Telefónica Germany GmbH & Co. OHG Georg-Brauchle-Ring 23-25 80992 München

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Beschlusskammer 3
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

per E-Mail

Broder Kleinschmidt
Senior Regulatory Counsel
Regulatory Affairs

T +49 (0)40 23726 3171
F +49 (0)40 23726 78 3171
E broder.kleinschmidt@telefonica.com

USt-IdNr. DE 811 889 638. Amtsgericht München HRA 70343; Gesellschafter: Telefónica Germany Management GmbH, Sitz in München, Amtsgericht München HRB 109061. Geschäftsführer: Thorsten Dirks, Gaetano Carbajo Martin, Rachel Empey, Markus Haas, Alfons Lösing, Jesus Pérez de Uriguen, Andreas Pfisterer, Peter Rampling. Telefónica Deutschland Holding AG, Sitz in München, Amtsgericht München HRB 201055. Vorstand: Rachel Empey, Markus Haas. Vorsitzende des Aufsichtsrates der Telefónica Deutschland Holding AG: Eva Castillo Sanz.

23. Oktober 2015

Standardangebot der Telekom Deutschland GmbH betreffend die Inanspruchnahme von Layer-2-Bitstream; BK3 15/003 – Stellungnahme zum 2. Verfahrensabschnitt

- Öffentliche Fassung mit Schwärzung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen -

Sehr geehrter Herr Wilmsmann,
sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit möchten wir zum überarbeiteten Standardangebot der Telekom Deutschland GmbH für die Leistung Bitstream Access Layer 2 Stellung nehmen.

1. Verweigerung der Aufnahme von Vertragsstrafen

Die von der Betroffenen angegebenen Gründe für ihre Verweigerung der Aufnahme von Vertragsstrafen können die Missachtung der Vorgaben aus der ersten Teilentscheidung in keiner Weise rechtfertigen.

Zum einen ist nicht zutreffend, dass die Auftragsbearbeitungsdauer nur von untergeordneter Bedeutung ist, wie es die Betroffene vorgibt. Die Zeit zwischen Bestellung und Rückmeldung eines Anschalttermins bzw. einer Auftragsablehnung bei Vorliegen gerechtfertigter Gründe ist daher bedeutend, weil dem Endkunden eine verbindliche Bestätigung seines Auftrags inkl. Anschalttermin erst nach Bestätigung des Vorleistungsprodukts zu einem verbindlichen Termin gegeben werden kann. Aus Endkundensicht ist also bereits die Phase zwischen seinem Auftrag und der Gewissheit über die Lieferbarkeit und den Anschalttermin von großer Bedeutung, da er hiernach seine Planungen ausrichten kann. Bei zu langer Ungewissheit durch lange Bearbeitungsdauern kann er möglicherweise den Entschluss fassen, zu einem anderen Anbieter zu gehen.

Weiterhin kann die Aussage der Betroffenen, dass es bei der Einhaltung der Bearbeitungsfrist zu keinen Problemen komme, nicht bestätigt werden. Unsere Erfahrungen bei der Bearbeitung von Bestellungen von IP-BSA-Anschlüssen widersprechen diesem Bild. Zwar befinden sich die von Telekom ausgewiesenen Quoten über die Einhaltung der Rückantwort innerhalb von 6 Werktagen tatsächlich kaum in Bereichen unterhalb von 97%, jedoch müssen wir des Öfteren feststellen,

dass die WITA-Schnittstelle übermittelte Aufträge mangelhaft weiterverarbeitet. Hierdurch entstehen im spürbaren Ausmaß Verzögerungen bezüglich des Anschalttermins. Nicht selten bleibt der Auftragsstatus über verhältnismäßig lange Zeiträume ungeklärt, so dass lange Zeit keine verbindliche Kommunikation gegenüber den betroffenen Endkunden erfolgen kann. Wir haben in der **Anlage 1)** beispielhaft am Monat Januar 2015 dargestellt, welches mengen- und zeitmäßige Ausmaß die Verzögerungen von Anschaltungen durch unzureichende Prozessierung in WITA annehmen kann. Wie Sie erkennen können, war Stand 06.01.2015 bei [redacted] Aufträgen (ca. [redacted]% aller zum Betrachtungszeitpunkt offenen Aufträge) die vertragliche Rückmeldefrist von x+6 Arbeitstagen überschritten. Hiervon befanden sich [redacted] Aufträge ([redacted]%) in einem unbestätigten Zustand, der bereits zwischen 7 und 30 Arbeitstagen, d.h. bis zu 6 Wochen andauerte. Eine Anzahl von [redacted] Aufträgen ([redacted] %) war sogar mehr als 6 Wochen, teilweise sogar bis über 50 Arbeitstage alt.

Auch wenn sich die Situation heute im Vergleich zu der im beispielhaft dargestellten Monat Januar 2015 deutlich verbessert hat, zeigt dieses Beispiel, dass die fristgerechte Bearbeitung innerhalb der vorgegebenen Frist keineswegs immer problemlos ist. In der Gesamtbetrachtung handelt es sich hier ganz klar um ein latentes Problem bei der Bereitstellung von Bitstream Access, was wiederum unweigerlich Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit auswirkt, weil die Anschlüsse für den Endkunden nicht in einer zumutbaren Zeit bereitgestellt werden und gegenüber dem Kunden keine aussagefähigen Aussagen zur Auftragsdauer bzw. zum Auftragsstatus gemacht werden können. Dies wiederum drängt viele Kunden zu der Entscheidung, den Vertrag vorzeitig zu beenden.

Auch ist der Behauptung der Betroffenen zu widersprechen, die Einhaltung der Bereitstellungsfrist von 15 Werktagen sei von keiner entscheidenden Bedeutung. Die Dauer, über die ein Endkunde auf das gewünschte Produkt warten muss, ist sehr bedeutend für die Zufriedenheit des Kunden und seine Entscheidung, sich eventuell doch wieder von dem beauftragten Anbieter lösen zu wollen.

2. Monitoring von Key Performance Indicators (Anhang A, Zi. 1.3.9)

Die von der Beschlusskammer in der ersten Teilentscheidung auferlegten Vorgaben hinsichtlich des Monitorings von KPI zur Kontrolle der Einhaltung der Leistungsverpflichtungen und des Gleichbehandlungsgebots wurden nur teilweise umgesetzt.

- Bei dem KPI *„Anzahl der offenen Bestellungen zum Stichtag des jeweiligen Monitorings"* ist nicht ersichtlich, ob mit „offen" nur der Status einer noch ausstehenden Beantwortung oder einer noch ausstehenden Bereitstellung gemeint ist. Idealerweise sollten hierfür zwei verschiedene KPI erhoben und berichtet werden.

- Bei dem KPI zur Ermittlung des *„Anteils der eingehaltenen bestätigten Bereitstellungstermine für Aufträge mit Endkundentermin"* ist nicht klar genug erkennbar, woraus sich dieser Anteil zusammensetzt. Es ist klarzustellen, dass nur solche Bereitstellungen als eingehalten gelten, die nicht mit Terminanforderungsmeldung (TAM) zurückgemeldet wurden.

  Zudem besteht das Erfordernis eines Monitorings über die Anteile der Gründe für die TAM. So zeigt die Quote der TAM-Fälle „SO", zu welchem Grad sich die Qualität der Telekom-Techniker bei Retail- und Wholesaleschaltungen unterscheidet. Die Quoten der TAM-Fälle „K" und „E" dienen hingegen der Kontrolle der Plausibilität und des Wahrheitsgrads der gemeldeten Gründe.

- Es fehlt der vorgegebene KPI über die durchschnittliche *Gesamtanschaltedauer* (Dauer bis bis zur erfolgreichen Schaltung).
- Es fehlt der vorgegebene KPI über das Aufkommen von *Bereitstellungsstörungen*.
- Die Vorgabe zur Erhebung eines KPI zur Messung der Einhaltung der Entstörfrist von 24 / 8 Stunden ist nicht befriedigend umgesetzt worden.

  Der von der Betroffenen erwogene KPI „*Termintreue Problembehandlung*" ist hierfür nicht geeignet. Zum einen fehlt es hier – wie die Betroffene selbst einräumt – an einer Vergleichsmöglichkeit zwischen Retail und Wholesale. Die KPI-Vergleichbarkeit ist jedoch Grundvoraussetzung dafür, dass der in der Regulierungsverfügung angelegte Maßstab des Equivalence of Output auch wirklich als Mittel zur Vermeidung von Ungleichbehandlung angewendet werden kann. Schon von daher ist der KPI „*Termintreue Problembehandlung*" unzulänglich.

  Darüber hinaus ist unverständlich, warum Endkundentermine das Bild über die Einhaltung der Entstörfrist verzerren sollen, wie es die Betroffene behauptet. In den Vertragsteilen über die Entstörschnittstelle ESS ist definiert, wie die auf die Entstörfrist anrechenbare Entstördauer unter Berücksichtigung von Endkundenterminen, Wochenenden sowie Sonn- und Feiertagen zu berechnen ist. Eine Auswertung der anrechenbaren Entstördauer sowie die fallbezogene Feststellung, ob die Frist eingehalten wurde oder nicht, sind also möglich.

- Ebenso wenig ist die Vorgabe zur Erhebung eines KPI zur Messung der *durchschnittlichen Entstördauer* in befriedigender Weise umgesetzt worden, da es auch hier an einer Vergleichbarkeit zwischen Retail uns Wholesale mangelt.

3. Gültigkeit und Änderung der technischen Spezifikation für Modems (Anhang A, Zi. 1.5)

Bei den Zugangsbedingungen für Bitstream Access legt Telekom fest, dass nur solche Endkundengeräte (DSL-Modem/ CPE) des Zugangsnutzers geeignet sind, die mit der aktuellen Version der U-RV Schnittstellenspezifikation (1TR112) ausgestattet sind. Es ist weiterhin stark zu kritisieren, dass die Festlegung der Schnittstellenfunktionalität mit den spezifischen Parametern einseitig durch die Telekom erfolgt. Telekom kann hier quasi jederzeit eine aktuelle Version veröffentlichen und hierdurch neue Parameter festlegen.

Dass die einseitige Änderungsbefugnis zu unzumutbaren Risiken auf Seiten der Vorleistungsnachfrager führt, soll das folgende Beispiel zeigen. Mit der Veröffentlichung der 1TR112, Version 12.2 (02.2014) wurde die „Common Mode Emission Limit Requirements" für alle xDSL-Varianten mit wesentlich schärferen (höheren) Grenzwerten eingeführt [redacted]

Während der CPE-Entwicklung stellte sich jedoch heraus, dass die Telekom selbst diese verschärften Bedingungen nicht erfüllt hatte bzw. nicht erfüllen konnte. Mit der Veröffentlichung der 1TR112, Version 12.3 (03.2015) hat die Telekom die Bedingungen nachträglich wieder entschärft. Dieses jedoch erst auf Drängen der Telefónica. Durch dieses Vorgehen der Telekom war die Telefónica erheblichen wirtschaftlichen Risiken ausgesetzt. Darüber hinaus war Telefónica gegenüber Telekom benachteiligt, weil Telekom lange vor der Telefónica von den jeweiligen Anpassungen der Schnittstellenspezifikation 1TR112 wusste.

Die Änderung der Leistungsbeschreibung durch die Betroffene, durch die der Vertragspartner nicht-konforme Modems noch bis zu 12 Monate nach Veröffentlichung der 1TR112 weiter einsetzen darf, ist zweifellos ein Schritt in die richtige Richtung. Jedoch ist dies noch nicht ausreichend, um die bestehenden, erheblichen Risiken auf Seiten des Vertragspartners angemessen zu begrenzen. Hierzu bedarf es einer Ausweitung der Rechte der Vertragspartner bzw. Pflichten der Telekom:

- Auch wenn eine Verpflichtung zur Einholung der Zustimmung zu Änderungen nicht von der Beschlusskammer auferlegt wurde, so muss die Betroffene zumindest verpflichtet werden, die geplanten Änderungen mit den Vertragspartnern zu konsultieren. Die technischen Experten der Vertragspartner müssen die Gelegenheit haben, die Folgen von geplanten Änderungen aufzuzeigen und Alternativvorschläge zu machen. Telefónica geht davon aus, dass im internen Planungsprozess der Betroffenen die Spezialisten des Produktmanagements aus dem Retail-Bereich ebenso konsultiert werden. Die Konsultationsphase sollte mindestens einen Zeitraum von 3 Monaten haben.
- Der nunmehr eingeräumte Bestandsschutz von 12 Monaten für im Markt befindliche CPE, die mit den Vorversionen der Schnittstellenspezifikation konform waren, muss erhöht werden.

  [redacted]Doch selbst diese Dauer ist noch nicht ausreichend, da selbst bei gegebener technischer Möglichkeit zur Auslieferung neuer CPE immer noch ein unzumutbarer wirtschaftlicher Aufwand entstünde, falls sämtliche eingesetzte CPE auf einmal ausgetauscht werden müssten (was nach der jetzigen Regelung durchaus möglich wäre). Der Bestandsschutz sollte daher auf 5 Jahre erhöht werden.

4. *Service- und Montagenachweis (SMN) bei Entstörungen (Anhang A, Zi. 1.4, Punkt 6, letzter Absatz)*

Die Vermutung, dass der unterzeichnete SMN als Nachweis dafür gilt, dass der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe für die erneute Anfahrt zu vertreten hat, ist entgegen der Vorgabe der Beschlusskammer nicht von der Betroffenen gestrichen worden.

Zudem hat die Betroffene es unterlassen, eine angemessene Regelung zur Ausgestaltung des SMN aufzunehmen. Die einzig vorgenommene Änderung ist, dass der SMN nunmehr Angaben über die im Rahmen der Entstörung erfolgten Maßnahmen enthält und dem Kunden per E-Mail zugeht. Soweit letzteres jedoch bedeutet, dass lediglich ein elektronisches PDF per E-Mail versandt wird, bringt dies keinerlei Verbesserung bezüglich der Möglichkeiten zur automatischen Verarbeitung oder Auswertung mit sich.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen unter den oben angegebenen Kontaktdaten zur Verfügung.

Freundliche Grüße

i.V.
Malte Piekarowitz
Head of Market Regulation

i.V.
Broder Kleinschmidt
Senior Counsel Market Regulation

Anlage 1)

Status Auftrags-Rückstau und Verzögerungsdauern **(am 06.01.2015)**

Betriebs-und Geschäftsgeheimnisse