

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

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

**Per E-Mail: BK3-Konsultation@bnetza.de**

17.02.2015

**Öffentliche Fassung / Schwärzung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen**

**BK3 14/114// Fragen der Beschlusskammer in Zusammenhang mit der turnusmäßigen Überprüfung von Regulierungsverpflichtungen auf dem Bitstromzugangsmarkt (Markt Nr. 3b) betreffend die Telekom**

Sehr geehrter Herr Wilmsmann,  
sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen der turnusmäßigen Überprüfung der aufzuerlegenden Regulierungsverpflichtungen für Bitstrom-Vorleistungen der Telekom Deutschland GmbH nach Markt 3b) der EU-Märkteempfehlung 2014 haben sie folgende Fragen zur Konsultation gestellt:

- a) *Durch welche Maßnahmen kann eine Gleichwertigkeit des Bitstrom-Zugangs zum Netz der Telekom Deutschland GmbH sichergestellt werden und in welchem Umfang würden damit die von der Kommission empfohlene EoI- und EoO-Konzepte umgesetzt?*
- b) *welche KPI sind hinsichtlich der beschriebenen Leistungselemente sinnvoll bzw. in welchem Umfang können KPI aus den TAL-Geschäftsprozessen auf die Prozesse des Bitstromzugangs übertragen werden?*

Gerne möchten wir die von Ihnen eingeräumte Gelegenheit wahrnehmen, Stellung zu den von Ihnen adressierten Fragen zu nehmen.

**I. Relevanz des gleichberechtigten Zugangs zu Bitstream Access für die Wettbewerbsfähigkeit auf dem deutschen Markt für Breitbandleistungen**

Die Telefónica Germany GmbH & Co. OHG bezieht in Deutschland zum derzeitigen Zeitpunkt bereits ca. [REDACTED] Anschlüsse auf Basis des Layer-3-Bitstromprodukts der Telekom. Aufgrund

unserer verstärkten Fokussierung auf das Angebot von VDSL-Produkten für unsere Endkunden planen wir – wie Ihnen bereits aus dem Verfahren BK3 13/047 bekannt ist – in den kommenden Jahren eine stetige Erhöhung des Bezugs von Bitstrom-Anschlüssen auf

Im weiteren Verlauf dieser Stellungnahme werden wir darlegen, welchen maßgeblichen negativen Einfluss auf das Endkundengeschäft Probleme in der Zugangsgewährung haben.

## II. Erforderliche Maßnahmen zur Sicherstellung der Gleichwertigkeit des Bitstrom-Zugangs (im Vergleich zur eigenen Leistungsbereitstellung der Telekom)

Die EU-Kommission erkennt in ihrer Empfehlung über einheitliche Nichtdiskriminierungsverpflichtungen und Kostenmethoden (2013/466/EU) zwei wesentliche Eckpfeiler, die zu einer wirksamen Anwendung des Nichtdiskriminierungsprinzips erforderlich sind. Diese sind zum ersten die Sicherstellung der Gleichwertigkeit des Zugangs zu Vorleistungen, und zum zweiten die Gewährleistung der Replizierbarkeit neuer Endkundenangebote des marktbeherrschenden Netzbetreibers. Als sicherstellende Maßnahmen empfiehlt die Kommission eine Überwachung der Einhaltung von Nichtdiskriminierungsverpflichtungen und eine verbindliche Festschreibung des Dienstleistungsumfanges in Vorleistungsverträgen.

Aus Sicht der Telefónica Germany lassen sich die empfohlenen Maßnahmen der Kommission zwei unterschiedlichen Ebenen zuordnen:

- **Ebene 1): Definition von Gleichbehandlungsmaßstäben zur Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit von Zugangsnachfragern**
- **Ebene 2): Festlegung von unterstützenden Verpflichtungen zur Absicherung der Einhaltung der getroffenen Maßstäbe**

Telefónica Germany sieht die Umsetzung der gebotenen Elemente auf dem deutschen Vorleistungsmarkt auf beiden Ebenen als gleichsam bedeutend und erforderlich an.

Auf der ersten Ebene bedarf es einer grundlegenden Festlegung von regulatorischen Maßstäben zur Sicherstellung der Gleichbehandlung und Chancengleichheit. Die auf diesen Maßstäben beruhenden Verpflichtungen können am Ende aber nur dann ihre wettbewerbssichernde Wirkung entfalten, wenn dem marktmächtigen Unternehmen auf der zweiten Ebene zusätzliche Verpflichtungen auferlegt werden, die sicherstellen, dass die auf der ersten Ebene getroffenen Maßstäbe auch tatsächlich befolgt werden.

### 1. Geeignete Maßstäbe zur Sicherung des Wettbewerbs (Ebene 1)

#### **Equivalence of Input (bzw. Output) / Replizierbarkeit neuer Endkundenprodukte**

Die Kommissionsempfehlung führt zwei grundsätzliche Maßstäbe für die Sicherstellung des Nichtdiskriminierungsgebots an. Nach dem Maßstab des Equivalence of Input (**Eoi**) müssen den Zugangsnachfragern die gleichen Dienstleistungen und Informationen zur Verfügung

gestellt werden wie intern zugehörigen Nutzern innerhalb der Organisation des marktmächtigen Betreibers, was vor allem in Hinblick auf die Gleichwertigkeit der Preise, Dienstqualität, Leistungsumfang, und Fristen sowie der Verwendung von den gleichen Systemen und Prozessen gilt. Alternativ zum Eol käme der Maßstab der Equivalence of Output (**EoO**) in Frage, bei dem die Vorleistung zwar zu ähnlichen Funktionen und Preisen gewährt wird wie bei eigener Leistungsnutzung, jedoch nicht zwingend unter Nutzung der gleichen Systeme und Prozesse.

Nach Auffassung von Telefónica Germany stellt die Vorgabe eines **Eol**-Maßstabs das wirksamere Mittel zur Sicherstellung eines nichtdiskriminierenden Verhaltens dar. Die Gründe hierfür werden zum Teil schon in der Kommissionsempfehlung aufgezeigt. Zu Recht geht die Kommission davon aus, dass durch Eol der wirksamste Schutz gegen diskriminierendes Verhalten geschaffen wird, da der Zugangsnachfrager auf Basis der gleichen Vorleistungsprodukte, Preise und Geschäftsprozesse wie das regulierte Unternehmen in den Wettbewerb treten kann (Vgl. Explanatory Note Nr. 13).

Die Nichtdiskriminierungsempfehlung enthält die zusätzliche Vorgabe, dass dem zugangsregulierten Betreiber die Verpflichtung aufzuerlegen ist, seine Vorleistungen so zu erbringen, dass es Vorleistungsnachfragern möglich ist, auf Basis dieser Vorleistungen neue Endkundenangebote der Endkundensparte des regulierten Unternehmens nachbilden zu können. Dieses Gebot besteht unabhängig von der Festlegung des Maßstabs des Eol oder EoO (Vgl. Explanatory Note Nr. 20).

Telefónica Germany hält diese Vorgabe für ein unverzichtbares „Add-On“ zur Festschreibung eines Eol- oder EoO-Maßstabs. Das zugangsregulierte Unternehmen hat in der Regel – so auch im Fall der Telekom Deutschland GmbH – einen überragenden Marktanteil auf dem nachgelagerten Endkundenmarkt. Die Konkurrenzfähigkeit des Zugangsnachfragers hängt daher entscheidend davon ab, ob er gleichartige und gleichwertige Produkte auf dem Endkundenmarkt nachbilden kann.

**In den folgenden Ausführungen möchten wir erläutern, welche Punkte aus Sicht der Telefónica Germany zwingend bei der Festlegung von Nichtdiskriminierungsverpflichtungen zu beachten sind, und nach welchen Maßstäben diese Festlegungen wirksam umgesetzt werden können.**

a) *Zugang zu gleichartigen Produkten*

Der Zugang zu gleichartigen Produkten ist gerade in Zusammenhang mit Leistungen des Marktes 3b) von überaus hoher Bedeutung, weil der Zugangsnachfrager hier im Vergleich zu passiven Vorleistungen wie der unbeschalteten Teilnehmeranschlussleitung in geringerem Maße selbst eigene technische Produktfeatures realisieren kann. Beständen für den Retail-Bereich der Telekom also bestimmte Produktfeatures, die bei der Vorleistung Bitstream Access nicht oder nur mit schlechterer Leistungsfähigkeit oder mit verzögerter Einführung genutzt werden können, würde dies einen potenziellen Wettbewerbsnachteil nach sich ziehen. Würden z.B. bestimmte QoS-Klassen nur für eigene Endkundenprodukte, nicht aber für Bitstream nutzbar sein, hätte das regulierte Unternehmen bei der Ausgestaltung eigener Endkundenprodukte einen entscheidend größeren Spielraum. Hierbei spielt auch die zeitgleiche Verfügbarkeit eine wesentliche Rolle, denn durch frühere Verfügbarkeit kann ein Marktvorsprung entstehen, durch den sich der bevorteilte Anbieter einen gewissen Marktanteil langfristig sichern kann.

b) Nutzung gleicher Systeme

Verfügbarkeit von Produkten bedeutet nicht nur das Vorhandensein eines kommerziellen Produktangebots, sondern auch die tatsächliche Bestellbarkeit über die üblichen Prozesse und Schnittstellen. Es kommt also auf den Zeitpunkt der tatsächlichen Nutz- und Beschaffbarkeit des Vorprodukts als Grundlage für den Vertrieb von Endkundenprodukten an. Solange nicht die Möglichkeit besteht, neue Produkte über implementierte Bestellprozesse tatsächlich zur Anschaltung zu bringen, während der eigene Endkundenbereich der Telekom die Bereitstellung ohne zeitliche Verzögerung erwirken kann, besteht Potenzial zur Erlangung eines Marktvorsprungs. Solche Diskrepanzen können wirksam ausgeschlossen werden, wenn gleiche Bedingungen bei Nutzung der logistischen, datenverarbeitenden Infrastruktur bestehen.

Für das Erreichen einer weitgehenden Gleichbehandlung ist grundsätzlich unverzichtbar, dass sich die Prozesse bei der Bereitstellung und Erbringung der Vorleistung und der eigenen Endkundenleistung des regulierten Unternehmens nicht wesentlich unterscheiden. Nach Auffassung von Telefonica Germany kommt es hierbei weniger darauf an, dass tatsächlich dieselben IT-technischen Systeme verwendet werden, sondern vielmehr darauf, dass sich die Prozesse qualitativ nicht voneinander unterscheiden. Entscheidend ist also, dass keine Abweichungen bei wichtigen Parametern wie Prozesslaufzeiten, Verfügbarkeitszeiten, Ausfallzeiten, kapazitative Auslastungsgrenzen, Zuverlässigkeit, Prozessstabilität und der Verteilung von Ressourcen entstehen. Diese Gleichstellung wird am ehesten über Eol erreicht, jedoch kann eine teilweise Einschränkung von dem Prinzip der Gleichheit von Systemen akzeptiert werden, wenn trotz Anwendung verschiedener Back-End-Systeme gleiche Qualitätsparameter durch das regulierte Unternehmen gewährleistet werden können. Dies muss dann aber überprüfbar sein.

Für die Prozessierung von Bitstream-Anschlüssen wird die Orderschnittstelle WITA genutzt. Über WITA wird ein Auftrag mit entsprechenden Daten an Telekom übermittelt. Nach unserer Kenntnis ist die WITA-Schnittstelle als sogenanntes Front-End an andere Systeme und Datenbanken angeschlossen. Die weiteren Prozesse zur Planung und Disposition der Anschlüsse, insbesondere die Prüfung der Verfügbarkeit der notwendigen Leitungs- und Portressource, die Verfügbarkeit der Produktvariante sowie die Disposition eines Termins für die Schaltung durch einen Techniker erfolgt unseres Wissens in verschiedenen nachgelagerten Systemen, in die wir keinen Einblick haben. Ebenso wenig ist für uns transparent, ob diese Systeme auch für das Retail-Geschäft genutzt werden oder hierfür eigene Systeme und / oder Ressourcen bestehen.

Wir müssen sehr häufig feststellen, dass über WITA übermittelte Aufträge mangelhaft weiterverarbeitet werden. Hierdurch entstehen im spürbaren Ausmaß Verzögerungen bezüglich des Anschalttermins. Häufig 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)**

welches mengen- und zeitmäßige Ausmaß die Verzögerungen von Anschaltungen durch unzureichende Prozessierung annehmen kann. Wie Sie erkennen können, war Stand bei Aufträgen (ca. aller zum Betrachtungszeitpunkt offenen Aufträge) die vertragliche Rückmeldefrist von x+6 Arbeitstagen überschritten. Hiervon befanden sich Aufträge in einem unbestätigten Zustand, der bereits zwischen Arbeitstagen, d.h. bis zu Wochen andauerte. Eine Anzahl von Aufträgen war sogar mehr als Wochen, teilweise sogar bis über Arbeitstage alt. Bis zum Zeitpunkt hat sich die Menge der überfälligen Aufträge zwar leicht auf reduziert, jedoch waren weiterhin Fälle mit einer Verzögerung zwischen und Arbeitstagen, und Fälle mit Verzögerung von mehr

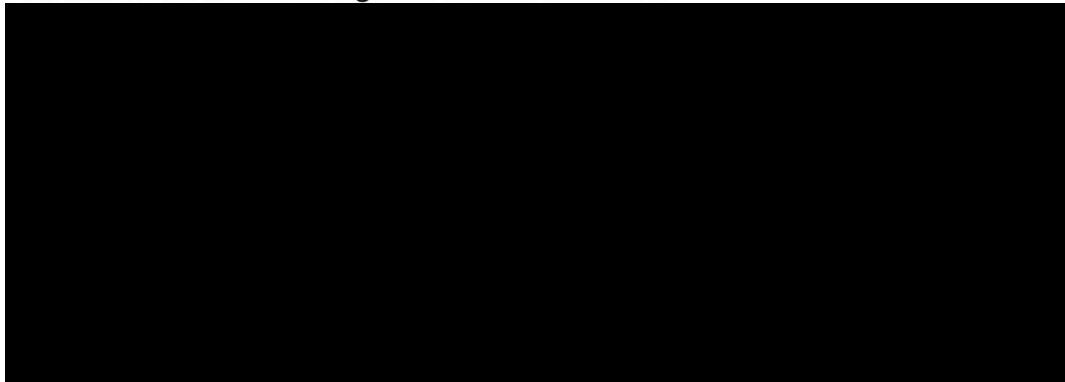
als [redacted] Wochen zu beklagen [redacted]

Diese Probleme treten nicht nur punktuell auf. Gleiche oder ähnliche Unzulänglichkeiten traten [redacted] auf, wenn auch in unterschiedlichen [redacted] Ursachen. In der Gesamtbetrachtung handelt es sich hier ganz klar um ein Dauerproblem bei der Bereitstellung von Bitstream Access, was wiederum unweigerlich Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit der Telefónica Germany hat, weil die Anschlüsse für den Endkunden nicht in einer zumutbaren Zeit bereitgestellt werden können 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. Ein sich negativ auswirkender Faktor ist hierbei, dass auftretende Probleme nicht in kurzer Dauer behoben werden, sondern sich meist über viele Wochen hinziehen. Der Abbau des hierdurch entstehenden Rückstaus nimmt wiederum große Zeit in Anspruch.

Unsere Annahme ist, dass der Retail-Bereich der Telekom nicht in diesem Maße durch Probleme bei der Auftragsprozessierung beeinträchtigt ist. Es darf bezweifelt werden, dass der kommerziell verantwortliche Bereich sowie das eigene Qualitäts- und Prozessmanagement derart gravierende, ständig auftretende Probleme hinnimmt. Ohne dies kontrollieren oder nachweisen zu können, vermuten wir, dass die Probleme bei Telekom-Retail nicht in einem vergleichbaren Ausmaß auftreten und/oder schnellere Lösungen für die Behebung von Problemen geschaffen werden. Durch die Auferlegung des Konzepts des EoI können solche potenziellen Ungleichheiten wirksam verhindert werden.

c) *IT-Tools zur Verbesserung der Anschalt- und Entstörprozesse*

Zu dem Bereich IT-Systeme gehören auch IT-Tools, welche die Handhabung von Bestellvorgängen oder Entstörmaßnahmen erleichtern und verbessern. Solche Tools sind spezielle IT-Oberflächen oder Anwendungen, über welche dem Anwender eine bessere Steuerung von Vorgängen und Prozessen ermöglicht wird. Zu diesen Tools sind z.B. das Tool zur Auswahl und verbindlichen Buchung von Anschaltterminen am Ort des Endkunden bei Bereitstellung oder Fehleranalyse-Tools zur Diagnose und Eingrenzung von Störungen durch einen Mitarbeiter des Kundenservice zu zählen. Auch hinsichtlich dieser Tools bedarf es eines gleichwertigen Zugangs und gleicher Nutzungsmöglichkeiten, damit keine ungleichen Bedingungen beim Endkundenservice entstehen, die einen Wettbewerbsnachteil bewirken können. Selbst wenn Telekom solche Tools mittlerweile auch für Carrier bereitstellt, ist zu beklagen dass die tatsächliche Nutzbarkeit wegen langer Vorlaufzeiten erst deutlich später für Carrier zur Verfügung steht als für Telekom-Retail. Durch Vorgabe eines EoI-Maßstabs würden solche zeitlichen Divergenzen wirksam verhindert.



Auch unter Effizienz Gesichtspunkten muss der Zugang zu IT-Tools ausgeweitet und zeitlich mit dem Endkundenbereich der Telekom synchronisiert werden, und die Möglichkeit der Auferlegung in der Regulierungsverfügung sichergestellt sein.

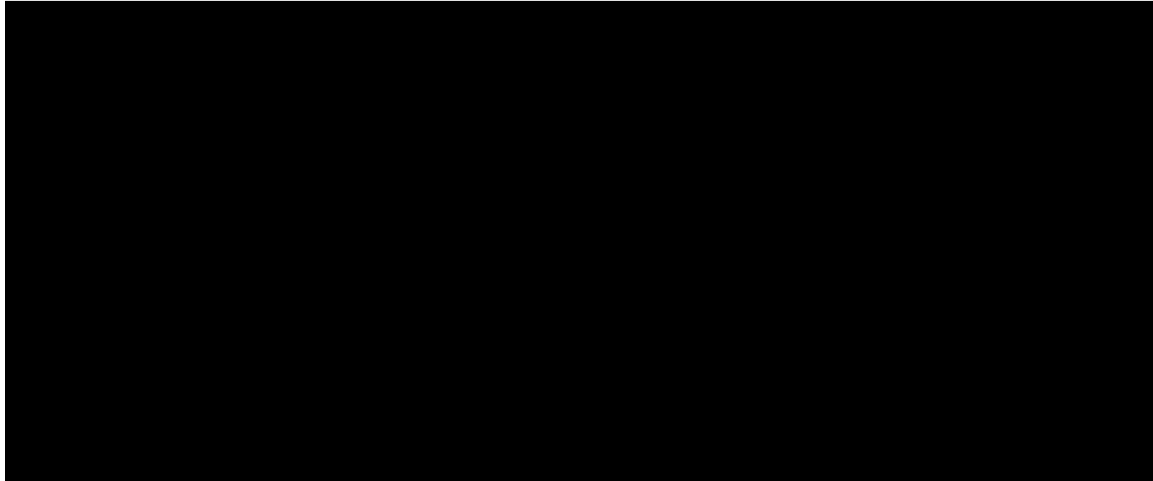
d) *Gleichwertiger Zugang zu knappen Ressourcen*

Zwei entscheidende Leistungsparameter bei der Erbringung von DSL-Leistungen für Endkunden sind die Dauer der Bereitstellung sowie der Behebung von auftretenden Störungen. Die Bereitstellungsdauer ist gerade für Kunden ein entscheidender Faktor, die einen DSL-Anschluss neu bestellen oder umziehen, d.h. nicht nur einen Anbieterwechsel vornehmen. Denn diese Kunden haben zum Zeitpunkt der Bestellung i.d.R. keinen DSL-Anschluss und wünschen eine schnellstmögliche Bereitstellung. Aber auch Bestandskunden oder Anbieterwechsler können ein gesteigertes Interesse an einer schnellen Umsetzung haben, wenn das bestellte Produkt eine höhere Leistungsfähigkeit aufweist (Bandbreite) oder preislich deutlich attraktiver ist als das Altprodukt.

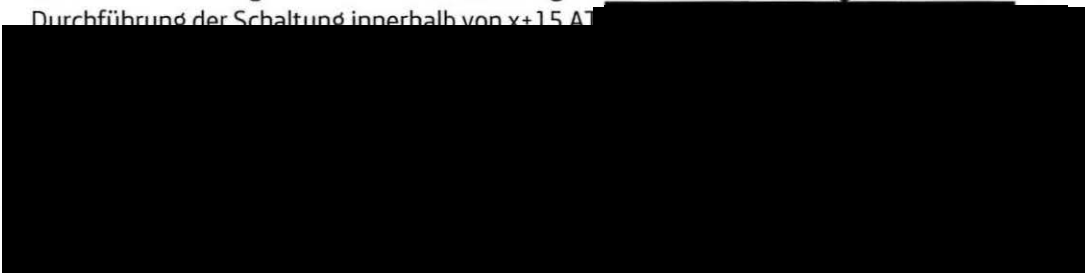
Bei Vorliegen einer Anschlussstörung ist die DSL-Versorgung üblicherweise gekappt oder stark eingeschränkt, was sehr negative Beeinträchtigungen auf den Alltag von Privatkunden und den Betrieb von Geschäftskunden hat. Deshalb wird vom Endkunden eine schnelle Störungsbehebung erwartet.

Die essenzielle Ressource bei der Durchführung von Bereitstellungen und Entstörungen sowohl für DSL-Anschlüsse der Telekom-Retail, als auch von Bitstrom-Anschlüssen sind die Servicetechniker der Telekom, die Schaltungen im Netz vornehmen. Die jahrelange Erfahrung der Telefonica Germany zeigt deutlich, dass die Dauer von Bereitstellungen und Entstörungen entscheidend durch die vorhandenen Kapazitäten an Servicetechnikern beim technischen Service der Telekom (DTTS) beeinflusst werden. Verzögerungen von Anschaltungen liegen zumeist darin begründet, dass Anschalttermine weit in die Zukunft gelegt werden müssen, weil an zeitnahen Tagen keine Servicetechniker zur Verfügung stehen. Hinzu kommt, dass terminierte Anschaltungen nicht ausgeführt werden können, weil eine Unterplanung an Servicere Ressourcen vorliegt und dadurch nicht alle disponierten Termine tatsächlich ausgeführt werden können.

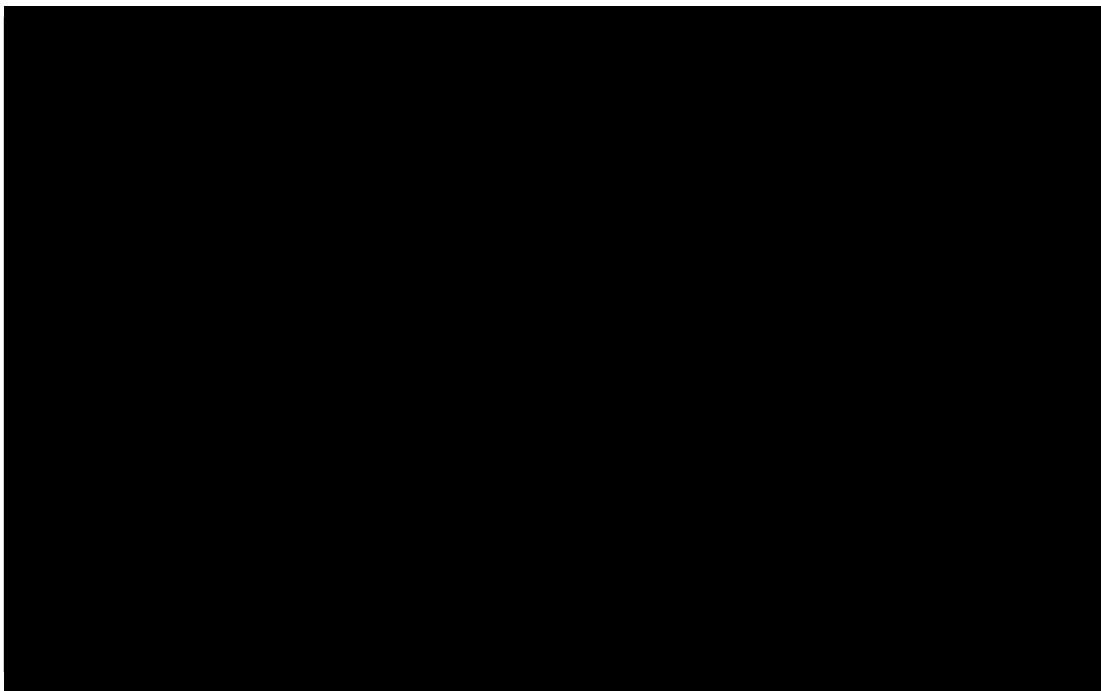
Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die Anteile an Bereitstellungen von Bitstream-Anschlüssen der letzten Monate, die nicht innerhalb der vorgesehenen Anschaltdauer von x+15 Werktagen bereitgestellt wurden.



Aufgezeigt wird hier zum einen der Anteil, bei dem der jeweilige verbindliche Liefertermin (VLT) auf einen Tag nicht später als 16 Arbeitstage (x+15) nach Eingang der Bestellung gelegt wurde (helle Säulen). Als ergänzende Information ist aufgeführt, für welchen Anteil die komplette Anschaltung innerhalb der 16 AT oder weniger erfolgt ist (dunkle Säulen). Diese Zahlen berücksichtigen neben der Terminierung des 1. VLT auch die erfolgreiche Durchführung der Schaltung innerhalb von x+15 AT



Auch bei Entstörungen von Bitstream-Anschlüssen (Problembereinigungen) ist ein hohes Ausmaß an mangelnder Fristeinhaltung zu beklagen, wie die nachstehende Tabelle 2 zeigt. Die vertraglich zugesicherte Frist für Standardentstörungen wird durchgängig für einen signifikanten Anteil unterschritten. Tatsächlich wird dauerhaft eine Quote von [redacted] Einhaltung der Entstörfrist unterschritten (siehe blaue Linie).





Soweit wir dies von außen einzuschätzen vermögen, ist diese unzulängliche Situation zum großen Teil auf eine latente Unterdeckung von Servicekräften bei DTTS zurück zu führen. Für diese Annahme sprechen auch die unzureichend langen Nachlaufzeiträume, die für den Abbau von Backlogs benötigt werden.

Die Kapazitäten an Technikern ist nicht nur eine knappe, sondern eine offensichtlich nicht ausreichend bereitgehaltene Ressource. Aufgrund des natürlichen Interesses des eigenen Retail-Bereichs der Telekom, die eigenen Endkunden möglichst optimal ohne Verzögerungen zu bedienen, besteht ein latentes Risiko von Ungleichbehandlungen bei der Verteilung von Technikerressourcen. Es kann nicht mit Selbstverständlichkeit davon ausgegangen werden, dass Telekom den eigenen Endkundenbereich und ihre (Wholesale-) Konkurrenten bei Ressourcenknappheit gleichrangig bedient. Das natürliche Ziel zur Sicherstellung einer guten Eigenqualität könnte Vorrang gegenüber einer Gleichbehandlung eingeräumt werden, so dass unterschiedliche Qualitätsniveaus entstehen. Die Verknappung ist unserer Einschätzung nach auch auf Kosteneinsparziele der Telekom zurück zu führen. Es besteht somit die latente Gefahr, dass auf der einen Seite regulierte, kostendeckende Entgelte für die Bereitstellung eingenommen werden, ein Teil dieser Einnahmen jedoch nicht für den Einkauf von Technikerressourcen (für Wholesale) verwendet wird. Im Extremfall könnten solche Überschüsse sogar für die Subventionierung der Technikerressourcen für den eigenen Endkundenbereich verwendet werden.

Ohne an dieser Stelle konkrete Anschuldigungen zu machen, möchten wir auf das Bestehen solcher Diskriminierungspotenziale hinweisen. Vor diesem Hintergrund hält Telefónica Germany die Festlegung eines Eol-Maßstabs in der Regulierungsverfügung als die geeignetste Absicherung gegen bestehende Gefahren von Diskriminierungen bei der Zuteilung von essenziellen Ressourcen wie Servicetechnikern.

e) *Gleichwertiger Zugang zu Informationen / Vermeidung von Informationsasymmetrien*

Die Nichtdiskriminierungsempfehlung der Kommission sieht ausdrücklich vor, dass Zugangsnachfrager Zugang zu denselben technischen und kommerziellen Informationen über die betreffenden regulierten Vorleistungen haben. Zu den einschlägigen Informationen zählen Angaben über neue regulierte Vorleistungen oder Änderungen an bereits bestehenden regulierten Vorleistungen, die mit entsprechend ausreichendem Vorlauf bereitzustellen sind (Vgl. Zi. 12).

In diesem Zusammenhang hält die Kommission das Prinzip des Eol für den am besten geeigneten Maßstab, weil sich Probleme aufgrund einer möglichen Informationsasymmetrie hierdurch am besten lösen lassen (Vgl. Explanatory Note Nr. 13). Auch in diesem Punkt stimmt Telefónica Germany der Sichtweise der Kommission zu. Durch Auferlegung eines Eol-Maßstabs können Benachteiligungen von Zugangsnachfragern aufgrund ungleichen Informationsstands vorgebeugt werden. Die Anforderung der Kommissionsempfehlung ist, dass alle relevanten Informationen für die Gestaltung und Realisierung von Endkundenprodukten (Input) den Zugangsnachfragern im gleichen Umfang und zur gleichen Zeit zur Verfügung stehen müssen wie dem Retail-Bereich des marktmächtigen Betreibers. Telefónica Germany hält dieses Gebot für außerordentlich wichtig. Die frühzeitige Kenntnis



über produktrelevante Informationen ist erforderlich für die Gestaltung und Vermarktungsstrategie eines entsprechenden Endkundenprodukts. Produktrelevante Informationen können alle Arten von Informationen sein, z.B. Informationen technischer, kommerzieller oder geografischer Natur.

Ein gleicher Informationsstand ist gerade bei Nutzung von Bitstrom-Produkten von hoher Bedeutung, denn die eigenen technischen Gestaltungsmöglichkeiten sind hier im Vergleich zu passiven Vorleistungsprodukten wie TAL wesentlich stärker auf die technischen Vorgaben im Breitbandnetz der Telekom beschränkt. Viele Innovationen oder Optimierungen können erst dann für das Endkundenprodukt realisiert werden, wenn Telekom diese Features in ihrem Netz implementiert. Die Umsetzung von Features in einem vermarktungsreifen Angebot für Endkunden bedarf einer gewissen Planungs- und Umsetzungsdauer. Erhält die Endkundensparte des zugangsregulierten Netzbetreibers frühere und konkretere Kenntnis über die Einführung von technischen Features als ein Zugangsnachfrager, erlangt sie einen zeitlichen Vorsprung für die Umsetzung und Vermarktungsvorbereitung. Dies gilt neben den Informationen über technische Details auch für Informationen über die geografische Einführung von neuen Produktvarianten oder Produktfeatures. Ein Beispiel hierfür ist die Erweiterung von KVz mit VDSL oder VDSL-Vectoring.

frühzeitiger Kenntnis über den örtlichen und zeitlichen Ausbau können gezielte Vermarktungsaktionen gestartet werden (z.B. regionale Plakatwerbung, Werbeflyer, Haustürvertrieb). Haben Bitstromnachfrager erst später Kenntnis, geht ihnen ein wesentliches Vermarktungspotenzial verloren.

Ein weiteres Beispiel ist das Vorhandensein eines vollelektronischen Verfügbarkeitschecks zur Prüfung und Auskunft, ob ein gewünschtes Produkt am Standort des Endkunden technisch verfügbar ist oder nicht. Dies erfolgt durch Zugriff auf eine Datenbank, welche die Verfügbarkeitsinformationen bereithält. Durch Einbindung in die IT-Oberfläche der Endkundenvermarktung kann dem interessierten Endkunden quasi in Echtzeit eine Aussage gemacht werden, ob das gewünschte Produkt verfügbar ist. Hat ein Anbieter, der auf Bitstream-Produkte eines marktbeherrschenden Unternehmens zurückgreift nicht den Zugriff zu den gleichen Datenbanken oder nur einen qualitativ schlechteren Zugriff, kann eine Verfügbarkeitsprüfung nicht mit gleicher Genauigkeit oder Geschwindigkeit erfolgen, was den Produktabsatz möglicherweise behindert.

f) *Kompatibilitätsanforderungen und Schnittstellenbeschreibungen für Endkundengeräte (CPE)*

Bei den Zugangsbedingungen für Bitstream Access legt Telekom Deutschland fest, dass nur solche Endkundengeräte (DSL-Modem/ CPE) des Zugangsnutzers geeignet sind, die mit der aktuellen Version der U-RV Schnittstellenspezifikation ausgestattet sind. Die Festlegung der Schnittstellenfunktionalität mit den spezifischen Parametern erfolgt hierbei ausschließlich (d.h. einseitig) durch die Telekom. Telekom kann hierbei quasi jederzeit eine aktuelle Version veröffentlichen und hierdurch ohne jeden Vorlauf neue Parameter festlegen.

Sollte die Telekom die Spezifikation weiterentwickeln oder ändern, sind Bitstream-Nutzer gezwungen, ihren Bestand an Internet-Modems oder zumindest Teile hiervon zu aktualisieren oder auszutauschen. Dieser Zustand verstößt gegen die Nichtdiskriminierungsempfehlung, weil durch die Befugnis zur jederzeitigen Änderung stark unterschiedliche Bedingungen für Telekom-Retail und Bitstream-Nachfrager gelten.

Die Umsetzung neuer Spezifikationen erfordert einen großen zeitlichen Vorlauf, da Software-Updates für Bestands-CPE entwickelt und implementiert werden müssen, und im Extremfall

sogar große Teile des Bestands durch neu zu entwickelnde CPE auszutauschen sind. Es kann mit Sicherheit davon ausgegangen werden, dass sich Telekom eine ausreichende Vorbereitungs- und Entwicklungszeit für die Implementierung von technischen Änderungen für CPE des eigenen Kundenbestands einräumt. Im Gegensatz hierzu wird den Bitstream-Nutzern zugemutet, ihre CPE jederzeit an neue technische Vorgaben anzupassen, was technisch und organisatorisch unmöglich ist.

Dieser Zustand ist dringend zu korrigieren, indem die Verpflichtung auferlegt wird, dass das Aufstellen oder Ändern technischer Anforderungen an die vom Zugangsnutzer selbst bereit zu stellenden technischen Geräte nur unter Gewährung der gleichen Vorlaufzeit wirksam werden, die sich Telekom für eigene Endkundenprodukte selbst einräumt, und diese Vorlaufzeit erst zu laufen beginnt, wenn dem Zugangsnutzer alle relevanten Informationen gegeben worden sind, auf die Telekom selbst auch zugreift.

## 2. Geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung der Einhaltung von Maßstäben (Ebene 2)

Die Kommissionsempfehlung erkennt zu Recht die Notwendigkeit, dass eine auferlegte Nichtdiskriminierungsverpflichtung effektiv auf Einhaltung zu überwachen ist.

Diese Notwendigkeit besteht vor allem auf dem deutschen Markt. Das derzeit angebotene Layer-3-Bitstreamangebot der Telekom Deutschland weist dauerhafte, erhebliche Unzulänglichkeiten hinsichtlich der Qualität der Leistungserbringung auf, wie wir unter Zi. 1 dargestellt haben. Auch wenn in der aktuellen Regulierungsverfügung die Verpflichtung auferlegt worden ist, dass Vereinbarungen über den Zugang zu Bitstream Access auf objektiven Maßstäben beruhen, nachvollziehbar sind, einen gleichwertigen Zugang gewähren und den Geboten der Chancengleichheit und Billigkeit genügen, bleiben diese Verpflichtungen hinter den in der Nichtdiskriminierungsempfehlung angezeigten Remedies zurück. Zwar besteht zusätzlich die Verpflichtung, dass die Kostenrechnungs- und Buchungsunterlagen transparent gemacht werden, dies gilt vor allem aber hinsichtlich Informationen zur Überprüfung des Vorliegens von Preis-Kosten-Scheren und anderer Tatbestände preismissbräuchlicher Art. Eine von der Kommission empfohlene Festlegung von KPI zur Überprüfung der Qualität der Leistungserbringung fehlt bislang.

**Telefónica Germany möchte im Folgenden zu der Frage Stellung nehmen, welche KPI hinsichtlich der beschriebenen Leistungselemente sinnvoll sind bzw. in welchem Umfang KPI aus den TAL-Geschäftsprozessen auf die Prozesse des Bitstromzugangs übertragen werden sollten.**

### a) Festlegung von SLA und KPI

Die Kommission empfiehlt zur wirksamen Einhaltung der Nichtdiskriminierungsverpflichtung zum einen die Festlegung grundlegender KPI (Key Performance Indicators, deutsch: Leistungsindikatoren). Gemäß Zi. 20 der Empfehlung sollten sich die KPI auf die wichtigsten Tätigkeiten im Bereitstellungszyklus beziehen und sich auf alle seine Phasen, d. h. auf Bestellung, Lieferung bzw. Bereitstellung von Diensten, die Dienstqualität, einschließlich Mängel und Fehlerbehebungsfristen, sowie auf die Umstellung zwischen verschiedenen regulierten Vorleistungen (außer Massenumstellungen) erstrecken. Als weitere Maßnahme empfiehlt die Kommission die Aufnahme entsprechender SLA (Service Level Agreements, deutsch: Dienstumfangvereinbarungen).

Telefónica Germany ist der Auffassung, dass nur beide Maßnahmen gemeinsam einen wirksamen Schutz gewährleisten können. Die Festlegung von KPI sorgt überhaupt erst dafür, dass die Leistungsmerkmale bei zugangsregulierten Produkten und nachgelagerten

Endkundenprodukten des regulierten Betreibers feststellbar sind und verglichen werden können. Einheitlich definierte Messgrößen sind das Werkzeug für die Überprüfung von Divergenzen bei der Leistungserbringung. Nur hierdurch können die Werte der extern und intern erbrachten Leistungen gegenübergestellt werden. **KPI dienen daher der Kontrollmöglichkeit.**

**SLA dienen wiederum als Mittel der besseren Durchsetzbarkeit** der Nichtdiskriminierungsverpflichtung. Die nationale Regulierungsbehörde hat zwar bereits durch ein Monitoring fest definierter KPI die Möglichkeit, Divergenzen bei der Leistungserbringung zu erkennen und im Wege von Verwaltungsbeschlüssen Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Die Auferlegung von entsprechenden SLA in den Zusatzvereinbarungen über die regulierten Leistungen hat aber den zusätzlichen wichtigen Effekt, dass der Leistungsnehmer zivilrechtliche Sanktionen durchsetzen kann, was zum einen eine abschreckende Wirkung hat und einen Anreiz für eine bessere Leistungserbringung schafft.

b) *Erforderliche und geeignete KPI*

Aus Sicht von Telefónica Germany ist dem marktmächtigen Betreiber aufzuerlegen, bei der Erbringung von Leistungen für die Realisierung von xDSL-Anschlüssen die folgenden KPI sowohl für Wholesale-Leistungen, als auch für Retail-Leistungen zu erheben und in transparenter Form öffentlich zu machen:

(1) *KPI / SLA hinsichtlich Leistungsverfügbarkeit*

Hinsichtlich der Verfügbarkeit von Bitstream-Leistungen ist vor allem das Vorhandensein beschaltbarer Ports für die gewünschte Produktvariante am ersten Konzentrationspunkt entscheidend. Es kommt vor, dass in dem Gebiet eines Endkunden, der von Telefónica geworben wurde, mangels Vorhandensein eines freien Ports das bestellte Bitstream-Produkt nicht verfügbar ist. Es ist dann zumeist erst nach Aufrüstung von Portkarten wieder verfügbar.

Zur Vermeidung einer diskriminierenden Verteilung von knappen Portkapazitäten ist die Festlegung eines KPI geboten. Dieser sollte bezogen auf ein geografisch bestimmtes Gebiet und einen definierten Zeitraum den prozentualen Anteil der Bestellmenge in diesem Gebiet ausweisen, der (gemessen an der Gesamtbestellmenge) mit der Begründung fehlender Portkapazitäten zurückgewiesen wird.

Wichtig ist hierbei, dass sich die Messung auf relativ klein abgegrenzte Gebiete bezieht. Bei Bezug auf ein großes geografisches Gebiet könnten die Ergebnisse leicht verfälscht werden. Tritt Portmangel etwa nur in einzelnen, wenigen Gebieten auf, muss genau hier überprüfbar sein, dass keine ungleichen Portzuteilungen erfolgen. Bei einem KPI-Bezug auf ein großes Gebiet, z.B. das ganze Bundesgebiet, wären regional auftretende Probleme wohlmöglich nicht erkennbar, wenn etwa die regionalen Divergenzen gemessen am gesamten Bundesgebiet nicht ins Gewicht fielen. Für den regionalen Wettbewerb kann eine Ungleichverteilung jedoch erheblich beeinträchtigend sein. Daher ist der geografische Bezugspunkt zumindest auf Ortsnetzebene festzusetzen.

(2) *KPI / SLA hinsichtlich Bereitstellungszeiten*

• *Antwortzeit auf Bestellung*

Die Zeit zwischen Bestellung und Rückmeldung eines Anschalttermins bzw. einer Auftragsablehnung bei Vorliegen gerechtfertigter Gründe ist sehr bedeutend. Erst nach Bestätigung des Vorleistungsprodukts zu einem verbindlichen Termin kann

dem Endkunden eine verbindliche Bestätigung seines Auftrags inkl. Anschalttermin gegeben werden. 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.

Wie unter Zi. II. 1. c) dargestellt, wird für eine erhebliche Anzahl von Bestellungen erst nach mehreren Wochen eine Bestätigung von Telekom gegeben. Die Qualität der Bereitstellung muss zum einen durch einen SLA festgeschrieben werden, der eine Rückmeldung innerhalb weniger Werkzeuge vorschreibt. Der entsprechende KPI sollte den prozentualen Anteil an den Gesamtbestellungen innerhalb eines Monats ausweisen, für den die fristgerechte Einhaltung erfolgte bzw. nicht erfolgte.

- *Zeitspanne zwischen Bestellung und Liefertermin*

Die Dauer zwischen Bestellung und verbindlichen Liefertermin (VLT) muss auf eine Höchstgrenze beschränkt werden. Die Dauer, über die ein Endkunde auf das gewünschte Produkt warten muss, ist sehr bedeutend für die Zufriedenheit des Kunden und seine Entscheidung, sich evtl. doch wieder von dem beauftragten Anbieter lösen zu wollen. Sie muss deshalb per SLA eingeschränkt werden und muss sich an den internen Vorgaben bei Telekom-Retail orientieren. Gleichzeitig kann sie nicht wesentlich höher sein als bei der Bereitstellung von TAL. Denn zum einen erfordert die Bereitstellung von Bitstream Access nur unwesentlich mehr Zeit, da die Validierung des Wunschproduktes und die Zuweisung eines Ports und Anschalttermins bei Nutzung der WITA-Schnittstelle weitestgehend voll automatisiert erfolgen und sich nicht wesentlich von der Prüfung und Zuordnung vorhandener TAL-Ressourcen unterscheidet. Zum anderen stehen Bitstream-Nutzer im Wettbewerb mit Anbietern, die DSL über die TAL realisieren. Große Unterschiede bei der Bearbeitungsdauer führen hier zu Verzerrungen des Wettbewerbs. Der entsprechende KPI zur Überprüfung der Nichtdiskriminierung sollte auch hier der Anteil an fristgerechten Schaltterminen gemessen an den Gesamtbestellungen eines Monats sein.

- *Quote der Einhaltung verbindlicher Liefertermine*

Ein weiterer entscheidender KPI zur Messung der Bereitstellungsqualität ist die Quote der eingehaltenen bzw. nicht eingehaltenen gemeldeten Liefertermine (VLT). Wird der Termin nicht ausgeführt, erfolgt eine Meldung über die Nichtschaltung mit Angabe eines Grundes (TAM). Die Gründe unterscheiden grob zusammengefasst Ursachen, die auf fehlende Mitwirkung der Carrier oder Endkunden (K-Gründe), auf das Fehlen einer funktionstüchtigen Endleitung (E-Gründe) oder auf Verschulden der Telekom (SO) zurück zu führen sind. Das TAM-Aufkommen kann hierdurch auf verschiedene Weise als messbarer KPI herangezogen werden:

- Die Quote der TAM-Fälle „SO“ zeigt, zu welchem Grad sich die Qualität der Telekom-Techniker bei Retail- und Wholesaleschaltungen unterscheidet.
- Die Quoten der TAM-Fälle „K“ und „E“ dienen der Kontrolle der Plausibilität und des Wahrheitsgrads der gemeldeten Gründe. Wie in Zi. 1d) erläutert, ist das Scheitern einer Anschaltung nach unseren Vermutungen oft auf zu knappe Ressourcen an Technikern zurück zu

führen. Unterscheiden sich etwa die Quoten an „K-Gründen“ signifikant bei Retail- und Wholesaleschaltungen, gibt dies Grund zur Annahme, dass Telekom Retail-Schaltungen Vorrang einräumt und hier mehr bemüht ist, die Schaltung zu vollziehen. Denn ein grundlegend abweichendes Verhalten der Endkunden von Telekom und Wettbewerbern wäre kaum glaubwürdig.

- *Bereitstellungsdauer Ende-zu-Ende*

Die Bereitstellungsdauer „Ende-zu-Ende“ ist wie gezeigt von mehreren KPI abhängig (Rückmeldung, Terminsetzung, VLT). Ein geeigneter Indikator zum Vergleich der gesamten Anschaltqualität wäre die Messung einer „Ende-zu-Ende“-Bereitstellungsdauer. Diese kann zusätzlich zu den spezifischen KPI einen Gesamtüberblick über die Bedienung der Retail- und Wholesalekunden geben.

- *Durchführung Courtesy Call / Search Call*

Die Durchführung eines Search- oder Courtesy Calls soll der Anwesenheit des Endkunden zum Schalttermin dienen. Wird ein Call nicht ausgeführt, senkt dies die Wahrscheinlichkeit, dass der Endkunde vom Servicetechniker angetroffen wird (soweit der Carrier diese Zusatzleistung bestellt hat). Die Durchführung des Calls beeinflusst also die Einhaltung des VLT und damit die Bereitstellungsdauer. Die prozentuale Durchführungsquote gemessen an allen Schaltterminen mit Endkundenbeteiligung pro Monat stellt also einen geeigneten KPI zur Kontrolle einer gleichwertigen Leistungserbringung dar.

Es ist eine generelle Tendenz zu erkennen ist, dass bei nicht durchgeführten Service Calls der Anteil der Endkunden, die angeblich nicht zu Hause waren, höher ausfällt. Dies liegt in der Natur der Sache, denn wenn ein Techniker z.B. wegen Zeitmangel nicht zum Endkunden fahren kann oder will, wird er auch keinen Service Call tätigen. Als Rückmeldung werden dennoch häufig „K-Gründe genannt, obwohl der Kunde anwesend war, was sich häufig durch eidesstattliche Erklärungen des Endkunden nachweisen lässt.

(3) *KPI / SLA hinsichtlich Entstörungen*

Wie bereits heute der Fall muss auch zukünftig ein verbindlicher SLA hinsichtlich der Dauer einer Entstörung vereinbart werden. Die zulässigen Entstördauern sollten sich wie heute an den Entstör-SLA der Retailkunden der Telekom richten. Hierbei ist nicht nur auf die nominelle Fristdauer zu achten, sondern auch auf „Nebenbedingungen“. So plant Telekom etwa durch eine Vorgabe bei der elektronischen Prozessierung von Störungen über die Schnittstelle ESS, Regelungen festzulegen, die die Entstörfrist faktisch verlängern. Für den Fall dass mit der Störungsmeldung ein Technikertermin an die Telekom übermittelt werden soll ist die Restriktion implementiert, dass der Technikertermin erst für das übernächste Entstörzeitfenster gebucht werden kann. Die Buchung des übernächsten Zeitfensters für Technikertermine verlängert die Entstörungsdauer faktisch auf bis zu 32 Stunden. Diese Verlängerung soll bei der Berechnung der vertraglich vereinbarten Entstörfrist von 24 Stunden jedoch ausgeklammert werden. Wir haben keine Anhaltspunkte dafür, dass bei Retail-Entstörungen mit Technikertermin die 24-Stunden-Frist ebenso ausgedehnt wird.

Zur Überprüfung der gleichlaufenden Einhaltung der KPI bei Retail und Wholesale sollten folgende KPI herangezogen werden:

- Durchschnittliche Entstördauer
- Quote der Fälle mit Einhaltung der vertraglichen Entstörfrist
- Quote der Fälle, bei denen der Servicetechniker während des Entstörprozesses einen Endkundentermin anfordert.

Diese Quote ist deshalb relevant, weil durch eine Terminanforderung die Entstörfrist gehemmt wird. Durch die Anforderung kann also auch missbräuchlich eine Fristverlängerung herbeigeführt werden. Wir haben häufig festgestellt, dass die Quoten der Fristeinhaltung und der Terminanforderung miteinander korrelieren. Eine Verbesserung der Fristeinhaltung wird oft nur deshalb erreicht, weil die Fristen durch mehr Terminanforderungen verlängert werden. Die Anforderungsquote ist ein geeigneter KPI, um überprüfen zu können ob eine solche „Fristausdehnung“ gleichermaßen bei Retail und Wholesale vorgenommen wird.

- TAM-Quote bei Entstörung

Auch bei Entstörungen kommt es vor, dass ein Endkundentermin nicht stattfindet, weil der Techniker nicht vor Ort erscheint oder der Endkunde nicht angetroffen wird. Wie bei der Bereitstellung sollte durch entsprechende KPI die Plausibilität der Rückmeldegründe überprüft werden.

#### c) Sanktionen bei SLA- / KPI-Verfehlung

Soweit SLA in Verträgen vereinbart sind, empfiehlt die Kommission, den Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht dazu zu verpflichten, für den Fall des Verstoßes gegen die SLA entsprechende Dienstumfangsgarantien zu geben (Zi. 28). Diese Empfehlung ist so zu lesen, dass bei Verstoß (Straf-) Zahlungen durch das regulierte Unternehmen nach einem festgelegten Abrechnungsverfahren zu leisten sind (Zi. 29).

Wie bereits geschildert, stellt eine solche Vertragsstrafenverpflichtung ein zivilrechtliches Mittel zur Absicherung der SLA dar und liefert einen wirksamen Anreiz, dass keine diskriminierenden Handlungen erfolgen. Die Kommission betont diese Zielsetzung ausdrücklich in Zi. 29., indem sie empfiehlt dass die Höhe der Sanktionen eine hinreichend abschreckende Wirkung haben sollte, damit der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht seinen Leistungsverpflichtungen nachkommt. Nach diesem Gedanken darf es sich für das regulierte Unternehmen also nicht lohnen, Zugangsnachfrager schlechter zu bedienen.

KPI, die nicht direkt Gegenstand von vertraglichen SLA sind, sollten bei auffälligen Divergenzen ein Tätigwerden der Regulierungsbehörde veranlassen und bei erheblichen Verstößen unweigerlich Sanktionen nach § 42 und 43 TKG nach sich ziehen.

#### d) Transparenz

Eine regelmäßige Veröffentlichung ist zur Schaffung ausreichender Transparenz zwingend erforderlich und wird daher auch von der Kommission empfohlen (Zi. 25). Die Kommission erkennt zu Recht, dass zur Gewährleistung von Transparenz und frühzeitiger Aufdeckung eines potenziell diskriminierenden Verhaltens, die KPI mindestens vierteljährlich in geeigneter Form veröffentlicht werden sollen (Zi. 24). Die Verpflichtung zur Veröffentlichung unter Wahrung der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse aller Beteiligten muss zusätzlich zur Erhebung von KPI als Remedy auferlegt werden, da KPI ohne stetige Überprüfung wertlos sind. Können bestimmte Daten aufgrund von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen nicht veröffentlicht werden, so hat die Regulierungsbehörde oder ein von ihr beauftragter unabhängiger Dritter die Überwachung vorzunehmen. Sollten hierbei Unregelmäßigkeiten festgestellt werden, ist dies stets in angemessene Weise öffentlich zu machen.

### III. Schlussfolgerung

Gerade bei Vorleistungen des Marktes 3b) besteht ein hohes Potenzial für Ungleichbehandlungen bei der Erbringung von Vorleistungen für Wettbewerber auf der einen, und intern erbrachten Leistungen für eigene Endkundenprodukte der Telekom Deutschland auf der anderen Seite.

Ungleichbehandlungen können vor allem auftreten durch eine Verweigerung oder Beschränkung des gleichberechtigten Zugangs zu technischen Leistungsmerkmalen, knappen Ressourcen, Kommunikations- und EDV-Systemen, produktrelevanten Informationen sowie durch Auferlegung ungleicher Anforderungen und Bedingungen für die Nutzung der Leistung.

Ungleichbehandlungen sind für Wettbewerber mangels Einblick in den Geschäftsbetrieb der Telekom Deutschland in der Regel nicht nachweisbar. Sie müssen aufgrund praktischer Erfahrungen und Erkenntnisse und angesichts der chronisch unzureichenden Qualität der Leistungserbringung, welche den allgemeinen Anforderungen auf dem Endkundenmarkt keinesfalls gerecht werden, jedoch vermutet werden.

Aus diesen Gründen bedarf es dringend der Auferlegung einer Nichtdiskriminierungsverpflichtung in der Regulierungsverfügung zu Markt 3b), die den Maßstäben der Nichtdiskriminierungsempfehlung der Kommission gerecht wird.

Aus Sicht der Telefónica Germany ist die Vorgabe eines EoI-Maßstabs die am besten geeignete Abhilfe zur Vermeidung von Benachteiligungen. Der vergleichsweise mildere Maßstab eines EoO würde dem in der Kommissionsempfehlung vorgegebenen Ziel der Nichtdiskriminierung nur dann gerecht werden, wenn hierdurch eine ungleiche Behandlung und Versorgung nachweislich und dauerhaft ausgeschlossen werden kann.

Unabhängig von der Festlegung eines EoI- oder EoO-Maßstabs muss in jedem Fall die Verpflichtung auferlegt werden, fest definierte, verbindliche SLA hinsichtlich Produktverfügbarkeit, Produktbereitstellung und Entstörung, sowie ausreichend abschreckende Sanktionen in die Vereinbarungen über Zugangsleistungen aufzunehmen.

Zwecks nachhaltiger Kontrolle der Einhaltung der Nichtdiskriminierungsverpflichtung muss zusätzlich zur Aufnahme vertraglicher SLA die Verpflichtung auferlegt werden, Leistungsindikatoren (KPI) in ausreichendem Umfang und mit geeigneter Aussagekraft zur Messung der Leistungsqualität gegenüber Bitstream-Nachfragern und Telekom-Retail zu erheben und in regelmäßigen Zeitabständen zu veröffentlichen. Hierfür schlagen wir die in Zi. II.2 aufgelisteten KPI vor.

Wir bedanken uns nochmals für die Einräumung der Möglichkeit zur Stellungnahme in dieser wichtigen Angelegenheit. Bei Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße

i.v.   
**Gregor Wilke**  
**Senior Counsel Technical Regulation**

i.v.   
**Broder Kleinschmidt**  
**Senior Regulatory Counsel**

Anlage 1) Komplett geschwärt