

VATM • Oberländer Ufer 180-182 • 50968 Köln

**vorab per Fax: 0228/146463**

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,  
Telekommunikation, Post und Eisenbahn  
**Herrn Ernst- Ferdinand Wilmsmann**  
- Vorsitzender der Beschlusskammer 3 -  
Tulpenfeld 4  
53115 Bonn

Durchwahl

02 21 / 3 76 77-25

Datum

21.02.2011

## **BK 3d-10/112 – Standardangebot der Telekom Deutschland GmbH zu IP-Bitstream Access 2010**

Sehr geehrter Herr Wilmsmann,  
sehr geehrte Damen und Herren,

der VATM möchte im Nachgang zur mündlichen Verhandlung erneut Stellung nehmen zum Standardangebot der Telekom Deutschland GmbH zu IP-Bitstream Access 2010.

### **I. Hauptvertrag IP-Bitstream 2010**

#### **A. Qualitätsmonitoring**

Nochmals unterstreichen möchten wir unsere Forderung nach einem einheitlichen Qualitätsmonitoring. Ein solches Qualitätsmonitoring kann aber **keinesfalls** die im Standardangebot zu bestimmenden „Service Levels“, also die Fristen für die Geschäftsprozesse, ersetzen.

Die Aussagefähigkeit eines solchen Qualitätsmonitorings hängt wesentlich von der geeigneten Auswahl der zu berichtenden Größen und deren detaillierten Definitionen ab. Bei der von der Telekom im Rahmen der öffentlichen Anhörung dargestellten Daten, ist die Definition der dargestellten Größen im Unklaren geblieben und so ist eine tatsächliche Bewertung der Leistung der Telekom allein damit nicht möglich. Zwar hat die Telekom in der mündlichen Verhandlung ein „Qualitätsmonitoring“ anhand dreier Diagramme vorgestellt und sich selbst auf dieser Grundlage bereits heute eine „gute Qualität“ bescheinigt. Die vorgelegten Qualitätsdiagramme sind aus Sicht der Wettbewerber jedoch nicht ausreichend bzw. unter Umständen auch irreführend. Die Telekom hat z. B. mit der Darstellung des Bestelleingangs über fünf Werkzeuge einer Woche den Eindruck zu vermitteln versucht, dass die Bestellzahlen je Tag nicht nur stark sondern auch nahezu erratisch variieren, so dass sie sich kaum darauf einstellen könne. Tatsächlich ist jedoch eher das Gegenteil der Fall: Auch wenn die Zahlen

von z. B. Montag zu Dienstag stark variieren, so werden die Bestellzahlen eines Werktags von Woche zu Woche kaum variieren: Die Bestellzahlen eines Montags werden kaum von denen des folgenden Montags abweichen. Es ist also ein sehr hohes Maß an Vorhersehbarkeit vorhanden, so dass die erwarteten Spitzen an den Tagen mit den erwarteten Senken ausgeglichen werden können.

Ebenso führte die Telekom aus, dass sie in 92,6 % der Fälle die Bereitstellungstermine einhalte und stellte dies als einen Erfolg dar. Es ist unklar geblieben, ob es sich dabei um die vom Nachfrager gewünschten Termine handelt, oder um die von der Telekom festgelegten. Außerdem ist nicht dargestellt worden, ob bei der Bewertung alle Ursachen für eine Verschiebung einbezogen worden sind, oder nur diejenigen, die die Telekom zu vertreten hat. Für den Fall, dass es sich um die von der Telekom festgelegten Termine und um die nur von der Telekom zu verantwortenden Fälle handele, wäre eine Einhaltung von 92,6 % ein sehr schlechter Wert, denn sie hatte bei der Festlegung des Bereitstellungstermins große Freiheit. Hier sollte ein Wert von 98-99 % angestrebt werden.

Im Vorfeld eines solchen „Monitorings“ sind geeignete Qualitätskennwerte detailliert durch die BNetzA festzulegen, um eine wirklich aussagekräftige Qualitätsbewertung zu erhalten.

Im Folgenden möchten wir beispielhaft die Qualitätskennwerte anführen, die aus unserer Sicht besonders aussagekräftig für ein solches Monitoring wären. In der Kürze der Zeit ist es allerdings unmöglich, dieses detailliert zu definieren, daher müssen wir uns hier darauf beschränken, die Punkte kurz anzureißen. Auch können sich im Laufe der Zeit Situationen ergeben, die eine Anpassung des Monitorings notwendig erscheinen lassen. Sollte die Beschlusskammer der Telekom ein solches Monitoring auferlegen, so ist es notwendig die Verpflichtung derart festzulegen, dass die Kammer die Anforderungen an das Monitoring kurzfristig anpassen kann.

Im TAL-Umfeld werden sowohl der Bereitstellungsprozess als auch der Entstörprozess sehr detailliert analysiert und bewertet. Grundlage hierfür bilden die vertraglichen Vereinbarungen, die im AKNN vereinbarten Spezifikationen und Prozessbeschreibungen der verschiedenen Arbeitskreise sowie die Ansprüche aus der gelebten Praxis im Zusammenspiel mit der Telekom.

Für TAL findet weiter ein kontinuierlicher Austausch über die Entwicklung der Kennzahlen mit der Telekom statt. Die Kennzahlen werden im Rahmen weiterführender Detailanalysen auf die Service-Center und die Eingangstore der Telekom herunter gebrochen.

Diese Messpunkte sind möglichst dicht an den prozessbedingten Messpunkten der Telekom orientiert, und sind so aus unserer Sicht bei einem Qualitätsmonitoring von besonderer Aussagekraft. Sie sollten daher unbedingt Berücksichtigung finden, um ein aussagekräftiges Qualitätsprofil zu erhalten:

### 1. Bestätigungsquote

Die Bestätigungsquote bewertet das Verhältnis der Bestätigungen in Relation zu der gesamten Antwortmenge (Ablehnungen und Bestätigungen). Es wird die qualitative Umsetzung der Bestellungen durch die Telekom und damit der „Output“ der Telekom bewertet. Alternativ kann die Quote auch im Verhältnis zu den platzierten Bestellungen gebildet werden. Dieses kann jedoch Verzerrungen beinhalten, wenn z. B. die Telekom einen Auftragsrückstand hat oder der Auftraggeber Auftragsspitzen generiert.

Die Bestätigungsquote muss möglichst hoch sein. Ziel ist somit gleichzeitig eine geringe Ablehnungsquote. Um etwaige systemische oder prozessuale Probleme zu identifizieren oder ein missbräuchliches Verhalten zu erkennen erfolgt eine Detailprüfung auf die einzelnen Ablehnungsgründe.

Die Prozesskette muss im Interesse des Endkunden kurz sein.

### 2. Antwortfrist bei Bestätigung / Ablehnung

Um die Dauer der Prozessierung durch die Telekom zu bewerten, wird der Zeitraum von der Übermittlung der Bestellung durch den Auftraggeber an die Telekom bis zum Eingang der Antwort der Telekom beim Auftraggeber bewertet. Ziel muss eine möglichst vertragskonforme und den Prozessen entsprechende Dauer sein (vergl. TAL-Vertrag).

Überfällige Aufträge werden bei der Telekom angemahnt und sind bevorzugt abzuarbeiten. Verzögerungsmeldungen dürfen nur im Einzelfall genutzt werden um die Beantwortungsfrist zu verlängern, sofern es aus prozessualer Sicht notwendig ist und eine finale Beantwortung dadurch unterstützt wird.

Der Auftraggeber muss im Interesse des Endkunden zeitnah aussagefähig sein.

### 3. Vorlauffrist bis Bereitstellung

Die Vorlauffrist beinhaltet den Zeitraum zwischen dem Eingang der Bestätigung beim Auftraggeber und dem bestätigten verbindlichen Liefertermin durch die Telekom.

Der Zeitraum muss angemessen lang sein, damit der Auftraggeber den Endkunden über einen bevorstehenden Technikereinsatz über die entsprechenden Kanäle rechtzeitig informieren kann.

Der Auftraggeber muss den Endkunden mit einer ausreichend langen Frist vor dem gewünschten Kundenwunschtermin informieren können.

#### **4. Termintreue bei Bestätigung**

Die Termintreue bei Bestätigung beinhaltet den Zeitraum zwischen dem vom Auftraggeber bestellten Kundenwunschtermin (KWT) und dem von der Telekom bestätigten verbindlichen Liefertermin.

Unter Berücksichtigung der Bestellfrist und des üblichen Mengengefüges ist der KWT einzuhalten. Ein möglichst geringes Maß an Terminverschiebungen wird angestrebt (vergl. Planungsabsprachen TAL).

Analog zum Zeitraum wird der Anteil zum Kundenwunschtermin bestätigte, verbindliche Liefertermin bewertet. Eine hohe Quote wird angestrebt.

Der vom Auftraggeber übermittelte Wunschtermin muss im Interesse des Endkunden ein hohes Maß an Verbindlichkeit beinhalten.

#### **5. Rückmeldefrist bei Aktivierung**

Die Rückmeldefrist beinhaltet den Zeitraum zwischen dem bestätigten verbindlichen Liefertermin bis Eingang der Rückmeldung in Form einer Erledigungsmeldung (ERLM) oder Terminanforderung (TAM) (vergl. Negativlisten-Prozess TAL).

Entgegen der taggleichen Meldung maximal eine Stunde nach Ablauf des beauftragten Schaltzeitfensters bei TAL, erfolgt die Meldung für Bitstrom i.d.R. mit mindestens 24 Stunden Verzug. Zielsetzung sollte daher eine sehr geringe Rückmeldefrist bzw. analog zu TAL die Meldung maximal eine Stunde nach Ablauf des beauftragten Schaltzeitfensters, sowohl für eine ERM als auch für eine TAM, sein.

Der Auftraggeber muss im Interesse des Endkunden zeitnah aussagefähig sein.

#### **6. Termintreue bei Aktivierung**

Die Termintreue bei Aktivierung beinhaltet den Zeitraum zwischen dem bestätigten verbindlichen Liefertermin und der tatsächlichen Aktivierung.

Für TAL gilt, dass wenn am bestätigten VLT keine Negativ-Meldung eintraf, der Anschluss erfolgreich aktiviert wurde, sofern keine Störung vorlag. Dieses kann am bestätigten verbindlichen Liefertermin mittels Bereitstellungsstörung mit einem SLA von 6 Stunden gelöst werden. Daher sollte neben der taggleichen Meldung eine hohe Positivquote das Ziel sein.

Analog zum Zeitraum wird der Anteil am verbindlichen Liefertermin erfolgreich durchgeführter Aktivierungen unter Berücksichtigung vorliegender Terminanforderungen bewertet. Der Endkunde muss mit hoher Wahrscheinlichkeit am bestätigten Schalttag aktiviert werden. Der Auftraggeber muss im Interesse des Endkunden zeitnah aussagefähig sein.

### **7. Rückmelde-Qualität**

Um die Aktivierungsqualität der Telekom am verbindlichen Liefertermin zu bewerten wird das Verhältnis von Terminanforderungen gegenüber den geplanten Aktivierungen bewertet. Der Anteil „sonstiges“ und „höhere Gewalt“ ist innerhalb der Terminanforderungen besonders zu bewerten.

Der Endkunde muss mit hoher Wahrscheinlichkeit am bestätigten Schalttag aktiviert werden. Gründe, die der Endkunde nicht zu verantworten hat sind dabei gesondert auszuweisen.

### **8. Terminfrist Folgetermin**

Bewertet wird der Zeitraum zwischen dem Wunschtermin der erneuten Anfahrt und der von der Telekom bestätigten erneuten Anfahrt.

Dem Endkunden muss zeitnah eine erneute Anfahrt zur Bereitstellung seines Anschlusses ermöglicht werden.

### **9. Entstörfrikt Standard-Entstörung 24h**

Zwar gilt es eine Frist von 24h bei der Entstörung einzuhalten, jedoch werden Zeiten, die zur Vereinbarung von Endkundenterminen benötigt werden, auf die Frist angerechnet. Diesem ist bei der Bewertung Rechnung zu tragen.

Zudem vereinbart die Telekom für Bitstrom den Endkundentermin selbst – für TAL koordiniert es der Netzbetreiber.

Die Entstörfrikt sollte einheitlich als die Zeit zwischen Versendung der Störungsmeldung durch den Netzbetreiber und dem Eingang der Rückmeldung der erfolgreichen Entstörung liegen. Analog zur Frist ist der Anteil der Entstörungen, die innerhalb der Entstörfrikt gelöst wurden, zu bewerten. Der Netzbetreiber ist über die vereinbarten Termine zu informieren.

Der Endkunde muss mit hoher Wahrscheinlichkeit erfolgreich entstört werden. Der Netzbetreiber muss im Interesse des Endkunden zeitnah aussagefähig sein.

## **10. Entstörfrikt Carrier-Express-Entstörung 6h**

Eine Expressentstörung ist nur bei genereller vorheriger Bestellung mit dem Bitstrom-Anschluss möglich. Für TAL ist eine Carrier-Express-Entstörung immer möglich und muss nicht mit der Bestellung des Anschlusses beauftragt werden.

Die Entstörfrikt sollte einheitlich zwischen Versendung durch den Netzbetreiber und dem Eingang der Rückmeldung liegen. Analog zur Frist ist der Anteil der Entstörungen, die innerhalb der Entstörfrikt gelöst wurden, zu bewerten.

Der Endkunde muss mit hoher Wahrscheinlichkeit erfolgreich entstört werden.

### **„Service Level“**

Bei der Einführung von Service Level kann sich aus der Sicht der Verbandsunternehmen an der TAL Regelung orientiert werden. Planungsabsprachen sind dabei möglich. Jedoch ist dabei auf einen ausgewogenen inhaltlichen Zusammenhang zwischen Planungsabsprachen und den Service Level zu achten.

Optional muss jedes Unternehmen die Möglichkeit haben, auf die Planungsabsprachen zu verzichten, was dann allerdings einen Verzicht auf die SLAs impliziert.

## **B. Wechselprozesse**

### **Ziffer 10: Anbieter- und Providerwechsel**

Das Konzept der Telekom für den Anbieter- und Providerwechsel wurde schon in der mündlichen Verhandlung als sowohl unverbindlich, als auch unvollständig kritisiert. Dies möchten wir nochmals unterstreichen.

#### **1. Wechselmatrix in Richtung Telekom**

Sowohl die von der Telekom aufgeführten Fälle des Anbieter- und Providerwechsels (einschließlich der Anlage 3) als auch die Fälle des Produktgruppenwechsels führen zwar die Vorleistungsprodukte der Telekom auf, nicht aber die Vorleistungsprodukte der Wettbewerber. Dies gilt insbesondere für die Wechselprozesse zu TAL (HVt-TAL und KVz-TAL) und Line Sharing (CLS).

Eine einseitige Ausgestaltung dieser Wechselprozesse ist, wenn überhaupt, nur über einen sehr kurzen Zeitraum zu tolerieren, da sonst eine „Einbahnstrasse“ weg von den Infrastrukturen alternativer Netzanbieter hin zur Telekom Deutschland entsteht. Es muss aus Sicht des VATM sichergestellt werden, dass möglichst gleichzeitig mit der Implementierung

der vollständigen Wechselprozesse von und zu IP-BSA auch die Prozesse von und zu TAL/CLS vollständig zur Verfügung stehen.

## **2. Von der Telekom „unterstützte“ Wechselfälle**

Das Standardangebot der Telekom enthält keine verbindliche Auflistung der Wechselfälle zu IP-BSA-Produkten. Ziffer 10 Abs. 2 des Hauptteils verweist für die „unterstützten Wechselfälle“ auf die Anlage 3 zum Vertrag. Die Anlage selbst führt lediglich „die möglichen Wechselgeschäftsfälle“ auf; dies geschieht zudem nur „zur Veranschaulichung“, obwohl der Hauptvertrag selbst gerade keine verbindliche Vorgabe über die unterstützten Wechselfälle enthält.

Die Tabelle selbst ist darüber hinaus unvollständig und in verschiedenen Punkten (z. B. Providerwechsel und Produktgruppenwechsel) nicht nachvollziehbar.

## **C. Ziffer 10.4 Abstimmungsverfahren bei Anbieter- und Providerwechsel**

### **1. Fiktion der Annahme**

Die in Ziffer 10.4 für den Wechselprozess vorgesehene „Fiktion der Annahme“ ist nicht sachgerecht und im Ergebnis unbillig. Zudem widerspricht „Schweigen als Zustimmung“ allen rechtlichen Grundsätzen.

Eine Fiktion der Annahme ist für den Providerwechsel ebenso wenig sachgerecht wie im Bestellprozess der Telekom: Die Telekom würde die Fiktion der Annahme einer Bestellung nach Ablauf einer Bestellbestätigungsfrist wohl kaum akzeptieren.

Zwar kann man zugestehen, dass die Telekom als reiner Netzbetreiber „zwischen“ dem abgebenden und dem aufnehmendem Kunden nach Ablauf einer Antwortfrist eine praktikable und umsetzbare Lösung benötigt. Allerdings würden wir dann die Variante bevorzugen, dass der Ablauf der Antwortfrist als Ablehnung durch den abgebenden Provider behandelt wird.

In den meisten Fällen dürfte die Nicht-Beantwortung der Wechselanfrage ein Prozessfehler zugrunde liegen. Diese „nur“ fehlerhafte Nicht-Beantwortung liegt schon dadurch auf der Hand, dass der aufnehmende Anbieter im Vorfeld des Wechselverfahrens mit dem abgebenden Provider Kontakt aufgenommen haben muss, um die Vertragsnummer des Ursprungsprodukts zu erfahren (die so genannte Vorabstimmung). Hat der aufnehmende Provider bei dieser Anfrage die Vertragsnummer erhalten, ist es wahrscheinlich, dass die Nicht-Beantwortung des Wechselwunsches im Wechselprozess nur fehlerhaft erfolgt.

Wird dagegen die fehlerhafte Nicht-Beantwortung als Zustimmung zur Abgabe des Kunden behandelt, führt dies unweigerlich zu Umsetzungsschwierigkeiten im Verhältnis zum Endkunden: Da der abgebende Provider den Anschluss ohne seine Kenntnis allein auf der Grundlage einer Zustimmungsfiktion verliert, wird das Bestandskundensystem des Anbieters das Vertragsverhältnis mit dem Endkunden im Regelfall unverändert weiterführen. Dies führt zu Komplikationen zum Beispiel im Zusammenhang mit Mahnungen an den Endkunden.

Wird hingegen der Ablauf der Antwortfrist als Ablehnung verstanden, hat der aufnehmende Provider die Möglichkeit, die fehlerhafte Nicht-Beantwortung auszuschließen. Der aufnehmende Netzprovider benötigt schon zum Anstoßen des Wechselprozesses die Vertragsnummer des Ursprungsprodukts. Erhält der aufnehmende Provider daher im Wechselprozess die Meldung einer „Ablehnung“, kann er seinerseits mit dem abgebenden Provider Kontakt aufnehmen und diese Ablehnung klären. Durch diese Abstimmung zwischen den Providern wird vermieden, dass im Wechselprozess Nachteile zulasten des Endkunden aufgrund der Zustimmungsfiktion eintreten. Nur so kann ein reibungsloser Übergang der Dienstleistung sichergestellt sein.

## 2. Verfügbarkeitsprüfung

Die Mitgliedsunternehmen teilen die Auffassung der Beschlusskammer, dass das Standardangebot um eine Verfügbarkeitsprüfung und eine Definition der dazugehörigen Qualität zu ergänzen ist. Hierbei muss es sich um eine adressbasierte Verfügbarkeitsprüfung handeln, welche auf elektronischem Weg in der Lage ist, hohe Mengen an Anfragen zu beantworten. Es sollte die neue, von Telekom freiwillig angebotene, DSL-Recherche-Schnittstelle 1.0 Vertragsbestandteil werden. Dies liegt darin begründet, dass es den Mitgliedsunternehmen nicht möglich ist, eigenständig zuverlässig die verfügbaren Vorleistungsprodukte an der jeweiligen Kundenlokation zu bestimmen. Ohne eine solche Schnittstelle kann demnach der Nutzer des Bitstromprodukts keine Aussage gegenüber dem Endkunden machen.

Für Fragen stehen wir wie immer gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Frederic Ufer  
Leiter Recht und Regulierung



Iris Nolte  
Justiziarin