitungsmessgeräten erzielt werden können. Erstere Methode hat zwar den Vorteil des deutlich geringeren Aufwandes, liefert jedoch dahingehend mit gewissen Unsicherheiten behaftete Messergebnisse, als zur Ermittlung der Leitungsdämpfung nur jene Träger des Signals herangezogen werden, die im gegebenen Fall tatsächlich noch zur Übertragung verwendet werden. Zur Überprüfung der Vergleichbarkeit der Messergebnisse der Entbündelungspartner und der Telekom Austria können die zur Ermittlung der Dämpfungswerte jeweils konkret verwendeten DSLAM- bzw. Modemtypen inkl. allfälliger Firmware-Versionen, allfällige relevante Konfigurationseinstellungen sowie gegebenenfalls für bestimmte Trägerkonstellationen zu berücksichtigende Korrekturfaktoren herangezogen werden. Dies gilt insbesondere für Messwerte, die auf Basis anderer xDSL-Übertragungsverfahren als ADSL2+ oder ADSL, wie beispielsweise SHDSL, ermittelt wurden (Erg.-GA, Punkt 5.3.1.).

Von den bei Telekom Austria verfügbaren Daten kann auf Grund der Größe der von den Amtssachverständigen berücksichtigten Stichproben sowie des physikalisch zu erwartenden Verhaltens steigender Dämpfungswerte bei größerer Leitungslänge auf das Gesamtverhalten des Netzes geschlossen werden (Erg.-GA, Punkt 5.1.). Im Fall des Vorliegens derartiger Daten kann für die entsprechende KA der Median (50%-Perzentil) der Upstream- und Downstream-Dämpfungswerte berechnet werden. Eine Abweichung vom für die Upstream- oder Downstream-Dämpfung ermittelten Median ab 3 dB zusätzlicher Dämpfung stellt eine signifikante Abweichung vom auf Basis der statistischen Daten aus technischer Sicht zu erwartenden Dämpfungswert in der betreffenden KA dar. Eine derartige zusätzliche Dämpfung um 3 dB bedeutet, dass beim betreffenden Teilnehmer nur mehr die Hälfte der Signalleistung zur Verfügung steht. Aus der Verwendung einer solchen 3 dB-Abweichung als Störkriterium resultiert bei kürzeren Leitungslängen und niedrigeren Dämpfungswerten, also in tendenziell unkritischeren Bereichen hochbitratiger Übertragung, eine höhere Toleranz, während bei längeren Leitungen und grundsätzlich schon höherer Dämpfung ein engerer Maßstab angelegt wird. Es ist statistisch zu erwarten, dass nur etwa 5% aller Leitungen im Netz der Telekom Austria mehr als 3 dB Abweichung vom entsprechenden Median aufweisen. Es ist nicht sichergestellt, dass durch Entstörmaßnahmen der Telekom Austria in allen derartigen Fällen eine Dämpfung der Leitung erreicht werden kann, die unter diesem Wert (Median zuzüglich 3 dB) liegt (Erg.-GA, Punkt 5.1.).

Eine Kupferdoppelader weist in unterschiedlichen Frequenzbereichen unterschiedliche Dämpfungswerte auf, und zwar ist die Dämpfung umso höher, je höher der Frequenzbereich ist. Da für den Upstream ein Frequenzbereich unterhalb des Bereiches für den Downstream eingesetzt wird, muss das Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung aus physikalischen Gründen kleiner als 1 sein. Ist das Verhältnis z.B. größer 1, kann aus

technischer Sicht mit hoher Wahrscheinlichkeit davon ausgegangen werden, dass technische Probleme mit der Leitung vorliegen. Ein Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung mit einem Wert von größergleich 0,8 kann als starkes Indiz für eine Störung der Leitung herangezogen werden.

Liegen bei Telekom Austria keine Daten für die betreffende KA vor, kann auch auf Basis der Länge und des Querschnitts einer Leitung auf einen zu erwartenden Dämpfungswert in Abhängigkeit von der Frequenz geschlossen werden. Weitere Einflussfaktoren wie Kabelaufbau, Kabeltyp, Anzahl der Schaltstellen und daraus resultierende Dämpfung bzw. Nebensprechdämpfung sowie durch externe Faktoren können in der Praxis zu einer Streuung bzw. einer Wahrscheinlichkeitsverteilung dieser zu erwartenden frequenzabhängigen Dämpfung für eine bestimmte Leitungslänge führen (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.2). Die für eine derartige Ermittlung des Erwartungswertes erforderlichen Daten (Länge und Querschnitt der Leitungen) sind ebenfalls nicht in allen Fällen bei Telekom Austria elektronisch verfügbar vorhanden. Liegen zur Ermittlung des Medians der Dämpfung in einer bestimmten KA reale Messwerte der Dämpfung vor, so sind diese einem rechnerisch über Leitungslänge und Querschnitt einer Leitung ermittelten Dämpfungswert vorzuziehen (Erg.-GA, Punkt 5.2.2.).

Im Netz der Telekom Austria können für die Leitungsdämpfung bei einer Frequenz von 150 kHz 9 dB/km für 0,4 mm Aderndurchmesser und 6,5 dB/km für 0,6 mm Aderndurchmesser als Referenzwerte herangezogen werden. Falls der Aderndurchmesser im Leitungsverlauf nicht einheitlich ist, sind die Dämpfungswerte für die einzelnen Leitungsabschnitte additiv heranzuziehen (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.2; die Aderndurchmesser sind – wie sich aus dem Zusammenhang ergibt: irrtümlich – mit 4 mm und 6 mm statt richtig 0,4 mm und 0,6 mm angegeben). Auch eine Abweichung von diesem auf Basis der Länge und des Querschnitts einer Leitung ermittelten Dämpfungswert stellt aus technischer Sicht ab 3 dB zusätzlicher Dämpfung eine signifikante Abweichung dar (Erg.-GA, Punkt 5.2.2.).

Entstörungen von eigenen Breitbandkunden der Telekom Austria und von entbündelten Leitungen erfolgen bei Telekom Austria grundsätzlich durch dieselben Organisationseinheiten (Technischer Kundendienst). Stellt sich bei eigenen Kunden der Telekom Austria heraus, dass die DSL-Transportdienstleistung gestört sein muss, erfolgt die Störungsbehebung durch den Technischen Kundendienst vor Ort, d.h. beim Kunden, im Leitungsverlauf oder im Hauptverteiler. Zur Eingrenzung derartiger Störungen kann eine Auftrennung der Leitung an Schaltstellen zur Erkennung des betroffenen Abschnittes bzw. zur Evaluierung möglicher Ursachen erfolgen. Zur Behebung einer solchen Störung werden abhängig von der eingegrenzten Ursache folgende Schritte zur Behebung vorgenommen (Technisches Gutachten, Punkt 4.1.1):

- Behebung durch Wiedereinklemmen (Drahtbruch in Schaltstelle) bzw. Korrosionsbehebung
- durch Reinigen,
- Umschaltung einzelner Adernpaare in einem Abschnitt
- Verlegung von Schlauchdrahtprovisorien (sofern möglich)
- Tausch von Schlauchdrähten
- Aufgraben und Kabelfehlerbehebung

Die Tabellen des Standards ETSI TS 101 388 v1.4.1 (2007-08) sind für die Leitungsparameter des Anschlussnetzes der Telekom Austria und die darauf eingesetzten Systeme nicht ausreichend repräsentativ, um auf dieser Basis den Begriff der geschuldeten Leistung bzw. der Störung zu definieren (Technisches Gutachten, Punkt 3.2.2).

Bei Standardentstörungen für Tele2 wurden im Zeitraum von Oktober 2008 bis Februar 2009 nur ca. 40% und bei den Entstörungen für die zusätzlich entgeltliche SLAs bezogen wurden (BUSINESS und TOP) nur weniger als 20% (teilweise 0%) der Fälle innerhalb der vorgesehenen Entstörfristen tatsächlich entstört (Beilage der Tele2 zum Protokoll der mündlichen Verhandlung vom 23.02.2009, Schriftsatz der Tele2 vom 01.04.2009).

Der auf Basis der zukünftig entgangenen Deckungsbeiträge, das sind Erlöse abzüglich vermeidbarer Kosten, einem ISP im Fall der Kündigung seines Endkunden wegen verspäteter Entstörung entstehende Schaden kann für Residentialkunden mit durchschnittlich EUR 235 und für Businesskunden mit durchschnittlich EUR 850 abgeschätzt werden. Für beide Kundengruppen können dem ISP zusätzliche Schäden, wie insbesondere Imageschäden entstehen, die sich aus verspäteten Entstörungen und daraus resultierenden Kündigungen ergeben können (Protokoll der Sitzung der Telekom-Control-Kommission vom 23.03.2009, Aussage des befragten Amtssachverständigen).

B. Beweiswürdigung

1. Allgemeines

Die Feststellungen ergeben sich aus den jeweils in Klammern angeführten Beweismitteln bzw. sind amtsbekannt.

2. Marktanalyse

Mit Beschluss vom 10.10.2007, Zl. 2006/03/0046 und 0109, setzte der Verwaltungsgerichtshof (VwGH) bei ihm anhängige Beschwerdeverfahren gegen den in einem Verfahren nach § 50 TKG 2003 erlassenen Bescheid Z 7/04 bis zur Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs über Vorlagefragen des VwGH zur Parteistellung in Marktanalyseverfahren aus. Der VwGH vertritt in diesem Beschluss die Rechtsmeinung, dass Wettbewerbern des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht die Möglichkeit gegeben werden muss, zur Feststellung beträchtlicher Marktmacht und zu den darauf beruhenden spezifischen Verpflichtungen Stellung zu nehmen bzw. Rechtsmittel dagegen zu ergreifen. Das für das gegenständliche Verfahren relevante Marktanalyseverfahren M 12/06 wurde vor der einschlägigen Entscheidung des EuGH geführt. Da der Antragstellerin zu diesem Zeitpunkt nach § 37 Abs. 5 TKG 2003 keine Parteistellung zukam, war die vom VwGH geforderte Möglichkeit der Wahrnehmung von Parteienrechten im gegenständlichen Verfahren nach § 50 TKG 2003 einzuräumen. Zusätzlich führt der VwGH im genannten Beschluss aus, dass auch zu prüfen ist, ob der maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung dieses Bescheides über die Marktanalyse unverändert geblieben ist.

Im Hinblick auf diese Rechtsansicht des VwGH wurden die Parteien aufgefordert, zu der mit Bescheid der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006, M 12/06-45 festgestellten beträchtlichen Marktmacht der Telekom Austria auf dem Markt nach § 1 Z 13 TKMVO 2003 und zu den diesem Unternehmen auferlegten spezifischen Verpflichtungen, Stellung zu nehmen und darzulegen, ob bzw. inwieweit der entscheidungswesentliche Sachverhalt seit Erlassung dieses Bescheides M 12/06-45 aus Sicht der Parteien unverändert geblieben ist oder eine abweichende Beurteilung erfordert. In der Folge wurden Amtssachverständige der RTR-GmbH beauftragt, das diesbezügliche Parteivorbringen aus ökonomischer Sicht zu prüfen.

Tele2 brachte, teilweise ergänzt durch eine Stellungnahme vom 25.03.2008, zum wirtschaftlichen Ergänzungsgutachten (ON 50), zusammengefasst vor, dass die Gleichbehandlungsverpflichtung zu konkretisieren sei, dass in der derzeitigen Marktsituation der FL-

LRAIC Ansatz als einzige Berechnungsmethode unzureichend sei, dass der Wholesalebereich der Telekom Austria gemeinsam mit den ANBs Vorleistungsangebote zu definieren habe, statt lediglich von Telekom Austria eingeführte Endkundenangebote wholesaleseitig nachzubilden und dass Regelungen betreffend die hochbitratige Nutzung von TAsLs und deren Entstörung, Regeln zum SLA (Pönalen) und zu abgesetzten DSLAMs sowie weitere Problembereiche, deren Lösung für die Entbündelung wichtig sei, in den Spruch des Marktanalysebescheides aufzunehmen seien. Telekom Austria brachte demgegenüber zusammengefasst vor, dass es in urbanen Gebieten kein natürliches Anschlussmonopol gegenüber der Konkurrenz zahlreicher Infrastrukturbetreiber gäbe, dass mobile Zugangslösungen ein Substitut zu Festnetzanschlüssen und festen Breitbandzugängen geworden seien und Kabelnetz- und andere alternative Infrastrukturbetreiber sowie Mobilfunknetze aufgrund gleicher Funktionalitäten für Endkunden und dem Vorteil der Mobilität in direkter Konkurrenz zum Festnetz stünden, dass ein Wettbewerbsproblem überhöhter Preise wegen des Marktdrucks auf die Festnetzbetreiber, die Endkundenpreise auf das Niveau des Mobilfunks abzusenken, nicht existent sei, dass die beträchtlichen Auswirkungen veränderter Entbündelungsbedingungen, von Anpassungen bei den Kollokationspreisen und der Einführung offener Kollokation bei Beurteilung der Wettbewerbsprobleme und Ausgestaltung der Regulierungsaufgaben zu berücksichtigen seien, dass das Wettbewerbsproblem überhöhter Preise in Gebieten mit mehreren Infrastrukturbetreibern nicht mehr vorliege, da durch den Retail-Minus-Ansatz der Behörde auf dem Breitbandvorleistungsmarkt ein solcher überhöhter Preis für den Zugang zur TAsL faktisch ausgeschlossen sei, dass Marktzutrittsbarrieren nicht auf die marktbeherrschende Stellung der Telekom Austria zurückzuführen seien, sondern sich aus dem intensiven Wettbewerb ergäben, dass die Auflagen der Telekom Austria in urbanen Gebieten zu reduzieren und der Markt weitestgehend ins allgemeine Wettbewerbsrecht zu überführen sei. Zusammengefasst meint Telekom Austria, dass davon auszugehen sei, dass sich die wettbewerbliche Situation auf dem Markt nach § 1 Z 13 TKMVO 2003 idgF (Entbündelungsmarkt) insoweit geändert habe, dass eine andere Beurteilung der identifizierten Wettbewerbsprobleme, der Feststellung der beträchtlichen Marktmacht der Telekom Austria TA AG oder der auferlegten spezifischen Verpflichtungen erforderlich scheine.

Auf der Basis des auftragsgemäß erstellten wirtschaftlichen Gutachtens geht die Telekom-Control-Kommission jedoch davon aus, dass dieses Vorbringen der Parteien, soweit es den im gegenständlichen Verfahren behandelten Gegenstand inhaltlich betrifft, keine Adaptierung der Ergebnisse dieser Marktanalyse erfordert. Dabei wurde insbesondere berücksichtigt, dass die Forderungen der Tele2, die inhaltlich teilweise durchaus berechtigt sind, durch die angeordneten Regelungen – insbesondere zur Kostenkontrolle und zur Gleichbehandlung – bereits in einer flexibleren Form abgedeckt sind, als es durch die von Tele2 geforderte taxative Aufzählung einzelner weiterer Punkte erreicht werden könnte. Nicht zuletzt konnte durch die Vorgehensweise der Telekom-Control-Kommission, dem ermittelten margin-squeeze-freien Entgelt gegenüber dem höheren Entgelt auf Basis des FL-LRAIC-Ansatzes den Vorzug zu geben, dem im gegenständlichen Verfahren zentralen Vorbringen der Tele2 inhaltlich nachgekommen werden. Auch das Vorbringen der Telekom Austria legt nach dem Gutachten der Amtssachverständigen – im Gegensatz teilweise zum Breitbandvorleistungsmarkt (vgl. die Entscheidung zu M 1/07) – für den hier verfahrensgegenständlichen Entbündelungsmarkt gerade nicht nahe, dass sich die Wettbewerbssituation seit Erlassung des Marktanalysebescheides tatsächlich so wesentlich geändert habe, dass eine (teilweise) Entlassung der Telekom Austria aus der Regulierung möglich wäre, da der bestehende Wettbewerb (auch auf den nachgelagerten Märkten) gerade auf die Entbündelung zurückzuführen ist. Aus dem Gutachten der Amtssachverständigen ergibt sich daher vielmehr, dass auch unter Berücksichtigung des Parteivorbringens der maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung des Marktanalysebescheides insoweit unverändert geblieben ist, dass er nach wie vor als Basis der gegenständlichen Entscheidung nach § 50 TKG 2003 heranzuziehen ist.

Insgesamt ist daher keine Änderung des Ergebnisses der vorgenommenen Marktanalyse

erforderlich, so dass die mit diesem angeordneten Verpflichtungen der Telekom Austria als Basis der gegenständlichen Entscheidung als bestehend festgestellt werden konnten.

3. Zu den sonstigen Feststellungen

Die Feststellung hinsichtlich des Verhältnisses von Upstream- zu Downstream-Dämpfung und der daraus resultierenden Möglichkeit der Störungseingrenzung beruht auf den glaubwürdigen Ausführungen des technischen Amtssachverständigen in der Sitzung der Telekom-Control-Kommission vom 23.03.2009, sowie darauf, dass Tele2 in ihrem entsprechendem Vorbringen auf eine Statistik referenziert, der ein umfangreiches Sample von ca. 111.000 Datensätzen zu Grunde liegt. Daraus kann abgeleitet werden, dass sich für das Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung aller untersuchten Leitungen ein arithmetischer Mittelwert von 0,486 ergibt und sich für 95% aller Leitungen ein Verhältnis kleiner 0,6 ergibt. Betrachtet man den statistischen Kennwert des 98%-Perzentils, der nach Aussage des technischen Amtssachverständigen einer sehr signifikanten Abweichung entspricht, so kann das diesbezügliche Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung mit einem Wert von größergleich 0,8 als starkes Indiz für eine technische Störung der Leitung herangezogen werden. Nach Ansicht der Telekom-Control-Kommission ist die Auswertung der Tele2, nicht zuletzt wegen dieses sehr großen Samples, glaubwürdig und konnte daher der Feststellung zu Grunde gelegt werden.

C. Rechtliche Beurteilung

1. Zum rechtlichen Rahmen der Entbündelung der TASL und Teilen davon

Mit Bescheid M 12/06-45 der Telekom-Control-Kommission vom 18.12.2006 wurde festgestellt, dass Telekom Austria auf dem Markt „Entbündelter Zugang einschließlich gemeinsamen Zugangs zu Drahtleitungen und Teilabschnitten davon für die Erbringung von Breitband- und Sprachdiensten (Vorleistungsmarkt)“ gemäß § 1 Z 13 der Telekommunikationsmärkteverordnung 2003 über beträchtliche Marktmacht verfügt. Gleichzeitig wurden ihr mit dem vorerwähnten Bescheid spezifische Regulierungsverpflichtungen nach §§ 38ff TKG 2003 auferlegt, so u.a. die Verpflichtung zur Gleichbehandlung nach § 38 TKG 2003, die Verpflichtung nach §§ 41f TKG 2003, den Zugang zu Teilnehmeranschlussleitungen in ihrem Netz einschließlich Teilabschnitten davon (Teilentbündelung), gemeinsamen Zugang (shared use) und dafür notwendige Annex-Leistungen maximal – soweit nicht aus anderen Überlegungen geringere Entgelte anzuordnen sind – zu den Kosten effizienter Leistungsbereitstellung (FL-LRAIC) anzubieten. Nach den Feststellungen ist der maßgebliche Sachverhalt seit der Erlassung des genannten Marktanalysebescheides insoweit unverändert geblieben, dass er nach wie vor als Basis der gegenständlichen Entscheidung nach § 50 TKG 2003 heranzuziehen ist.

2. Zum Verfahren nach § 50 TKG 2003

Kommt zwischen einem Betreiber eines öffentlichen Kommunikationsnetzes oder -dienstes, dem von der Regulierungsbehörde spezifische Regulierungsverpflichtungen nach §§ 38 ff auferlegt worden sind, und einem anderen Betreiber eines öffentlichen Kommunikationsnetzes oder -dienstes eine Vereinbarung über diese bestehenden Verpflichtungen trotz Verhandlungen binnen einer Frist von sechs Wochen ab dem Einlangen der Nachfrage nicht zustande, kann jeder der Beteiligten nach §§ 50 Abs. 1 TKG 2003 die Regulierungsbehörde anrufen. Die Anordnung der Regulierungsbehörde ersetzt die zu treffende, aber nicht zustande gekommene Vereinbarung (§§ 117 Z 7 iVm 121 Abs. 3 TKG 2003). Die Antragsvoraussetzungen für ein Verfahren nach § 50 TKG 2003 sind

gegeben. Die Zuständigkeit der Telekom-Control-Kommission ergibt sich aus § 117 Z 7 TKG 2003 iVm. §§ 41, 48 und 50 TKG 2003.

Im Erkenntnis vom 19.10.2004, ZI. 2000/03/0300, führte der VwGH betreffend die Zuständigkeit der Telekom-Control-Kommission nach § 41 TKG (1997) aus, dass die Telekom-Control-Kommission „nicht für jede in einer Zusammenschaltungsanordnung getroffene Bestimmung jeweils einer ausdrücklichen gesetzlichen Grundlage (bedarf), vielmehr müssen die in einer Zusammenschaltungsanordnung enthaltenen einzelnen Regelungen der Anforderung eines fairen Ausgleichs ... gerecht werden.“ Diese Judikatur, die den Ermessensspielraum der Telekom-Control-Kommission bei der Anordnung vertragsersetzender Bescheide beschreibt, ist auf die vergleichbare Nachfolgebestimmung des § 50 TKG 2003 ebenso anzuwenden. So führte der Verwaltungsgerichtshof jüngst auch im Erkenntnis vom 03.09.2008, 2006/03/0079, aus, dass der Telekom-Control-Kommission im Zusammenhang mit Verfahren nach § 50 TKG 2003 „notwendiger Weise ein weiter Ermessensspielraum zu[kommt], soweit nicht die anzuwendenden Rechtsvorschriften ... konkrete Vorgaben vorsehen.“

Bei dieser Beurteilung des Ausgleichs der beteiligten Interessen in der vorliegenden Entscheidung berücksichtigt die Telekom-Control-Kommission insbesondere die in Punkt 2 festgestellten Wettbewerbsprobleme und die im Zusammenhang stehenden Anreize der Telekom Austria zu potenziell wettbewerbswidrigem Verhalten. Abweichende Interessenlagen, die im Einzelfall Berücksichtigung finden, werden jeweils im Einzelnen begründet.

3. Zu den Verfahren gemäß §§ 128, 129 TKG 2003

Die vorliegende Anordnung gemäß §§ 50 TKG 2003 stellt eine Vollziehungshandlung iSd §§ 128 f TKG 2003 dar, die sohin den beiden Verfahren der Konsultation und Koordination zu unterwerfen war. Die Änderungen gegenüber dem Konsultationsentwurf sind an den entsprechenden Stellen im Zusammenhang begründet.

4. Zur Anordnung im Einzelnen

Soweit übereinstimmende Anträge der Parteien vorliegen, wurden die Regelungen in diesem Sinn angeordnet, sodass diesbezüglich weitere Begründungen entfallen können. Im Übrigen beruht die angeordnete Regelung unter Berücksichtigung des Vorbringens der Parteien in den verbundenen Verfahren Z 5/07, Z 6/07, Z 8/07, Z 10/07, Z 11/07 und Z 5/08, und der Antragslage auf folgenden Überlegungen:

4.1. Zur Anordnung in Spruchpunkt 1:

Die bisherigen Anordnungen und Verträge zwischen Telekom Austria und ihren Entbündelungspartnern enthalten keine ausdrückliche Definition der von Telekom Austria im Rahmen der Entbündelung geschuldeten Leistung und daher auch keine ausdrückliche Definition einer Störung der entbündelten Leitung. Wegen diesbezüglich in der Vergangenheit vertretenen Auffassungsunterschieden zwischen Telekom Austria und den Entbündelungspartnern sind die entsprechenden Definitionen im Rahmen der gegenständlichen Anordnung klarzustellen.

Die angesprochenen Auffassungsunterschiede beruhen auf den bestehenden, wesentlich unterschiedlichen Interessenlagen der beteiligten Parteien. Telekom Austria hat, wie im Bescheid M 12/06 festgestellt wurde, keinen ökonomischen Anreiz, TASLen freiwillig zu entbündeln. Diese Leistungen werden lediglich auf Grund regulatorischer Verpflichtungen angeboten, wobei die festgestellten Anreize zu wettbewerbswidrigem Verhalten bestehen. Telekom Austria vertritt daher die engstmögliche Definition von Entbündelung, nämlich die, dass lediglich eine galvanisch durchgeschaltete Kupferleitung vermietet werde, ohne

irgendeine Berücksichtigung der Verwendbarkeit dieser Leitung für bestimmte Dienste. Soweit diese galvanische Durchschaltung gegeben ist, vertritt Telekom Austria somit die Meinung, dass keine Störung der Leitung gegeben sein könne.

Die Entbündelungspartner vertreten demgegenüber – in unterschiedlicher Ausprägung – die Meinung, dass eine „Breitbandtauglichkeit“ der Leitung geschuldet werde, weil entbündelte TASL zu dem weit überwiegenden Anteil für Breitbanddienste zugemietet und verwendet werden.

Im gegenständlichen Bescheid wird nun auf Basis der einschlägigen mietvertraglichen Regelungen des ABGB folgende Klarstellung getroffen:

Der „Entbündelung der TASL“ liegen Mietverträge über unbewegliche Sachen iSd §§ 1090ff ABGB zu Grunde. Auf Grund der festgestellten Struktur des Anschlussnetzes der Telekom Austria, das (überwiegend) als Schaltnetz eingerichtet ist, ist eine TASL zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer in aller Regel keine einheitlich durchgehende Metalldoppelader. Der Weg zwischen einem HVt und einem bestimmten Teilnehmer kann somit durch verschiedene Leitungsführungen realisiert werden, weshalb es sich beim Vertragsgegenstand der Miete einer TASL um eine Gattungs- und nicht um eine Stückschuld handelt. Dem im Konsultationsverfahren vorgebrachten Argument der Tele2, wonach es sich demgegenüber um ein Stückschuld handle, kann die Telekom-Control-Kommission aus den dargestellten Argumenten – Möglichkeit unterschiedlicher Leitungsführungen – nicht folgen, zumal damit für die Position der Tele2, nämlich einer geschuldeten Breitbandtauglichkeit, auch nichts gewonnen wäre.

Wird nun eine nur der Gattung nach bestimmte Sache geschuldet, so ist diese nach § 905b ABGB in mittlerer Art und Güte zu leisten. Diesbezüglich meint Tele2, die schon im Konsultationsentwurf dargestellte Argumentation der Telekom-Control-Kommission unterliege einem „Zirkelschluss“, weil die genannte Zweifelsregel in der konkreten Situation gar nicht zur Anwendung gelangen könne, da der Inhalt der (vertragsersetzenden) Regelung erst durch die Telekom-Control-Kommission festzulegen sei. Dazu ist klarzustellen, dass die Anwendung der Regelung des § 905b ABGB durch die Telekom-Control-Kommission nicht darauf beruht, dass es – wie Tele2 weiter meint – der Telekom-Control-Kommission „unmöglich gemacht“ worden sei, andere Qualitätsmerkmale anzuwenden. Vielmehr erscheint der Telekom-Control-Kommission bei der Festlegung der geschuldeten Leistung eine Orientierung an der genannten einschlägigen gesetzlichen Zweifelsregelung als geeignete Vorgehensweise, da darin eine (allgemeine) angemessene Interessenabwägung zum Ausdruck kommt. Diese allgemeine Interessenabwägung wird in der angeordneten Regelung durch eine an der gemieteten Sache selbst – der Kupferdoppelader – orientierte Definition der geschuldeten Leistung konkretisiert. Das gegenteilige Vorbringen der Tele2, wonach die geschuldete Leistung nach dem „*Vertragszweck der TASL-Miete*“, nämlich dem Anbieten von Breitbandservices an Endkunden, zu beurteilen sei, überzeugt nach Ansicht der Telekom-Control-Kommission deshalb nicht, weil damit die Vertragsbeziehung des Entbündelungspartners zu seinem Endkunden (dieser „*kann davon ausgehen, dass sein Betreiber ihm die bestmögliche Bitrate erbringt*“) einen direkten Einfluss auf die Vertragsbeziehung des Entbündelungspartners zu Telekom Austria haben würde. Die beiden Vertragsbeziehungen sind jedoch getrennt zu betrachten, wobei das vorleistungsseitige Vertragsverhältnis nach der gemieteten Sache selbst, nicht nach den vom Entbündelungspartner einem Dritten zugesagten Leistungen zu beurteilen ist. Auf diesen Überlegungen aufbauend lässt sich nun die von Telekom Austria aus den über die einzelnen entbündelten TASL abgeschlossenen Mietverträgen geschuldete Leistung und damit auch die Definition der Störung bzw. das einzuhaltende Entstörprozedere vor dem Hintergrund des dargestellten Interesses des Entbündelungspartners an einer grundsätzlichen Verwendbarkeit der TASL für Breitbandanwendungen einerseits und dem Interesse der Telekom Austria, keine Haftungen für Fälle auferlegt zu bekommen, in denen TASL bestimmte technische Eigenschaften tatsächlich nicht aufweisen, wie folgt darstellen:

Nach den Feststellungen kann bei vorhandenen Daten der Telekom Austria der Median der Dämpfungswerte (Upstream- oder Downstream-Dämpfung) der Kabelausmündung (KA), in der sich die betreffende TASL befindet, errechnet werden. Für den Fall, dass nur ein Messwert in der betreffenden KA vorhanden ist, wird der Medianwert mit dem betreffenden Einzelwert gleichgesetzt. Im Fall einer bestehenden TASL ist ein vom Entbündelungspartner dokumentierter und Telekom Austria samt entsprechenden Messprotokollen (die die Art und Rahmenbedingungen der Messung transparent machen) mitgeteilter Dämpfungswert vor Auftreten der vermuteten Störung in die Ermittlung des Medians einzubeziehen. Bei 95% aller TASL im Netz der Telekom Austria ist davon auszugehen, dass der tatsächliche Dämpfungswert diesen Medianwert um nicht mehr als 3 dB übersteigt. Grundsätzlich geht die Telekom-Control-Kommission davon aus, dass eine Qualität, die bei 95% aller Leitungen erwartet werden kann, jedenfalls als mittlere Art und Güte iSd § 905b ABGB anzusehen ist.

Liegen keine entsprechenden Daten bei Telekom Austria vor und ist der aktuell gemessene Dämpfungswert der TASL (Upstream oder Downstream) größer als der vom Entbündelungspartner dokumentierte geringste Dämpfungswert vor Eintritt der vermuteten Störung zuzüglich 3 dB ist die Leitung im Sinne dieser Anordnung gestört.

Liegen auch keine früheren Dämpfungswerte vor, wie z.B. bei Neuherstellungen, ist beim Einsatz der Übertragungssysteme ADSL bzw. ADSL2+ das Verhältnis der vom Entbündelungspartner gemessenen Werte von Upstream- zu Downstream-Dämpfung für die Definition der geschuldeten Leistung entscheidend. Dieses Verhältnis hat höchstens 0,8 zu betragen, widrigenfalls die geschuldete Leistung nicht erbracht wird. Dies gilt sowohl bei Neuherstellungen/Umschaltungen von TASL als auch im Fall nachträglicher (vermuteter) Störungen bestehender TASL. Diese zusätzliche Möglichkeit die geschuldete Leistung bzw. Störung zu definieren, beruht auf dem entsprechenden Vorbringen der Tele2 und wird von der Telekom-Control-Kommission in die Anordnung aufgenommen, da sie für den Fall des Nichtvorliegens der zuvor genannten Daten die Vorteile unmittelbarer Verfügbarkeit (beide Dämpfungswerte werden vom Entbündelungspartner jedenfalls gemessen) und Vergleichbarkeit (beide Werte werden mit demselben Equipment gemessen) aufweist. Überdies ist die Wahrscheinlichkeit, dass eine TASL, bei der der genannte Quotient größer als 0,8 ist auch tatsächlich aus technischer Sicht gestört ist, signifikant hoch.

Lediglich für den Fall, dass keine Daten bei Telekom Austria betreffend die Dämpfungen in der Kabelausmündung und auch keine früheren Dämpfungswerte des Entbündelungspartners vorliegen und der Quotient aus Upstream- zu Downstream-Dämpfung nicht anwendbar ist, weil andere als die genannten Übertragungssysteme zum Einsatz kommen, wird das Vorliegen einer Störung danach beurteilt, ob der aktuell gemessene Dämpfungswert der TASL (Upstream oder Downstream) größer als der aus der Länge und dem Querschnitt der Leitung ermittelte Dämpfungswert (normiert auf 150 kHz) zuzüglich 3 dB ist, wobei 9 dB/km für 0,4 mm Aderndurchmesser und 6,5 dB/km für 0,6 mm Aderndurchmesser zur Anwendung kommen. Auch diesbezüglich ist nach den Feststellungen davon auszugehen, dass der so ermittelte Dämpfungswert plus 3 dB einen validen Anhaltspunkt für mittlere Art und Güte iSd § 905b ABGB darstellt. Die Telekom-Control-Kommission geht davon aus, dass diese Variante zur Ermittlung der Störung selten zur Anwendung kommen wird, da eine Störung wohl in aller Regel nur eingemeldet werden wird, wenn das Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung größer als 0,8 ist. Auf die im Konsultationsentwurf vorgesehene weitere Möglichkeit, hilfsweise die Luftlinie zwischen HVt und Kundenstandort als Entfernung heranzuziehen und für die Leitungsdämpfung den Durchschnitt der festgestellten Werte (7,75 dB/km) heranzuziehen, wurde im Hinblick auf das Vorbringen der Tele2 im Konsultationsverfahren verzichtet, da dies zu Gunsten des Entbündelungspartners vorgesehen war, aber selbst von dieser Seite als unzuverlässige Möglichkeit bezeichnet wurde.

Diese Mehrstufigkeit bei der Heranziehung von Werten bei der Definition der geschuldeten Leistung und damit gleichzeitig auch zur Beurteilung des Vorliegens einer Störung ist deshalb erforderlich, weil Telekom Austria die festgestellten Anreize zur Marktabschottung

mittels nichtpreislicher Parameter hat. Vor dem Hintergrund der festgestellten Tatsache, dass sowohl die Daten über Dämpfungswerte an der KA als auch die Informationen über Länge und Querschnitte der Leitungen nicht in allen Fällen vorliegen, könnte Telekom Austria einen Anreiz haben, allenfalls vorhandene Daten zu Lasten des Entbündelungspartner nicht oder verspätet zu liefern, wenn immer auf derartige Daten zurückzugreifen wäre. Es ist deshalb erforderlich, auch im Fall der Nichtlieferung von Daten unmittelbar auf Werte zurückgreifen zu können. Dies sind die alternativ heranzuziehenden Werte wie der vom Entbündelungspartner dokumentierte geringste Dämpfungswert vor Eintritt der vermuteten Störung bzw. das Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung. Klarzustellen ist auch, dass je nach vorhandenen Daten jeweils nur eine der genannten Möglichkeiten zur Beurteilung der geschuldeten Leistung heranzuziehen ist. Die von Tele2 im Schriftsatz vom 02.02.2009 monierte fehlende Vergleichbarkeit der Referenzwerte kommt daher nicht zum Tragen, da ein Vergleich der Werte nicht erforderlich ist.

Telekom Austria schuldet daher aus der gegenständlichen Anordnung iVm § 905b ABGB eine Realisierung der TASL, mit den dargestellten Eigenschaften. Werden diese nicht erreicht, ist die Leitung gestört. Eine darüber hinausgehende „Breitbandfähigkeit“ oder „-tauglichkeit“ schuldet Telekom Austria nicht, so dass auch das darauf aufbauende Vorbringen der Parteien ebenso wenig überzeugt, wie die Forderung nach Einbeziehung des Endkunden(vertrages) in die Definition der geschuldeten Leistung (Tele2 im Schriftsatz vom 02.02.2009).

Aus dieser Definition der geschuldeten Leistung ergibt sich aber umgekehrt auch, dass das bisherige Argument der Telekom Austria, wonach lediglich eine galvanisch durchgeschaltete Kupferleitung vermietet werde, dem Entbündelungspartner nicht entgegengehalten werden kann. Auch eine galvanisch durchgeschaltete Leitung kann im Sinne der dargelegten Definition gestört sein. Umgekehrt ist allerdings eine nicht (mehr) galvanisch durchgeschaltete Leitung jedenfalls gestört. Über Antrag der Telekom Austria im Konsultationsverfahren wurde auch klargestellt, dass Telekom Austria die entsprechenden Eigenschaften der TASL nur dann schuldet, wenn sie dem Entbündelungspartner nicht im Einzelfall nachweisen kann, dass diese Eigenschaften aus technischen Gründen, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, mit den in Punkt 2.4 des Anhangs 7 genannten Maßnahmen nicht erreichbar sind. Damit wurde, korrespondierend zur Regelung in Anhang 7, wonach in diesen Fällen keine Störung mehr vorliegt, im Hinblick auf mögliche weitere Folgen angeordnet, dass auch keine zivilrechtliche Leistungsstörung (Nicht- bzw. Schlechterfüllung) mehr vorliegt.

Zu den Anträgen der Parteien ist darauf hinzuweisen, dass Telekom Austria in ihren Stellungnahmen und Anträgen ebenfalls eine Regelung vorschlägt, die eine Definition der geschuldeten Leistung auf der Basis der Leitungsdämpfung vorsieht, wobei zuletzt eine nicht näher begründete Abweichung von 20% vom ermittelten Referenzwert bei 150 kHz eine Störung darstellen solle. Auch die von Tele2 wiederholt beantragte Regelung, nach der zusätzlich zur Dämpfung auch andere Parameter berücksichtigt werden sollten, erscheint der Telekom-Control-Kommission insofern nicht zweckmäßig, als diese Lösung eben (mit Ausnahme des Vorbringens hinsichtlich der Upstream-Dämpfung) nicht nur Parameter einbezieht, die sich, wie die Dämpfung, auf eine Eigenschaft der Leitung selbst beziehen, sondern auf die darüber erbrachten Dienste. Diese Parameter – RCO, Attainable Bitrate, u.a. – sind daher nicht im gleichen Maß, wie die direkt eine Leistungseigenschaft betreffende Dämpfung geeignet, die geschuldete Leistung aus den gegenständlichen Mietverträgen zu definieren. Die beantragte Einholung eines weiteren Gutachtens zu diesem Thema konnte daher unterbleiben. Auf Basis des Vorschlags der Tele2 wurde allerdings klargestellt, dass der Referenzwert 1 sowohl für Upstream als auch für Downstream zu berücksichtigen ist, d.h. wenn die gemessene Dämpfung in Upstream- oder Downstream-Richtung höher ist, als der zur Anwendung kommende Referenzwert ist die Leitung gestört. Dadurch wird im Hinblick auf die festgestellte Frequenzabhängigkeit der Dämpfungsverläufe – niedrige Frequenzen unterliegen einer geringeren Dämpfung über die Leitungslänge als hohe

Frequenzen – sicher gestellt, dass auch Leitungsstörungen erfasst werden, die nur den Upstream-Frequenzbereich betreffen würden. Auch die (in bestimmten Situationen anwendbare) Definition der geschuldeten Leistung durch das Verhältnis von Upstream- zu Downstream-Dämpfung beruht auf dem Vorbringen der Tele2, das sich in diesem Fall aber eben auf eine Eigenschaft der TASL selbst und nicht auf die darüber erbrachten Dienste bezieht.

Abschließend ist im Hinblick auf Vorbringen der Parteien in den genannten verbundenen Verfahren darauf hinzuweisen, dass nach den Feststellungen die ETSI Standard Tabellen für die Leitungsparameter des Anschlussnetzes der Telekom Austria und die darauf eingesetzten Systeme nicht als ausreichend repräsentativ angesehen werden können, um den Begriff der geschuldeten Leistung bzw. der Störung auf dieser Basis zu definieren. Auch die in den verbundenen Verfahren vorgebrachten Hinweise auf die Entscheidungen der Telekom-Control-Kommission vom 28.01.2008, R 5/07-11, und vom 20.01.2003, Z 24/02-32 überzeugt insofern nicht, als in diesen Verfahren lediglich konkrete verfahrensgegenständliche Sachverhalte zu beurteilen waren, nicht aber eine allgemeine Definition der von Telekom Austria geschuldeten Leistung vorgenommen wurde.

4.2. Zur Anordnung in Spruchpunkt 2:

4.2.1. Allgemeines

Auf Grund der im Rahmen dieser Anordnung vorgenommenen Definition der geschuldeten Leistung und auf deren Basis des Begriffs der Störung, erscheinen der Telekom-Control-Kommission teilweise Änderungen der Struktur des Anhangs 7 zweckmäßig, um die Feststellung einer Störung, die Entstörmaßnahmen und die Kostentragungsregelungen jeweils im Zusammenhang anzuordnen. Der Antrag der Tele2 beruht nun zwar auf einem Änderungsbegehren gemäß Punkt 11.3. des Hauptteils des Bescheides Z 15/00-150, so dass Teile der bestehenden Anordnung, die nicht iSd genannten Punktes 11.3. nachgefragt wurden, nicht geändert werden können. Die Telekom-Control-Kommission geht jedoch davon aus, dass Tele2 den gesamten Themenbereich „Entstörung“ entsprechend nachgefragt hat, so dass – im Hinblick auf die genannte Änderungen der Struktur des Anhangs 7 auch zur Steigerung der Lesbarkeit – der gesamte Text des gegenständlichen Anhangs 7 und nicht lediglich die Abweichungen vom bisherigen Text, angeordnet wurden.

Teilweise finden sich inhaltlich übereinstimmend beantragte Regelungen nunmehr an anderen Stellen bzw. wurden, wie die Voraussetzungen für den Anspruch auf Kostenersatz lediglich deutlicher als bisher formuliert (dazu sogleich). Grundsätzlich wird hinsichtlich des auch im gegebenen Zusammenhang wesentlichen Themas der geschuldeten Leistung, aus der sich auch die Definition der Störung ergibt, auf die obige Begründung des Punktes 3.1.(a) des Hauptteils bzw. auf Anhang 2 (Punkt 4.1.; dazu erfolgt die Anordnung im zwischen denselben Parteien geführten Verfahren Z 5/08) verwiesen. Im Übrigen geht die Telekom-Control-Kommission bei der getroffenen Anordnung des Anhangs 7 von folgenden Überlegungen aus:

Die Regelung, wonach Telekom Austria Änderungen der Bedingungen für das Entstörungsservice gegenüber den eigenen Teilnehmern auch dem Entbündelungspartner anzubieten hat, beruht auf übereinstimmenden Anträgen und entspricht auch der Verpflichtung zur Gleichbehandlung, da Telekom Austria auf der Vorleistungsseite derartige Bedingungen dem eigenen Retailbereich anbietet.

4.2.2. Verfahren bei Entstörungen und Kostentragungsregeln:

Wie bereits in der obigen Begründung zu Punkt 3.1.(a) des Hauptteils im Detail ausgeführt wurde, liegen der „Entbündelung der TASL“ Mietverträge über unbewegliche Sachen iSd §§ 1090ff ABGB zu Grunde. Nach § 1096 ABGB ist der Vermieter verpflichtet, „*das Bestandsstück auf eigene Kosten in brauchbarem Stande zu übergeben und zu erhalten und*

die Bestandinhaber in dem bedungenen Gebrauche nicht zu stören. Ist das Bestandsstück bei der Übergabe derart mangelhaft oder wird es während der Bestandszeit ohne Schuld des Bestandnehmers derart mangelhaft, dass es zu dem bedungenen Gebrauche nicht taugt, so ist der Bestandnehmer für die Dauer und in dem Maße der Unbrauchbarkeit von der Entrichtung des Zinses befreit. Auf diese Befreiung kann bei der Miete unbeweglicher Sachen im voraus nicht verzichtet werden.“

4.2.2.1. Regelungen bei Vorliegen einer Störung:

Ist die TASL nach den dargestellten Regeln gestört, kann der Entbündelungspartner von Telekom Austria die Entstörung der Leitung nach Maßgabe der neu gefassten Regelungen des Anhangs 7 verlangen. Dazu – soweit nicht übereinstimmende Anträge vorlagen – wurden im Einzelnen folgende Überlegungen angestellt:

Die Regelungen zur „Vergleichbarkeit“ der Messwerte beruht darauf, dass nach den Feststellungen die bei Telekom Austria verfügbaren bzw. die vom Entbündelungspartner mittels Modems bzw. DSLAMs ermittelten Daten nicht notwendigerweise untereinander oder mit den Ergebnissen vergleichbar sein müssen, die mit speziellen Leitungsmessgeräten erzielt werden können. Tele2 bringt diesbezüglich vor, dass die Unterschiede sogar den herangezogenen Toleranzbereich von 3 dB überschreiten können. Die Verwendung der aus Modems bzw. DSLAMs ausgelesenen Werte hat aber den praktischen Vorteil, dass diese Werte (soweit vorhanden) rascher verwendet werden und daher die Beurteilung einer Störung beschleunigen können. Bezweifelt allerdings eine Partei die Vergleichbarkeit der Werte, kann diese Partei nach der getroffenen Anordnung vorab die Abhaltung eines gemeinsamen Termins verlangen, bei dem die zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit relevanten Daten ausgetauscht und mit Wirksamkeit für die danach eingemeldeten Störfälle vorab evaluiert werden. Da bei diesem Termin die wechselseitigen Voraussetzungen zur Qualifikation künftiger Störungen geschaffen werden, trägt jede Partei ihre Kosten selbst. Im Hinblick auf das diesbezügliche Vorbringen der Parteien im Konsultationsverfahren ist klarzustellen, dass diese Vergleichsmessungen nicht primär für jeden einzelnen Störfall gedacht sind, sondern einen Vorabvergleich von verwendeten Modemtypen darstellen soll, auf dessen Basis künftige Störfälle zu beurteilen sind. Aus diesem Grund ist auch dem Vorbringen von Telekom Austria in ihrem Schriftsatz vom 02.02.2009, Punkt 6 erster Absatz nicht zu folgen, da dieses davon ausgeht, dass bei jeder einzelnen Störung die Vergleichbarkeit zu prüfen sei. Die von Telekom Austria dabei referenzierte Regelung in Punkt 3.3 der Anlage B zu Anhang 7 bezieht sich vielmehr auf Messungen, die im Zuge der Störungseingrenzung bzw. Entstörung erforderlich sind. Zur Klarstellung wurde die Regelung gegenüber dem Konsultationsentwurf dahingehend erweitert, dass im Streitfall alle Dämpfungswerte auf 150 kHz zu normieren sind.

Telekom Austria ist aus Gründen der Gleichbehandlung grundsätzlich verpflichtet, bei der Entstörung entbündelter Leitungen dieselben Maßnahmen vorzunehmen, wie bei der Entstörung von Leitungen eigener Kunden, soweit diese Maßnahmen im Einzelfall zielführend sein können. Diese internen Entstörprozesse und –prozeduren der Telekom Austria für ihre eigenen TASLen, insbesondere für die Behebung von Breitbandstörungen wurden auf Basis des technischen Gutachtens festgestellt und sind nach der Verpflichtung zur Gleichbehandlung grundsätzlich auch dem Entbündelungspartner gegenüber zur Anwendung zu bringen. Zur Eingrenzung und Behebung von Störungen hat Telekom Austria – abhängig von der eingegrenzten Ursache und der technischen Möglichkeit – die festgestellten Maßnahmen zu setzen. Auf Grund der oben dargestellten Charakteristik der geschuldeten Leistung als Gattungsschuld hat Telekom Austria bei der Entstörung auch – soweit technisch möglich – Ersatzschaltungen vorzunehmen, wenn durch andere Maßnahmen die Störung nicht oder nicht zeitgerecht beseitigt werden kann. Dabei ist Telekom Austria wiederum aus Gründen der Gleichbehandlung auch verpflichtet, auf allenfalls vorhandene Betriebsreserven zurückzugreifen. Da allerdings – wie Telekom Austria diesbezüglich zu Recht vorgebracht hat – die gegenüber der Gleichbehandlung speziellere (Zugangs-)Verpflichtung zur Entbündelung nur die Vermietung bestehender Infrastruktur

umfasst, ist Telekom Austria nicht verpflichtet, zur Fehlerbehebung neue Kabeln zu vergraben. Sofern Kabelfehlerbehebung ohne Grabungs- und Verlegungsarbeiten möglich sind, hat Telekom Austria diese allerdings auch für entbündelte TASL durchzuführen. Da die Auswahl der möglicherweise zielführenden Maßnahmen der Telekom Austria obliegt, wurde auch die an verschiedenen Stellen (auch zur Frage des Blitz- und Überspannungsschutzes) von Tele2 beantragte Regelung, wonach Telekom Austria Zugang zu den relevanten Schaltstellen zu gewähren habe, nicht aufgenommen.

Der Ablauf des Entstörprozesses bei Erfordernis eines Termins beim Kunden wird auf Basis des Antrags der Tele2 angeordnet, da dieser Antrag praktikabel und einfacher erscheint, als die bisherige und von Telekom Austria beantragte Lösung. Diesen Termin hat Telekom Austria dem Entbündelungspartner aus Gründen der Transparenz auch bekannt zu geben.

Die Störung ist behoben, wenn der nach den Entstörmaßnahmen gemessene Dämpfungswert der TASL höchstens dem nach den dargestellten Regeln zur Anwendung kommenden Referenzwert entspricht, oder sofern die Störung auf Punkt 3.1.(a) (iii) des Hauptteils beruht, wenn das Verhältnis der vom Entbündelungspartner gemessenen Werte von Upstream- zu Downstream-Dämpfung höchstens 0,8 beträgt was Telekom Austria unverzüglich mitzuteilen ist.

Die Regelung, wonach die TASL ab dem Nachweis der technischen Unmöglichkeit der Entstörung als nicht mehr gestört gilt, wenn Telekom Austria im Einzelfall nachweisen kann, dass die Entstörung aus technischen Gründen, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen, faktisch unmöglich ist, beruht der Feststellung, dass in diesen Fällen eine Entstörung eben ausscheidet. Klargestellt wurde auf Basis des Vorbringens der Telekom Austria gegenüber dem Konsultationsentwurf, dass sich diese technische Unmöglichkeit nur auf die in Punkt 2.4 des gegenständlichen Anhangs 7 genannten Entstörmaßnahmen bezieht. Diese Situation kann aber z.B. dann nicht auftreten, wenn eine Ersatzschaltung, allenfalls aus der Betriebsreserve, möglich wäre, da dann die Entstörung faktisch möglich und von Telekom Austria auch vorzunehmen ist. Die Regelung, wonach in diesen Fällen des Punktes 2.5, letzter Absatz jede Partei ihre Aufwendungen selbst zu tragen hat, beruht auf der Überlegung, dass das Risiko einer faktischen Nichtbehebbarkeit einer Störung der TASL nicht alleine der Entbündelungspartner tragen soll, zumal nur Fälle umfasst sind, die nach der grundsätzlichen Regelung an sich Störungen wären, so dass die Einmeldung bei Telekom Austria aus Sicht des Entbündelungspartner begründet gewesen sein mag. Entsprechend dem Antrag der UPC wurde klargestellt, dass dem Entbündelungspartner in diesem Fall hinsichtlich der betroffenen TASL ein außerordentliches Kündigungsrecht iSd Anhangs 4 zusteht.

Für die erforderlichen Entstörmaßnahmen steht Telekom Austria gemäß § 1096 Abs. 1 ABGB kein gesondertes Entgelt zu. Ab dem Verlangen nach Entstörung bis zur erfolgreichen Behebung der Störung ist der Entbündelungspartner – ebenfalls gemäß § 1096 Abs. 1 ABGB – von der Verpflichtung befreit, die monatliche Miete für die entsprechende TASL zu bezahlen. Die Anordnung, wonach die Aliquotierung nach Tagen erfolgt, wobei der Tag, an dem die Entstörung beantragt wird nicht, der Tag, an dem die Entstörung erfolgreich durchgeführt wurde, jedoch wieder zu bezahlen ist, dient der Klarstellung. Zum Vorbringen der Telekom Austria im Schriftsatz vom 02.02.2009, Punkt 6 letzter Absatz ist auszuführen, dass die Regelung der Verfügbarkeit einen anderen Regelungszweck verfolgt, als die Entgeltminderung des § 1096 ABGB, nämlich den, das primäre Interesse des Entbündelungspartners auf Nutzung einer mängelfreien TASL abzusichern. Die Regelung kann jedoch umgekehrt nicht dahingehend ausgelegt werden, dass Telekom Austria in dem Umfang, als die erforderliche durchschnittliche Verfügbarkeit noch gegeben ist (>95%), Entgelt für nicht erbrachte Leistungen verlangen kann. Über Antrag der UPC im Konsultationsverfahren wurde die klarstellende Regelung aufgenommen, dass Telekom Austria die entsprechenden Beträge bei einer der auf die Behebung der Störung folgenden Rechnungen in Abzug zu bringen hat. Erfolgt dies nicht (richtig), kann der Entbündelungspartner die seiner Meinung nach überhöhte Rechnung beeinspruchen.

4.2.2.2. Regelungen bei Nichtvorliegen einer Störung:

Ist die TASL nach den dargestellten Regeln nicht gestört, hat der Entbündelungspartner der Telekom Austria den für die Übermittlung der genannten Daten erforderlichen Aufwand unter den angeordneten Bedingungen (Nachweis, Aufschlüsselung) zu ersetzen. Auf das Nachprüfungsverfahren bei möglichen Beeinträchtigungen durch andere im selben Kabelbündel eingesetzte Übertragungssysteme nach Anhang 9 wird in diesem Zusammenhang hingewiesen.

4.2.2.3. Störung nicht im Verantwortungsbereich einer Partei:

Über Antrag der UPC im Konsultationsverfahren wurde die klarstellende Regelung aufgenommen, dass im Fall, dass der Grund für die Störung nach Maßgabe der Regelungen dieser Anordnung weder in der Einflussosphäre der Telekom Austria noch in der des Entbündelungspartner liegt, jede Partei ihren Aufwand selbst zu tragen hat.

4.2.2.4. Kostentragung:

Hinsichtlich der wechselseitig allenfalls zu ersetzenden Kosten wurde klargestellt, dass jeweils nur tatsächlich aufgelaufener und erforderlicher Aufwand und auch nur insoweit zu ersetzen ist, als dieser Aufwand nachgewiesen und nachvollziehbar in Rechnung gestellt wird.

4.2.3. **Entstörfrist und Pönalen:**

Die Anordnung beruht auf den im Wesentlichen inhaltlich übereinstimmenden Anträgen, mit der Maßgabe, dass entsprechend der bisherigen Regulierungspraxis und entgegen dem Antrag der Telekom Austria Störungsmeldungen, die bis freitags 19:00 Uhr (statt 17:00 Uhr) eingehen innerhalb der angeordneten Fristen zu beseitigen sind. Dies entspricht auch der derzeit im RUO angebotenen Regelung. Weiters stellt die Reparaturzeit – ebenfalls entgegen dem Antrag der Telekom Austria – nicht auf den Eingang der Störungsmeldung „per Fax“ ab, da Störungen auch auf andere Weise eingemeldet werden können.

Hinsichtlich der vorgesehenen Entstörfrist bzw. Verfügbarkeit des Technikers ist zu berücksichtigen, dass die Gleichbehandlungsverpflichtung Telekom Austria dazu verpflichtet, unter vergleichbaren Umständen, gleiche Bedingungen wie dem eigenen Retail-Arm auch den Entbündelungspartnern anzubieten. Im Normalfall finden TASLern Verwendung, um Endkunden Telekommunikationsdienste anzubieten. Als Vergleichsmaßstab für die Beurteilung der Gleichbehandlungsverpflichtung können daher grundsätzlich die von Telekom Austria ihren Endkunden angebotenen Entstörbedingungen herangezogen werden, um zu prüfen, ob keine Schlechterstellung der Entbündelungspartner gegenüber den Endkundenbedingungen der Telekom Austria (und damit gegenüber deren Retail-Arm) erfolgt. Die einschlägigen LB Netzservice der Telekom Austria (<http://www.telekom.at/Content.Node/dateien/lb-netzservice.pdf>) sehen die Servicepakete Standard, Komfort, Business und Top vor, wobei diese ab „Komfort“ (zusätzlich) entgeltpflichtig sind. Die von Telekom Austria beantragten Regelungen orientieren sich am Paket Komfort, bilden dieses aber hinsichtlich der Entstörfrist insofern nicht vollständig nach, als die Entstörungszeit nicht mit „an Werktagen von Montag bis Freitag von 07.00 bis 19.00 Uhr und am Samstag, wenn Werktag, von 07.00 bis 12.00 Uhr“, sondern – wie auch von Tele2 und UPC in den verbundenen Verfahren beantragt wurde – mit „an Arbeitstagen zwischen 07:00 und 17:00 Uhr“ beantragt wird. Die Telekom-Control-Kommission geht aber davon aus, dass im Hinblick darauf, dass die im Endkunden-Anschlussentgelt der Telekom Austria inkludierten Endkundenentstörbedingungen („Standard“) mit den beantragten (im Vorleistungsentgelt für die TASL inkludierten) Bedingungen nachbildbar sind und daher aus Gründen der Gleichbehandlung derzeit keine abweichende Regelung erforderlich ist. Entsprechend dem Antrag der Tele2 wurde gegenüber dem Konsultationsentwurf auch die Reparaturzeit dahingehend geändert, dass diese „innerhalb von 24 Stunden“ statt „Innerhalb

des folgenden Arbeitstages, ab Störungseingang“ angeordnet wird, da diese (für die Entbündelungspartner günstigere) Regelung sowohl in der bisherigen Anordnung als auch im aktuellen RUO der Telekom Austria in dieser Form enthalten ist.

Zu den von den Parteien beantragten Regelungen über darüber hinaus gehende (zusätzlich entgeltpflichtige) Entstörstandards in Anlage A zu Anhang 7 hat die Telekom-Control-Kommission Folgendes erwogen:

Wie dargestellt, ist Telekom Austria zur Gleichbehandlung verpflichtet, wobei als Vergleichsmaßstab in diesem Zusammenhang die Endkundenbedingungen zu berücksichtigen sind. Bietet Telekom Austria ihren Endkunden daher zusätzliche Entstörbedingungen an, wie derzeit die Pakete Business und Top, so hat sie diese Bedingungen vorleistungsseitig auch dem Entbündelungspartner anzubieten. Die – auch von Telekom Austria – beantragten und angeordneten Entstörbedingungen in den Klassen Business und Top stellen sicher, dass dies derzeit für Standardfälle erfolgt. Da somit derzeit die Gleichbehandlung mit vergleichbaren Endkunden der Telekom Austria sicher gestellt ist, besteht nach Ansicht der Telekom-Control-Kommission keine Notwendigkeit, weitere Entstörstandards (mit kürzeren Fristen - „Expressentstörung“), wie von Tele2 beantragt wurde.

Für künftig mögliche weitere Serviceangebote der Telekom Austria an Endkunden wurde aber, auch auf Basis des eigenen Antrages der Telekom Austria, eine klarstellende Regelung in die Anordnung aufgenommen, wonach derartige Bedingungen auch vorleistungsseitig anzubieten sind. Dies gilt besonders auch für den Fall, dass Telekom Austria in Einzelfällen z.B. in Ausschreibungen wie der von Tele2 angesprochenen Ausschreibung des Corporate Network der Post AG (das Verfahren N/0075-BVA/11/2007 des Bundesvergabeamts endete auf Grund der Antragsrückziehung durch Tele2 bereits im September 2007) oder den im Schriftsatz vom 01.04.2009 anonymisiert angesprochenen Großkunden, den Auftraggebern bessere Bedingungen anbietet, als auf Basis bestehender SLAs nachbildbar sind. Telekom Austria hat in diesem Fall entsprechende Vorleistungsangebote rechtzeitig (vor Angebotsende) auch den Entbündelungspartnern anzubieten, widrigenfalls durch die Telekom-Control-Kommission nach § 91 TKG 2003 zu ahndende Verletzungen der Verpflichtungen der Telekom Austria vorlägen. Diesbezüglich ist auch darauf hinzuweisen, dass die Gleichbehandlungsverpflichtung Telekom Austria dazu verpflichtet, unter vergleichbaren Umständen gleiche Bedingungen anzubieten. Ausschreibungen, wie die zuletzt wieder von Tele2 in der mündlichen Verhandlung und im Schriftsatz vom 01.04.2009 angesprochenen, an denen sich Telekom Austria und der Entbündelungspartner allenfalls beteiligen, betreffen nur Großkunden, so dass aus in diesen Ausschreibungsverfahren angebotenen Bedingungen, wie Entstörfristen oder Pönalen, nicht abgeleitet werden kann, dass diese Bedingungen auch allgemein für jede entbündelte Leitung anzubieten wären. Auch das diesbezüglich von Tele2 im Rahmen des Konsultationsverfahrens wiederholte Vorbringen überzeugt daher nicht.

Die Regelung im Konsultationsverfahren, wonach die Entstörfrist erst zu laufen beginnt, wenn nach den angeordneten Regelungen das Vorliegen der Störung für beide Parteien feststeht, wurde von den Parteien in den verbundenen Verfahren deshalb kritisiert, weil damit, wegen der Lieferung der Referenzdaten durch Telekom Austria, eine wesentliche Verlängerung der gesamten Entstörfrist verbunden war. Um diese Verschlechterung der Situation der Entbündelungspartner zu vermeiden, wird die Regelung dahingehend abgeändert, dass die Entstörfrist, wie bisher, mit dem Eingang der Störungsmeldung zu laufen beginnt. Stellt sich in der Folge heraus, dass tatsächlich keine Störung vorlag, greifen die entsprechenden Kostentragungsregelungen zu Gunsten von Telekom Austria, so dass diesbezüglich keine unsachliche Schlechterstellung von Telekom Austria eintritt. Auf die Kostentragungsregelung nach Punkt 3.3 des Anhangs 7 wird, auch wegen des entsprechenden Vorbringens der Telekom Austria im Schriftsatz vom 01.04.2009, hingewiesen. Da die Entstörfrist somit jedenfalls mit der Einmeldung zu laufen beginnt, war

auch dem Antrag der Telekom Austria im Schriftsatz vom 02.02.2009, Punkt 6, zweiter und dritter Absatz nicht zu folgen.

Zur Anordnung der Pönalen für die Nichteinhaltung der Entstörfristen:

Im Konsultationsentwurf waren keine Pönalen für die Nichteinhaltung der Entstörfristen vorgesehen. Die Telekom-Control-Kommission ging dabei von der Überlegung aus, dass wegen der Umstellungserfordernisse auf Grund der neuen Anordnung betreffend die Entstörung eine Anordnung von Pönalen nicht angemessen erschien. In der mündlichen Verhandlung brachte Tele2 jedoch auf Basis aktueller Daten vor, dass lediglich ein Bruchteil der eingemeldeten Störfälle (teilweise sogar 0%) innerhalb der vorgesehenen Entstörfristen tatsächlich entstört werden. Da die rechtzeitige Entstörung ein für das Endkundenverhältnis des Entbündelungspartner wesentlicher Faktor ist, besteht ein evidentes Interesse der Entbündelungspartner daran, dass Telekom Austria ihre diesbezüglichen Verpflichtungen, zumal wenn diese bei Geschäftskunden auf zusätzlich entgeltlichen SLAs beruhen, einhält. Vor dem Hintergrund dieser Sach- und Interessenlage erachtet die Telekom-Control-Kommission nunmehr auch die, in anderen Bereichen der Entbündelung nach Anhang 8 bereits seit langem vorgesehene, Pönalisierung der Einhaltung der Fristen im Rahmen der vorzunehmenden Interessenabwägung grundsätzlich als erforderlich und angemessen.

Zur Höhe der Pönalen hat die TKK Folgendes erwogen:

Grundsätzlich beantragten alle Parteien der verbundenen Verfahren Pönalen für verspätete Entstörung, wenn auch mit sehr unterschiedlichen Detailregelungen, die zu stark abweichenden absoluten Pönalehöhen führen würden. Betreffend die Pönalehöhe zeigt sich allerdings die Gemeinsamkeit, dass sich die Parteien überwiegend an dem für verschiedene andere Vertragsverletzungen in Anhang 8 seit Jahren vorgesehenen Betrag von (rund) EUR 72 orientieren (im Detail gehen die Parteien jeweils von unterschiedlichen Beträgen bei den Nachkommastellen aus), mit dem dann lediglich in unterschiedlicher Weise (Betrag einmalig, für 24 Stunden Verspätung, pro Stunde) weiter verfahren wird. Nicht zuletzt auf Grund dieser Antragslage und der Übereinstimmung mit den in Anhang 8 nach wie vor vorgesehenen Pönalehöhen, geht die TKK davon aus, dass der Betrag von EUR 72 als Grundbetrag für die Anordnung von Pönalen herangezogen werden kann.

Die tatsächliche Pönalehöhe hat sich allerdings - auch diese Überlegung wird in den Anträgen der Parteien berücksichtigt - an der konkreten Situation, insbes. der Dauer der Verzögerung, an der Frage, ob es eine Standard- oder eine zusätzlich entgeltliche SLA-Entstörung ist und auch an der Auswirkung der Vertragsverletzung, insbes. bei Kündigung des Endkunden wegen verspäteter Entstörung, zu orientieren. Damit wird erreicht, dass sowohl der vom Verwaltungsgerichtshof (Erk. vom 08.06.2005, 2001/03/0129) geforderte grundsätzliche Konnex zur möglichen Schadenshöhe berücksichtigt, als auch ein ausreichender Anreiz für Telekom Austria geboten werden kann, die Einhaltung der Fristen sicherzustellen. Im Detail erscheint der TKK bei der gegebenen Antrags- und Interessenlage folgende Regelung zweckmäßig:

In allen drei angeordneten Entstörsituationen – Standard, Business und Top – wird von einem Pönale-Grundbetrag ausgegangen. Dieser beträgt bei Standardentstörungen, die eine 24-stündige Entstördauer vorsehen, den oben genannten Betrag von EUR 72. Der Grundbetrag erhöht sich beim SLA „Business“, das mit 8 Stunden Entstördauer nur ein Drittel der Standarddauer vorsieht, auf den dreifachen Betrag von (EUR 72 x 3=) EUR 216 und beim SLA „Top“, das mit 6 Stunden Entstördauer nur ein Viertel der Standarddauer vorsieht, auf den vierfachen Betrag von (EUR 72 x 4=) EUR 288.

Hält Telekom Austria die jeweils vorgesehene Entstörfrist nicht ein, fällt ab Beginn der Verzögerung erstmalig der (einfache) Grundbetrag als Pönale an und erhöht sich jeweils nach Ablauf einer weiteren Zeitspanne von der Dauer der jeweiligen Entstörfrist (24, 8 bzw. 6 Stunden) solange um einen weiteren Betrag in Höhe des Grundbetrages, bis der

Gesamtbetrag bei Standardentstörungen den Betrag von EUR 235 und bei Business und Top-Entstörungen den Betrag von EUR 850 übersteigt. Da dieser Betrag zwar eine Annäherung an den aus dem Erlösentgang resultierenden durchschnittlichen Schaden des Entbündelungspartners darstellt, andere mögliche Schäden des Entbündelungspartners (etwa die im Schriftsatz der Tele2 vom 01.04.2009 genannten), insbesondere den wenigstens ebenso wesentlichen Imageschaden noch nicht beinhaltet, erscheint der Telekom-Control-Kommission eine Verdopplung dieses Betrages als Pönalebetrag angemessen, da damit eine Annäherung an den durchschnittlich insgesamt zu erwartenden Schaden erfolgt. Aus demselben Grund fällt dieser zuletzt genannte Betrag auch schon früher an, wenn der Endkunde des Entbündelungspartners tatsächlich kündigt.

Zusätzlich ist jedoch zu berücksichtigen, dass auch wenn der genannte Pönalebetrag bereits angefallen ist, eine weitere Verzögerung der Entstörung durch Telekom Austria nach wie vor eine Verletzung von angeordneten Verpflichtungen darstellt. Es ist daher auch der Anreiz für Telekom Austria, diesen Verpflichtungen doch noch nachzukommen, aufrecht zu erhalten. Bei der Prüfung der Zulässigkeit einer Pönale ist nämlich, auch nach der oben zitierten Judikatur des VwGH, zusätzlich zu berücksichtigen, dass diese Pönale einen - rechtlich schutzwürdigen - "Erfüllungsdruck" herbeiführen soll. Aus diesem Grund erachtet die Telekom-Control-Kommission eine endgültige Deckelung mit dem oben genannten, am möglichen Schaden orientierten Betrag als nicht ausreichend, um Telekom Austria zu anordnungskonformem Verhalten zu motivieren. Auch nach Auflaufen des genannten Pönalebetrages erhöht sich dieser Betrag daher mit jeder Woche weiterer Verzögerung (§ 902 ABGB) bei Standardentstörungen um den Betrag von EUR 235 und bei Business und Top-Entstörungen um den Betrag von EUR 850. Da mit der Beendigung der Endkundenbeziehung des Entbündelungspartners keine Verpflichtung zur Kündigung des (Einzel-)Vertrages über die TASL verbunden ist, gilt dasselbe auch, wenn der Endkunde des Entbündelungspartner kündigt.

Um die angeordnete Regelung praktikabel zu halten, wird davon ausgegangen, dass jeder Kunde, für den der Entbündelungspartner vorleistungsseitig ein entgeltpflichtiges SLA abgeschlossen hat, ein Businesskunde ist und jeder für den kein SLA gilt, ein Residentialkunde. Um mögliches Missbrauchspotenzial auszuschalten bewirkt die in Anlage A zu Anhang 7 vorgesehene Möglichkeit, im Störfall für Kunden, für die grundsätzlich kein SLA gilt, eine SLA-Entstörung gegen Aufwandsersatz zu beantragen, nicht, dass dieser Störfall auch hinsichtlich der Pönale als SLA-Entstörung behandelt werden kann.

Abschließend wird darauf hingewiesen, dass die Pönaleregeln für die Nichteinhaltung von Entstörfristen im gegenständlichen Anhang 7 abschließend geregelt sind. Die Anordnung in Anhang 8, nach der sich die dort vorgesehenen Pönalen in den Folgewochen der Verzögerungen vervielfachen, gelten daher für die in Anhang 7 vorgesehenen Pönalen nicht. Die Verschuldensabhängigkeit und die Umkehr der Beweislast hinsichtlich des Verschuldens und die Regelungen über die Geltendmachung der Pönaleforderungen wurden auch in Anhang 7 aufgenommen. Die Möglichkeit der (gerichtlichen) Geltendmachung von über die Pönalbeträge hinausgehenden Schadenersatzforderungen bleibt unberührt.

Mit dieser nunmehr angeordneten Regelung wird sowohl die durchschnittliche Schadenshöhe berücksichtigt als auch der nach der Interessenlage des Entbündelungspartner erforderliche "Erfüllungsdruck" auf Telekom Austria ausgeübt und daher jedenfalls keine „*unverhältnismäßig hohe oder in einem auffallenden Missverhältnis zu dem zu erwartenden Schaden stehende Vertragsstrafe*“ (VwGH, Erk. vom 08.06.2005, 2001/03/0129) angeordnet.

Die sonstigen von Tele2 beantragten Pönalen wurde nicht angeordnet, weil die entsprechenden Verpflichtungen der Telekom Austria (zusätzliche SLAs, Bekanntgabe der Eskalationsstufen, Expressentstörung) nicht angeordnet wurden.

Die von Tele2 als Punkt 5. des Anhangs 7 betreffend die elektronische Schnittstelle beantragten Regelungen finden sich, soweit die Telekom-Control-Kommission derartigen Regelungen als zweckmäßig erachtet, entsprechend dem Antrag der Telekom Austria in Anlage B. Die Regelung in Punkt 5 über vorbeugende Wartung von Überspannungseinrichtungen wurde entgegen dem Antrag der Tele2 weiter in der der bisherigen Regulierungspraxis entsprechenden Form angeordnet.

Bei Punkt 6 des Hauptteils wurde zusätzlich angeordnet, dass Telekom Austria zwar unverzüglich, längstens aber innerhalb von zwei Monaten nach Erlassung dieser Anordnung sicher zu stellen hat, dass die für die angeordnete Entstörregelung erforderlichen internen Prozesse aufgesetzt sind. Dieser Zusatz beruht grundsätzlich auf dem Antrag der Telekom Austria, die allerdings zuletzt vier Monate Übergangsfrist beantragt hat, was der Telekom-Control-Kommission als zu lang erscheint. Dabei wurde berücksichtigt, dass die für die Entstörung entbundelter TASLen vorzunehmenden Arbeiten dieselben sind, wie bei selbst genutzten TASLen der Telekom Austria und daher nur die Prozesse neu aufzusetzen sind, die für die Feststellung der Störung erforderlich sind. Da die dafür erforderlichen -Daten bereits in elektronischer Form vorliegen, erscheint eine kürzere Frist als die von Telekom Austria beantragten vier Monate ausreichend.

4.2.4. Zu Anlage A:

Anlage A zu Anhang 7 wird im Wesentlichen in der von Telekom Austria beantragten Weise angeordnet, wobei diesbezüglich auch teilweise übereinstimmende Anträge vorlagen. Folgenden Adaptierungen des Antrags der Telekom Austria waren erforderlich:

Telekom Austria beantragte diesbezüglich folgende Regelung: „Für Entstörungen von Anschlüssen, welche keinen der oben angeführten aufpreispflichtigen SLA zu Grunde gelegt haben, kann außerhalb der Zeiten des Komfort Services eine Entstörung eingemeldet werden.“ Diese Formulierung ist deshalb nicht zweckmäßig, weil bereits beim „Komfort Service“ eine Störungsmeldung von Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr zulässig und daher eine Einmeldung einer Störung „außerhalb der Zeiten des Komfort Services“ nicht möglich ist. Die Regelung wurde daher dahingehend umformuliert, dass für Entstörungen von Anschlüssen, für die weder das Service „Top“ noch das „Business“ allgemein bestellt wurde, im Einzelfall eine Entstörung nach den Bedingungen entweder des Service „Top“ oder „Business“ beantragt werden kann, wenn ein entsprechender Vermerk aufgenommen wird. Seitens Telekom Austria werden diese Störungen im Best effort Prinzip, nach Verfügbarkeit der Bereitschaftstechniker abgearbeitet und die dafür anfallenden Kosten, dann gemäß Anhang 8 in Rechnung gestellt, wenn tatsächlich eine Entstörung innerhalb der nach dem entsprechenden SLA zur Anwendung gelangenden Entstörfrist erfolgt ist, wie über Vorbringen der UPC zusätzlich klargestellt wurde. Im Hinblick auf das weitere Vorbringen der UPC im Schriftsatz vom 02.02.2009 wird darauf hingewiesen, dass diese Abarbeitung im Best effort Prinzip nur für diese Sonderfälle zur Anwendung kommt. Entstörungen von TASLern, für die allgemein ein SLA abgeschlossen wurde, sind davon nicht betroffen, diese sind vielmehr jedenfalls innerhalb der Entstörfrist zu beheben.

Hinsichtlich der Nichtanordnung der Regelung der „Entstörgarantien“ und der zusätzlich von Tele2 beantragten Service Levels „Plus“, „Special“ und „X-Special“ wird auf die Begründung oben in Punkt 4.2.3 verwiesen.

4.2.5. Zu Anlage B:

Auch Anlage B zu Anhang 7 wird im Wesentlichen in der von Telekom Austria beantragten Weise angeordnet. Diesbezüglich wurde von Tele2 lediglich eine (als Anlage C bezeichnete) Liste der Statusmeldungen beantragt. Folgenden Adaptierungen des Antrags der Telekom Austria waren erforderlich:

Die Einleitung, wonach die Kommunikationsdarstellung lediglich der Klarstellung der damit verbundenen Abläufe diene und daher einer jederzeitigen Anpassungsmöglichkeit im beiderseitigen Einvernehmen durch die Vertragspartner unterliege entspricht dem grundsätzlichen System einer vertragsersetzenden Anordnung nach § 50 TKG 2003 und ist daher nicht gesondert anzuordnen.

Punkt 1 wurde im Hinblick auf die von Tele2 vorgebrachten nach wie vor bestehenden Probleme mit der elektronischen Schnittstelle klarer gefasst als im Antrag der Telekom Austria. Im Übrigen wird klargestellt, dass die Wahl der Kommunikationsform dem Entbündelungspartner obliegt. Bei Störungsmeldungen zu Anschlüssen in den SLA Kategorien Business und Top kann zusätzlich ein Urganruf durch den Entbündelungspartner bei Telekom Austria erfolgen, dieser ist jedoch nicht Voraussetzung für die Anwendung der Regelungen des entsprechenden SLAs. Der Anregung der UPC folgend wurde klargestellt, dass zwar im Zweifelsfalle das in den Systemen von Telekom Austria eingetragene SLA gilt, jedoch der Entbündelungspartner die Möglichkeit hat, Gegenteiliges nachzuweisen.

Zu Punkt 1.1. wurde über Anregung der UPC zusätzlich aufgenommen, dass kostenpflichtige Entstörungen außerhalb der Regelarbeitszeiten vom Entbündelungspartner auch elektronischer Schnittstelle bestellt werden können. Außerdem wurde der Satz „Urganrufe zu Entstörungen sind nur im Rahmen des unter Punkt 4 Genannten zulässig“ gestrichen, da es der Telekom-Control-Kommission unangemessen erscheint, bestimmte Kommunikationsformen von vornherein auszuschließen. Da Urganrufe auch beim Entbündelungspartner Aufwände verursachen, ist auch nicht zu befürchten, dass derartige Kontaktaufnahmen grundlos erfolgen. Der Anregung der UPC folgend wurde klargestellt, dass eine Verrechnung nach Aufwand nur erfolgen kann, wenn tatsächlich eine Entstörung außerhalb der Regelentstörzeit erfolgt ist.

Punkt 2. bzw. die dort enthaltenen Definitionen der Statusinformationen wurden, soweit übereinstimmend beantragt, angeordnet. Die darüber hinausgehenden von Tele2 beantragten „zusätzlichen Statusmeldungen“, hinsichtlich derer kein Konsens der Anträge vorliegt, wurden im Hinblick darauf, dass diese auch in den oben genannten verbundenen Verfahren (dort übereinstimmend beantragt) nicht angeordnet wurden, nicht übernommen, da die Telekom-Control-Kommission davon aufgeht, dass hinsichtlich diese Meldungen branchenweiter einheitlich sein sollten. Tele2 monierte weiters, dass nur im Fall der Störungseinlastung über die elektronische Schnittstellen dem Entbündelungspartner bestimmte Statusinformationen zu den einzelnen Geschäftsfällen übermittelt werden. Die Telekom-Control-Kommission sieht darin jedoch keine unzulässige Ungleichbehandlung, da die Teilnahme am System der elektronischen Schnittstelle der Tele2 genauso offen steht, wie allen übrigen Betreibern. Die von UPC beantragte Regelung, wonach die Synchronisierung der Systeme der Telekom Austria mehrmals täglich zu erfolgen hätten, erscheint der Telekom-Control-Kommission als zu weit gehender Eingriff und wurde daher nicht aufgenommen.

Zusätzlich wurde in Punkt 3.3 eine Möglichkeit für den Entbündelungspartner aufgenommen, gemeinsame Messtermine beantragen zu können. Da allerdings grundsätzlich Telekom Austria die Wahl der erforderlichen und zielführenden Entstörmaßnahmen obliegt, hat der Entbündelungspartner entgegen dem Antrag der UPC der Telekom Austria den Aufwand eines von ihm (zusätzlich) beantragten Messtermins zu ersetzen.

Punkt 4 betreffend E-Mail Kommunikationen wurden ebenfalls in die Anordnung aufgenommen, allerdings wurden aus systematischen Gründen die Mail-Adressen für Anfragen zur Herstellung, Umschaltung und Kollokation nicht in Anlage B zu Anhang 7, der die Entstörung regelt, aufgenommen. Auch der von Telekom Austria beantragte Zusatz, wonach „ausdrücklich festgehalten [wird], dass E-mail Anfragen direkt an Telekom Mitarbeiter nicht bearbeitet werden“ wurde nicht aufgenommen, da dies bestimmte Kommunikationen unterbinden soll und daher unangemessen erscheint. Da Punkt 4

ausschließlich die Kommunikation über E-Mail betrifft, war dem Vorbringen der UPC, die eine Erweiterung der Formulierung dieses Punktes auch hinsichtlich telefonischer Kontaktaufnahmen forderte, nicht zu folgen. Telefonische Kontaktaufnahmen sind damit nicht ausgeschlossen, sind aber nicht in diesem Punkt geregelt.

Von beiden Parteien grundsätzlich beantragte Regelungen betreffend Eskalationen bei Entstörungen wurden in der von Telekom Austria in Anlage B beantragten Form angeordnet, da diese nach Auffassung der Telekom-Control-Kommission ausreichend sind und von einer Erweiterung auf (von Tele2 beantragten) 3 Eskalationsstufen keine Verbesserung der Entstörbedingungen zu erwarten ist.

Im Hinblick auf die nunmehr vorgenommene Klarstellung der geschuldeten Leistung als Anknüpfungspunkt auch für die Entstörung nach Anhang 7, geht die Telekom-Control-Kommission davon aus, dass zwar über die Frage des Vorliegens einer Störung künftig weniger Unklarheiten bestehen sollten als bisher, dass aber auf Basis dieser Definition nunmehr beiderseitige Umstellungen der erforderlichen Prozesse erforderlich sein werden, weshalb auch die von Telekom Austria dafür beantragte Übergangsfrist angeordnet wurde.

Abschließend wird darauf hingewiesen, dass auch nicht ausdrücklich erwähntes Vorbringen bzw. Anträge der Parteien, die nicht zu dem nunmehr angeordneten Konzept der Entstörung nach Anhang 7 samt Anlagen passen, aus eben diesem Grund abgewiesen wurden.

III. Rechtsmittelbelehrung

Gegen diesen Bescheid ist gemäß § 121 Abs. 5 TKG 2003 kein ordentliches Rechtsmittel zulässig.

IV. Hinweise

Gegen diesen Bescheid kann binnen sechs Wochen ab der Zustellung Beschwerde an den Verfassungsgerichtshof oder den Verwaltungsgerichtshof erhoben werden, wobei jeweils eine Eingabengebühr in der Höhe von Euro 220,- zu entrichten ist. Die Beschwerde muss von einem Rechtsanwalt unterschrieben sein.

Telekom-Control-Kommission
Wien, am 20.04.2009

Die Vorsitzende
Dr. Elfriede Solé