



Vorab per Email: BK3-Postfach@BNetzA.de

EWE TEL GmbH | Postfach 25 09 | 26015 Oldenburg

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

Sie erreichen uns:

✉ EWE TEL GmbH  
Postfach 25 09 | 26015 Oldenburg  
☎ Tel. 0441 8000-3811 | Fax 0441 8000-3899  
@ christiane.conrad@ewe.de | www.ewe.de  
Ihr Ansprechpartner: Dr. Christiane Conrad  
Ihre Zeichen/Nachricht:

30. Oktober 2015

**BK3d-15/003: Standardangebot der Telekom Deutschland GmbH für L2-BSA;  
Stellungnahme der EWE TEL GmbH zum überarbeiteten Standardangebot vom 28. September 2015**

**[- Öffentliche Fassung – zur Weitergabe an Dritte -]**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender Wilmsmann,  
sehr geehrte Damen und Herren,

am 15. Februar 2015 legte die Betroffene Telekom Deutschland GmbH den Entwurf eines L2-BSA Standardangebots vor. Am 28. September erfolgte sodann die Vorlage eines überarbeiteten Standardangebotes durch die Betroffene zur Umsetzung der Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung vom 17. August 2015 („1. Teilentscheidung“).

EWE TEL bedankt sich für die gewährte Fristverlängerung und die Möglichkeit zur Stellungnahme zur überarbeiteten Fassung des Standardangebots und nimmt diese gerne wie folgt wahr:

#### **A. Vorbemerkung**

Auch das jetzt vorgelegte L2-BSA-Standardangebot weist erheblichen Nachbesserungsbedarf auf. In einer Mehrzahl von Fällen werden die Vorgaben der Beschlusskammer aus der 1. Teilentscheidung (so beispielsweise in Bezug auf die Aufnahme von Vertragsstrafen) nicht oder nicht hinreichend umgesetzt und auch die rechtlichen Voraussetzungen in vielerlei Hinsicht nicht erfüllt. Es stellt auch in der vorliegenden Form kein taugliches Substitut zur Teilnehmeranschlussleitung dar und genügt nicht dem Gebot der Chancengleichheit, Rechtzeitigkeit und Billigkeit. Auf seiner Basis wäre es den Vertragspartnern der Telekom nicht möglich, in wirksamen und chancengleichen Wettbewerb mit der Betroffenen zu treten.

## B. Anträge

EWE TEL beantragt daher, den von der Betroffenen vorgelegten Entwurf des überarbeiteten Standardangebots eines „L2-BSA-Vertrags“ in der Fassung vom 28. September 2015 wie folgt abzuändern:

### I. Leistungsänderungsvorbehalte

In den Vertragsdokumenten sind jeweils die Leistungsänderungsvorbehalte zu Gunsten der Betroffenen („im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten“) zu streichen.

### II. Hauptvertrag

#### 1. Ziffer 1 Vertragsgegenstand

- a) Absatz 1 ist dahingehend zu ändern, dass die Umbenennung von „Layer 2- Bitstream Access for Next Generation Access“ „ in „Virtual Unbundled Local Access“ rückgängig gemacht wird.
- b) In Absatz 2 und 3 ist jeweils die Begrenzung auf L2-BSA-ADSL Stand Alone und L2-BSA-VDSL Stand Alone sowie die Fußnote 1 zu streichen.
- c) Nach Absatz 4 ist folgender Absatz einzufügen:

Die Telekom stellt dem Kunden die nachfolgend beschriebenen und für die Planung und Vermarktung seiner Dienste geeigneten Informationen als Gesamtdatensatz in elektronisch verarbeitbarer Form zur Verfügung. Diese Informationen umfassen für sämtliche Access-Teilleistungen die aktuelle und die im Laufe von weiteren sechs Monaten geplante Verfügbarkeit sämtlicher Teilleistungen, Varianten und Bandbreiten bezogen jeweils auf die Adressen der versorgbaren Haushalte. Die Telekom gewährleistet, dass die Informationen unverzüglich bei Vorliegen im Zuge der eigenen Ausbauplanung zur Verfügung gestellt und täglich aktualisiert werden.

#### 2. Ziffer 6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Ziffer 6.3.1 ist zu streichen.

#### 3. Ziffer 9 Haftung

Ziffer 9.2 ist dahingehend zu ergänzen, dass die Regelung wechselseitig gilt.

#### 4. Ziffer 11 Vertragsbeginn, Ordentliche Kündigung

In Ziffer 11.2 ist wie folgt zu ergänzen:

Sofern die Standardangebotsverpflichtung aufrecht erhalten bleibt, muss es sich bei dem Nachfolgeangebot auch um ein geprüftes Standardangebot handeln.

Ziffer 11.5 erster und zweiter Spiegelstrich sind zu löschen.

### III. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL

#### 1. Ziffer 1.1 Standardleistung L2-BSA-VDSL Stand Alone

Ziffer 1.1 Absätze 6 und 7 sind zu streichen und durch Regeln zu ersetzen, die dem Kunden im Ergebnis ein differenziertes Bandbreiten-Angebot ermöglichen.

#### 2. Ziffer 1.3.3 Bestellung

- a) Ziffer 1.3.3 ist gemäß den Vorgaben der 1. Teilentscheidung weiterhin zu ändern, insbesondere die Zuweisung des L2-BSA-VDSL zum A10- NSP am BNG durch den Kunden, geregelt ist.
- b) Die Möglichkeit der Abweisung einer Bestellung im Rahmen des Anbieterwechsels in Absatz 2 ist angemessen gemäß den Vorgaben der 1. Teilentscheidung einzuschränken.
- c) Die Frist für die Rückmeldung (Bestätigung oder Abbruch) auf die Bestellung wird auf 5 Werktage verkürzt.
- d) Die Frist von 12 Werktagen im vorletzten Absatz wird auf 7 Werktage zu verkürzt.

#### 3. Ziffer 1.3.7 – Fehlgeschlagene Bereitstellung/ Terminanforderungsmeldung (TAM)

Ziffer 1.3.7. ist um Regelungen zur Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Anbieter- und Produktwechsels zu ergänzen.

#### 4. Ziffer 1.3.8 – Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins

Ziffer 1.3.8. ist durch die nachfolgende Regelung zu ersetzen:

##### Ziffer 1.3.8 – Vertragsstrafen

Die Telekom zahlt an den Kunden eine Vertragsstrafe, wenn sie

- eine Rückmeldung zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung) nicht oder nicht fristgemäß abgegeben hat; oder
- einen vereinbarten Bereitstellungstermin, eine TAM oder einen Wiederholungstermin nach TAM jeweils nicht oder nicht fristgemäß bestätigt hat; oder
- einen L2-BSA-VDSL Stand Alone nicht oder nicht fristgemäß bereitgestellt hat; oder
- eine falsche Rückmeldung zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung), eine falsche Terminbestätigung (TAM oder Wiederholungstermin nach TAM) oder eine falsche Bereitstellungsbestätigung abgegeben hat.
- einen Service Call (Search oder Courtesy Call) nicht oder nicht fristgemäß durchgeführt hat.
- die Frist für die Entstörung (Standardservice), Express-Entstörung oder der Kabelreparatur nicht eingehalten hat.

Die Pflicht zur Zahlung der Vertragsstrafe entfällt, wenn die Telekom (i) die Fristüberschreitung oder (ii) die Unrichtigkeit einer falschen Rückmeldung zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung), einer falschen Terminbestäti-

gung (TAM oder Wiederholungstermin nach TAM) oder einer falsche Bereitstellungsbestätigung nicht zu vertreten hat; die Darlegungs- und Beweislast hierfür trägt die Telekom.

Für jede von der Telekom zu vertretene Fristüberschreitung entspricht die Höhe der Vertragsstrafe je angefangenen Werktag der Fristüberschreitung dem Entgelt für eine Arbeitsstunde (60 Minuten) gemäß Ziffer 1.1. der jeweils geltenden Preisliste der Telekom „Installation und Instandsetzung nach Aufwand“ zuzüglich einer Fahrtpauschale gemäß Ziffer 2 der genannten Preisliste.

Für jede von der Telekom zu vertretene Abgabe einer falschen Rückmeldung zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung), einer falschen Terminbestätigung (TAM oder Wiederholungstermin nach TAM) oder einer falschen Bereitstellungsbestätigung entspricht die Höhe der Vertragsstrafe dem Entgelt für eine Arbeitsstunde (60 Minuten) gemäß Ziffer 1.1. der jeweils geltenden Preisliste der Betroffenen „Installation und Instandsetzung nach Aufwand“ zuzüglich einer Fahrtpauschale gemäß Ziffer 2 der genannten Preisliste.

Ferner zahlt die Telekom an den Kunden eine weitere Vertragsstrafe bei Nichterreichung der nachstehenden Erfüllungsquote eines jeweiligen Leistungsindikators gemäß Ziffern 1.3.9.1 bis 1.3.9.3 (jeweils ohne Kontroll-KPI). Die Höhe dieser Vertragsstrafe berechnet sich für jeden Fall der Nichterreichung aus der Summe aller im vorangegangenen Kalendermonat bezogen auf den jeweiligen Leistungsindikator entstandenen Vertragsstrafen multipliziert mit dem nachfolgend genannten Faktor:

Faktor 1,0 bei einer Erfüllungsquote  $\geq 99\%$ ;  
Faktor 1,1 bei einer Erfüllungsquote von  $< 99\%$  bis  $\geq 98\%$ ;  
Faktor 1,2 bei einer Erfüllungsquote von  $< 98\%$  bis  $\geq 97\%$ ;  
Faktor 1,3 bei einer Erfüllungsquote von  $< 97\%$  bis  $\geq 96\%$ ;  
Faktor 1,4 bei einer Erfüllungsquote von  $< 96\%$  bis  $\geq 95\%$ ;  
Faktor 1,5 bei einer Erfüllungsquote von  $< 95\%$ ;

Kunde und der Telekom bleibt es unbenommen, einen niedrigeren oder einen höheren Schaden nachzuweisen.

Die Telekom zahlt an den Kunden jeweils am fünften Werktag eines Monats alle in dem vorangegangenen Kalendermonat entstandenen Vertragsstrafen.

## 5. Ziffer 1.3.9 – Monitoring

Ziffer 1.3.9 wird durch folgende Regelungen ersetzt:

Ziffer 1.3.9 Leistungsindikatoren, Monitoring und Dienstumfangvereinbarungen  
Die Telekom führt je Kalenderwoche für jeden L2-BSA-VDSL Stand Alone ein Monitoring hinsichtlich der folgenden Leistungsindikatoren getrennt nach Zugangsnachfragern durch:

### 1.3.9.1. Bestellprozess

- (1) Quote der fristgemäßen Rückmeldungen zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung);

- (2) Quote der inhaltlich richtigen, fehlerfreien Rückmeldungen zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung).
- (3) Quote der inhaltlich richtigen, fehlerfreien Terminbestätigungen (differenziert nach TAM und Wiederholungstermin nach TAM)
- (4) Quote der Bestätigung des verbindlichen Bereitstellungstermins;
- (5) Quote der Abbruchmeldungen durch die Telekom, gesamt und differenziert nach den Gründen (Kontroll-KPI);
- (6) Anzahl offener Rückmeldungen zum Zeitpunkt der Messung (Kontroll-KPI);
- (7) Durchschnittlicher Verzug der nicht-fristgerechten Rückmeldungen in Tagen (Kontroll-KPI);
- (8) Quote der Terminverschiebungen durch die Telekom nach bereits erfolgter Bestätigung (Kontroll-KPI);
- (9) Durchschnittlicher Verzug der nicht fristgerecht bestätigten Bereitstellungstermine (Kontroll-KPI).

#### 1.3.9.2. Bereitstellungsprozess

- (1) Quote der eingehaltenen Bereitstellungstermine;
- (2) Quote der fehlerfreien Bereitstellungen;
- (3) Quote der inhaltlich richtigen, fehlerfreien Bereitstellungsbestätigungen;
- (4) Quote der durchgeführten Service Calls (Search und Courtesy Calls);
- (5) Quote der nicht eingehaltenen, aber zuvor bestätigten und damit verbindlichen Bereitstellungstermine, differenziert nach den Gründen (Kontroll-KPI).

#### 1.3.9.3. Entstörprozess

- (1) Quote der Fristeinhaltung bei der Standard-Entstörung;
- (2) Quote der Fristeinhaltung bei der Express-Entstörung;
- (3) Quote der Fristeinhaltung bei der Kabelreparatur;
- (4) Quote der durchgeführten Service Calls (Search und Courtesy Calls);
- (5) Quote der erneuten Störungsmeldungen nach bereits erfolgter Entstörungsmeldung durch die Betroffene (Kontroll-KPI);
- (6) Quote aller nicht eingehaltenen Endkundentermine zur Entstörung, differenziert nach den Gründen (Kontroll-KPI).

#### Die Telekom übersendet

- die gemessenen Werte der Leistungsindikatoren gemäß Ziffern 1.3.9.1 bis 1.3.9.3 einschließlich der angestellten Berechnungsmethoden allerdings ohne Differenzierung nach Zugangsnachfragern sowie
- zusätzlich die jeweils vergleichbaren Leistungsindikatoren aus ihrem Retail-Bereich

wöchentlich an die Bundesnetzagentur im XML oder CSV-Format. Sie stellt die gemessenen Werte der Leistungsindikatoren gemäß Ziffern 1.3.9.1 bis 1.3.9.3 gleichzeitig (ohne Angaben zu ihrem Retail-Bereich) im XML oder CSV-Format in ihr Extranet ein. Auf Anforderung der Bundesnetzagentur übersendet die Telekom darüber hinaus gemessenen Werte der Leistungsindikatoren gemäß Ziffern 1.3.9.1 bis 1.3.9.3 getrennt nach den jeweiligen Zugangsnachfragern.

Die Leistungsindikatoren gemäß Ziffern 1.3.9.1 bis 1.3.9.3 gelten im Verhältnis zwischen den Vertragsparteien zugleich als Dienstumfangvereinbarungen.

6. Ziffer 1.4 – Standardservice

Ziffer 1.4 Abs. 1 Aufzählungspunkte 7 und 8 sind zu streichen.

Es ist folgende Vertragsbestimmung aufzunehmen:

Die Telekom beseitigt Kabelstörungen, bei denen keine Möglichkeit der Umschaltung besteht (PTI-Fehler) unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei (2) Werktagen.

7. Ziffer 2.1 – Leistung Expressentstörung

Ziffer 2.1 Abs. 5 ist zu streichen.

8. Ziffer 2.2 – Verzögerte Expressentstörung

Ziffer 2.2 ist zu streichen.

9. Ziffer 3 Weiterer Ausbau VDSL Stand Alone

In Ziffer 3 Satz 2 Alternative a ist die Frist von 4 Monaten durch eine Frist von sechs Monaten zu ersetzen.

Ziffer 3 letzter Satz ist zu löschen.

IV. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-Transport und L2-BSA Übergabeanschluss

1. Ziffer 1.4 Mittlere Verfügbarkeit

Ziffer 1.4 ist wie folgt zu ergänzen:

Die Betroffene wird ihren eigenen Endkunden keine höhere Verfügbarkeit als dem Kunden zusagen. Die Telekom zahlt an den Kunden jeweils eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 10.000, wenn sie einem ihrer eigenen Endkunden eine höhere Verfügbarkeit zusagt, ohne dies gleichzeitig den Kunden zu gewähren.

2. Ziffer 3.1.1. Qualitätsparameter

Ziffer 3.1.1. Absatz 2 ist zu streichen.

3. Ziffer 4.1.1. Anbindung von BNG-Lokationen und Ziffer 4.1.3 BNG-Split

Ziffer 4.1.1.Satz 2 und 3 sind zu streichen.

Ziffer 4.1.1. und Ziffer 4.1.3. sind so abzuändern, dass die Betroffene eine Pflicht des Kunden zur Erschließung eines zusätzlichen BNG an einem BNG-Standort nur in Abhängigkeit von der Überschreitung eines anschluss- bzw. bandbreitenabhängigen Schwellenwertes fordern darf. Erfolgt im Zusammenhang mit der geforderten Migration eine Kündigung von L2-Übergabeanschlüssen am erschlossenen BNG, so erfolgt die Kündigung sowie im Rahmen der gekündigten Bandbreite die Bereitstellung am neuen BNG unentgeltlich. Bis zur Migration

gelten die auf den neuen BNG migrierten Anschlussbereiche gegenüber dem Kunden als dem vom Kunden erschlossenen alten BNG zugeordnet.

Sowohl der Aufbau wie die Migration haben jeweils diskriminierungsfrei zu erfolgen.

#### 4. Ziffer 4.1.2. BNG spezifische Informationen und ergänzende Informationen

Ziffer 4.1.2 ist durch die folgende Regelung zu ergänzen:

Die Telekom zahlt an den Kunden jeweils eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 10.000, wenn sie entweder a ) eine über einen BNG versorgbare TAL nicht im BNG-Versorgungsbereich aufführt oder (b), ihren Retail- Bereich vor dem Kunden über den geplanten Vectoring-Ausbau informiert. .

Weiter ist eine Regelung aufzunehmen, dass die Betroffene, [...] aktualisiert.

#### 5. MTU

Ziffer 4.2 ist durch die folgende Regelung zu ergänzen:

Die Telekom zahlt an den Kunden eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 1.000,00 für jeden Tag der Unterschreitung der Sechs-Monats-Frist, wenn sie ihrem Retail-Bereich die Realisierung von VDSL-Anschlüssen mit einer Ethernet-Rahmenlänge größer 1.526 Byte ermöglicht, ohne mindestens sechs Monate vorher dem Kunden eine entsprechende Zusatzleistung angeboten zu haben, die ihm ein taggleiches Angebot an seine Endkunden ermöglicht.

#### 6. Ziffer 6 Wartungsfenster

Ziffer 6 Absatz 3 ist durch folgende Regelung zu ersetzen:

Telekom kündigt dem Kunden Wartungsarbeiten spätestens 10 Werktagen vorher per E-Mail oder Telefax an.

Ziffer 6 ist durch folgende Regelung zu ergänzen:

Maßnahmen stellen lediglich dann keine Störung dar und fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein, wenn sie zumindest auch im Interesse des Kunden durchgeführt werden.

Ziffer 6 Absatz 2 ist durch folgende Regelung zu ersetzen:

Wartungsarbeiten werden am ersten Sonntag im Monat zwischen 1:00 und 5:00 bzw. in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt.

Ziffer 6 Absatz 4 ist durch folgende Regelung zu ersetzen:

Telekom ist verpflichtet, die Maßnahmen möglichst schonend durchzuführen und insbesondere Anzahl, Dauer, Beeinträchtigungen und Auswirkungen auf die Leistung jeweils möglichst gering zu halten.

## V. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-ADSL Stand Alone

Die neu vorgelegte Leistungsbeschreibung L2-BSA-ADSL Stand Alone ist entsprechend der vorstehenden Anträge in Bezug auf die Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone anzupassen und zu ergänzen.

## VI. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-SDSL B

Die neu vorgelegte Leistungsbeschreibung L2-BSA-SDSL B (Entwurf) ist entsprechend der vorstehenden Anträge in Bezug auf die Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone anzupassen und zu ergänzen. Bisher im Vergleich zu der Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone fehlende Regelungen sind zu ergänzen.

## C. Begründung

### I. Leistungsänderungsvorbehalte

In den Vertragsdokumenten sind jeweils durchgängig die Leistungsänderungsvorbehalte zu Gunsten der Betroffenen („im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten“) zu streichen.

Sie widersprechen dem Grundsatz der Billigkeit. Die Einschränkung der Leistung durch die genannten Passus beinhaltet einen Leistungsänderungsvorbehalt zu Gunsten der Betroffenen; dieser benachteiligt EWE TEL und alle anderen Zugangsnachfrager unangemessen. Für eine Anwendung der jeweiligen Regelung im Standardangebot kommt es nicht darauf an, ob die Änderung der jeweiligen Leistung für den Vertragspartner zumutbar ist. Die Leistungspflicht der Betroffenen wird dadurch aus Gründen eingeschränkt, die im eigenen Verantwortungs- und Einflussbereich der Betroffenen liegen und für die Kunden unvorhersehbar sind. Dies ist eindeutig unangemessen.

In der Rechtsprechung wurde beispielsweise eine Klausel selbst dann als unwirksam angesehen, wenn ein Änderungsvorbehalt auf einen zwingenden betrieblichen Anlass beschränkt wurde (KG, NJW 1998 829 (830)). Als unangemessene Benachteiligung wurde ferner eine Klausel eines Mobilfunkanbieters angesehen, in der sich der Anbieter Änderungen der Rufnummer aus „technischen und betrieblichen Gründen“ vorbehalten hatte (OLG Schleswig, NJW-RR 1998, 54 f.).

Die zitierte Rechtsprechung spiegelt das grundlegende zivilrechtliche Prinzip wider, dass Verträge zu erfüllen sind (*pacta sunt servanda*). Derselben Pflicht unterliegen auch die Kunden gegenüber den Online-Usern. Im Ergebnis müssten die Kunden als Zugangsnachfrager deshalb Risiken tragen, die allein aus der Sphäre der Betroffenen herrühren und darüber hinaus durch diese beeinflusst werden können. Es liegt auf der Hand, dass ein solches Ergebnis nicht dem Grundsatz der Billigkeit entspricht.

Entgegen den Einschätzungen der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort z.B. S. 58, Ziffer 4.7.1.4.b) hat die Klausel für den Kunden auch keinen ausreichenden „objektiven Bezugspunkt“. Vielmehr ist es im Ergebnis weder für EWE TEL noch für andere potenzielle Zugangsnachfrager der Betroffenen erkennbar, wann eine Änderung der betreffenden Leistung der Betroffenen erfolgen wird. Sowohl der Begriff der technischen als auch der Begriff der betrieblichen Möglichkeiten ist zu

weit gefasst. Er ist faktisch nicht auf die Fälle beschränkt, in denen die Betroffene keine andere Wahl als eine Änderung der Leistung hat. Sie könnte selbst dann eine Änderung vornehmen, wenn kein zwingender und gewichtiger Grund vorliegt.

## II. Hauptvertrag

Auch der überarbeitete Hauptvertrag ist in Bezug auf die Gebote der Chancengleichheit, Billigkeit und Rechtzeitigkeit weiterhin insgesamt unzureichend. Zudem hat die Betroffene zahlreiche Vorgaben der Beschlusskammer aus der 1. Teilentscheidung auch nicht umgesetzt.

Hierzu im Einzelnen:

### 1. Ziffer 1 Vertragsgegenstand

#### a) Absatz 1

Absatz 1 ist dahingehend zu ändern, dass die Umbenennung von „Layer 2-Bitstream Access for Next Generation Access“ „in „Virtual Unbundled Local Access“ rückgängig gemacht wird.

Die Betroffene versucht durch die Umbenennung zu suggerieren, es handele sich bei dem L2-BSA-Produkt in der jetzt vorliegenden Form um ein taugliches Substitut für entbündelte Vorleistungen im Sinne des Marktes 3a der EU-Märkte-Empfehlung 2014. Dies ist aber auch für das L2-BSA-Produkt in der jetzt vorliegenden Form des Standardangebots entgegen der Auffassung der Betroffenen nicht zutreffend.

L2-BSA (Markt 3b) und der virtuelle Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung (VULA, Markt 3a) sind komplementäre und voneinander unterschiedliche Produkte, da das L2-BSA-Produkt zentrale Bedingungen für ein solches Substitut, wie lokaler Zugang, dedizierte Kapazität, hohe Verfügbarkeit sowie geringe Kapazitätsteilung jeweils noch immer nicht erfüllt.

Um eine funktionelle Gleichwertigkeit mit einem physische entbündelten Zugangsprodukt herzustellen, wäre es nach den von der Europäischen Kommission hierzu aufgestellten Kriterien (siehe hierzu S. 41f. der Explanatory Notice zur EU-Märkteempfehlung 2014) vielmehr u.a. erforderlich, dass die Zugangsnachfrager diensteunabhängig mit Übertragungskapazität versorgt werden, die in der betrieblichen Anwendung nicht überbucht ist. Weiter müssten die Zugangsnachfrager ausreichende Kontrolle über das Übertragungsnetz haben und das Produkt in ähnlichem Maße Produktdifferenzierung und Innovation ermöglichen wie der entbündelte Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung. Entgegen den Ausführungen der Betroffenen (siehe hierzu S. 2ff. ihrer Stellungnahme) ist dies hier aber nicht in erforderlichem Umfang gegeben. Damit decken beide Produkte eine unterschiedliche Nachfrage ab und müssen parallel angeboten werden. Ergänzend sei darauf hingewiesen, dass es sich bei der Frage, ob der L2-BSA die Kriterien der EU-Märkte-Empfehlung 2014 in Bezug auf einen bestimmten Markt erfüllt, um eine hochkomplexe Fragestellung handelt. Diese sollte schon aus grundsätzlichen Erwägungen und vor allem im Hinblick auf die damit verbundenen Implikationen der Prüfung im Rahmen eines Marktanalyse- und Marktdefinitionsverfahrens im Rahmen des Marktes 3a der EU-Märkte-Empfehlung 2014 vorbehalten bleiben. Der Versuch der Betroffenen dies durch eine simple Umbenennung des Produktes zu umgehen und vorzugreifen, ist zurückzuweisen.

b) Absatz 2 und Absatz 3

Entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.I.1 des Tenors) ist in Absatz 2 und 3 ist jeweils die Begrenzung auf L2-BSA-ADSL Stand Alone und L2-BSA-VDSL Stand Alone sowie die Fußnote 1 zu streichen. Diese Vorgabe wurde bisher von der Betroffenen nicht ausreichend umgesetzt.

Wie von der Beschlusskammer schon in der 1. Teilentscheidung festgestellt (siehe dort S. 14f., Ziff. 4.2.1.b), besteht keine Rechtfertigung für eine Beschränkung des L2-Bitstrom-Produktes durch die Betroffene sowohl in sachlicher wie in zeitlicher Hinsicht. Dieses muss daher unmittelbar auch ADSL und SDSL-Anschlüsse erfassen. Da es der Betroffenen seit Erlass der Regulierungsverfügung Vectoring bekannt ist, ab welchem Zeitpunkt sie das L2-BSA-Produkt anbieten muss, kann es nicht nachvollzogen werden, weshalb ihr dies für ADSL und SDSL nicht zum 1. Januar 2016 möglich sein soll.

c) Absatz 4

Nach Absatz 4 ist folgender Absatz einzufügen:

Die Telekom stellt dem Kunden die nachfolgend beschriebenen und für die Planung und Vermarktung seiner Dienste geeigneten Informationen als Gesamtdatensatz in elektronisch verarbeitbarer Form zur Verfügung. Diese Informationen umfassen für sämtliche Access-Teilleistungen die aktuelle und die im Laufe von weiteren sechs Monaten geplante Verfügbarkeit sämtlicher Teilleistungen, Varianten und Bandbreiten bezogen jeweils auf die Adressen der versorgbaren Haushalte. Die Telekom gewährleistet, dass die Informationen unverzüglich bei Vorliegen im Zuge der eigenen Ausbauplanung zur Verfügung gestellt und täglich aktualisiert werden.

Entgegen den Ausführungen der Betroffenen (siehe S. 12f., Ziffer B.I.2 ihrer Stellungnahme) ist die Regelung in der vorliegenden Form unzureichend und auch nicht angemessen. Sie setzt insoweit auch nicht die Vorgaben der Beschlusskammer aus der 1. Teilentscheidung (siehe dort S. 15, Ziffer 4.2.1.b) um. Vielmehr ist erforderlich, dass der Kunde auf Basis der zur Verfügung gestellten Informationen auch Vermarktungskampagnen planen kann. Dies erfordert, dass über eine Einzelabfrage hinaus frühzeitig geklärt ist, an welchen Adressen welche Teilleistungen, Varianten und Bandbreiten verfügbar sind. Eine Planung auf Basis von Einzelabfragen, die zudem nur begrenzt möglich sind, ist für eine erfolversprechende Vermarktung nicht ausreichend. Erforderlich ist dafür auch, dass die benötigten Daten in einer Form zur Verfügung gestellt werden, die dem Kunden eine elektronische Verarbeitung ermöglichen.

## 2. Ziffer 6 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

a) Ziffer 6.3.1

Entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.I.2 des Tenors) ist Ziffer 6.3.1 zu streichen. Diese Vorgabe wurde bisher von der Betroffenen nicht umgesetzt.

Wie von der Beschlusskammer bereits zutreffender Weise in der 1. Teilentscheidung (siehe dort S. 23 und 90f., Ziff. 4.2.5 und 4.8.5.1.b) festgestellt, würde eine Pflicht zur Erschließung aller BNG an einer BNG-Lokation gegen das Gebot der Chancengleichheit verstoßen und die Vertragspartner der Betroffenen unbillig benachteiligen.

Dies würde insbesondere zu für die Vertragspartner überhöhten und unnötigen Investitionskosten führen. Wie von der Beschlusskammer richtigerweise festgestellt, ist es auch nicht ersichtlich, dass für die Betroffene eine solche Regelung aus Gründen der Netzeffizienz erforderlich ist. Vielmehr ist davon auszugehen, dass es der Betroffenen bei einem wie hier neu zu errichtenden Netz ohne weiteres zuzumuten und möglich ist, eine entsprechende belastbare mittelfristige Planung für ihre BNG-Standorte und deren Einzugsbereiche vorzunehmen.

Es sollte daher dem Kunden überlassen bleiben, welche „Anschlussbereiche“ er erschließen möchte. Eine Pflicht zur Ersterschließung sämtlicher BNG an einer Lokation ist technisch nicht erforderlich und daher abzulehnen.

Hiervon zu trennen ist die Frage der Ausgestaltung einer Ausbaupflichtung, die bei Erreichen gewisser Schwellenwerte am BNG gerechtfertigt und erforderlich sein kann (siehe hierzu unten C.VI.3.a)).

### 3. Ziffer 9 Haftung

#### a) Ziffer 9.2

Entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.I.4 des Tenors) ist Ziffer 9.2 dahingehend zu ergänzen, dass die Regelung wechselseitig gilt. Diese Vorgabe wurde bisher von der Betroffenen nicht umgesetzt. Wie von der Beschlusskammer bereits zutreffender Weise in der 1. Teilentscheidung ausgeführt (siehe dort S. 27, Ziff. 4.2.8 b), würde eine einseitige Haftungsprivilegierung der Betroffenen gegen das Gebot der Chancengleichheit verstoßen und die Vertragspartner der Betroffenen unbillig benachteiligen.

Die Ausführungen der Betroffenen hierzu (siehe S. 22f., Ziff. B.III. ihrer Stellungnahme) vermögen nicht zu überzeugen. Es kann insbesondere nicht nachvollzogen werden, wieso und bei wem eine wechselseitige Ausgestaltung der Regelung zu „Irritationen und Fehlannahmen in Bezug auf bestehende Haftungsketten und Haftungsverhältnisse“ führen würde.

### 4. Ziffer 11 – Vertragsbeginn, Ordentliche Kündigung

#### a) Ziffer 11.2

Hier ist klarzustellen, dass es sich bei dem von der Telekom vorzulegenden „Nachfolgeangebot“ auch um ein geprüftes Standardangebot handeln muss, sofern die Standardangebotsverpflichtung aufrechterhalten bleibt.

#### b) Ziffer 11 Vertragsbeginn, Ordentliche Kündigung

Ziffer 11.5 erster und zweiter Spiegelstrich sind zu löschen.

Die Regelung in Ziffer 11.5 erster und zweiter Spiegelstrich sollte insgesamt gestrichen werden. Wie bereits in unserer Stellungnahme vom 15. April 2015 ausgeführt, obliegt es alleine dem Kunden zu beurteilen, ob ein Bedarf an den vertragsgegenständlichen Leistungen weiter besteht.

Weiter würde durch die fragliche Regelung (auch im Zusammenhang mit der Beweislastumkehr) in der Regelung im ersten Spiegelstrich ein hoher Anreiz für rechtlich zweifelhafte **Kundenrückgewinnungsaktionen** der Telekom geschaffen werden. Die Erfahrungen von EWE TEL mit der Betroffenen in der Vergangenheit belegen auch, dass dies durchaus kein lediglich abstraktes Bedenken ist. Es ist auch nicht ersichtlich – und auch nicht angemessen – weshalb seitens der Telekom hier lediglich ein „*glaubhaftes*“ Versichern des Endkunden ausreichen soll, während der Kunde einen Vertrag „*nachzuweisen*“ hat. Auch ist nicht überzeugend, warum die Telekom, die selbst ein hohes Interesse an der Gewinnung von Kunden hat, zu bewerten hat, wann die Versicherung des Kunden glaubhaft ist und wann nicht.

Im Ergebnis darf die faktische Verfügungsgewalt über die Access-Teilleistung nicht dazu führen, dass die Beurteilung der rechtlichen Frage, ob ein Vertrag zwischen dem Kunden und einem bestimmten Online-User besteht, ins Ermessen der Betroffenen gestellt wird. Genau dies wäre mit der vorgeschlagenen Regelung aber letztlich der Fall. Solange der Kunde das Bestehen eines Vertrages geltend macht, muss ein Kündigungsrecht der Telekom ausgeschlossen bleiben, um Missbrauch auszuschließen. Die abschließende Klärung im Einzelfall kann nicht einem der Beteiligten überlassen werden, sondern muss einem ordentlichen Verfahren, auch etwa einem Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur, vorbehalten bleiben. Die Folgen, denen ein Kunde bei fälschlicher Leugnung eines bestehenden Vertrags mit einem Online-User ausgesetzt wäre, stehen in keinem Verhältnis zu denen, denen die Betroffene im umgekehrten Fall ausgesetzt wäre. Denn dem Kunden, würde damit die Versorgung eines Bestandskunden unmöglich gemacht, obwohl er über den älteren Vertrag verfügen würde. Zudem würde die Kündigung sofort wirksam. Der Kunde wäre damit berechtigten Schadensersatzforderungen des Privat- oder Geschäftskunden ausgesetzt. Die Telekom könnte sich in diesen Fällen immer darauf berufen, der Endkunde habe ihr gegenüber das Nichtbestehen eines Vertrags aber tatsächlich glaubhaft gemacht. Die Regelung würde in der Praxis zu äußerst unbilligen Ergebnissen mit drakonischen Folgen führen und ist daher vollständig zu streichen.

Soweit die Regelung im 1. Spiegelstrich nicht gestrichen wird, ist sie daher entsprechend den oben dargelegten Grundsätzen hilfsweise zumindest wie folgt zu ändern:

**„Davon kann die Telekom nicht bereits dann ausgehen, wenn der Online-User ihr gegenüber versichert, ein solcher Vertrag bestehe derzeit nicht. In diesem Fall hat die Betroffene den Kunden zu informieren. Sofern der Kunden innerhalb von 6 Werktagen nach Zugang dieser Information einen bestehenden Vertrag mit dem Online-User bestätigt, besteht kein sachlicher Grund im Sinne von Satz 1.“**

### III. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone

Auch die überarbeitete neue Leistungsbeschreibung ist in Bezug auf die Gebote der Chancengleichheit, Billigkeit und Rechtzeitigkeit weiterhin insgesamt unzureichend. Zudem hat die Betroffene zahlreiche Vorgaben der Beschlusskammer aus der 1. Teilentscheidung auch nicht umgesetzt.

Hierzu im Einzelnen:

## 1. Ziffer 1

### a) Ziffer 1.1 Standardleistung L2-BSA-VDSL Stand Alone

Wie von der Beschlusskammer bereits zutreffender Weise in der 1. Teilentscheidung festgestellt (siehe dort S. 45., Ziff. 4.7.1.1.b), muss dem Kunden aus Gründen der Chancengleichheit ein differenziertes Bandbreiten-Angebot ermöglicht werden. Die Ausführungen der Betroffenen hierzu (siehe S. 223., Ziff. C.I.1 ihrer Stellungnahme) vermögen nicht zu überzeugen. Technisch ist eine höhere Flexibilität möglich und für die Kunden, gerade auch im Hinblick auf Geschäftskundenprodukte, die auch symmetrische Bandbreiten im Upstream/Downstream ermöglichen müssen, dringend erforderlich. Der Kunde muss daher die Möglichkeit haben, seine eigenen Produkte unabhängig von den vorgegebenen Bandbreitenkorridoren flexibel und innovativ gestalten zu können.

### b) Ziffer 1.3.3 Bestellung

Ziffer 1.3.3. ist entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.V.1.2 des Tenors sowie S. 50ff., Ziffer 4.7.1.3.1.b) anzupassen. Diese Vorgabe wurde bisher von der Betroffenen nicht bzw. nur unzureichend umgesetzt.

Insbesondere müssen die Regelungen zur Abweisung einer Bestellung im Rahmen des Anbieterwechsels – wie von der Beschlusskammer an obiger Stelle ausgeführt – angemessen eingeschränkt werden. Die Regel bzgl der 180-Tage-Vorlaufzeit ist weiterhin abzulehnen und zu streichen.

Hilfsweise wird beantragt, dass die Telekom in Fällen, in denen der Vertrag zwischen Telekom und Endkunde erst nach der Vorlaufzeit endet, die Telekom das Datum des Vertragsendes im Rahmen der Ablehnung zumindest mitteilt, damit dem Kunden eine frühzeitige Bestellung im Rahmen der Vorlaufzeit möglich wird.

Die Frist für die Rückmeldung (Bestätigung oder Abbruch) auf die Bestellung ist auf 5 anstelle der vorgesehenen 6 Werktage zu verkürzten. Die Frist von 12 Werktagen im vorletzten Absatz soll auf 7 Werktage verkürzt werden. Maßstab ist auch hier die Anforderung, dass der L2-BSA die Voraussetzungen für ein taugliches Substitut zur – selbst schon verbesserungsbedürftigen – TAL-Bereitstellung erfüllen muss. Insoweit ist nicht ersichtlich, weshalb hier eine Frist von 12 Werktagen sachgerecht und angemessen sein soll.

Die Beschlusskammer hat hierzu zutreffender Weise festgestellt, dass „*im Ergebnis eine kürzere Bereitstellungsfrist angemessen [sei]*“ (s. hierzu Ziffer 4.7.1.3.1.bd), S. 52 ff. der 1. Teilentscheidung). Nachfolgend hat sie dann aber eine entsprechende Verkürzung der Fristen abgelehnt, da „*[n]ach Überzeugung der Beschlusskammer [...] eine Ausdifferenzierung der Regelung zur Bestellung und Bereitstellung die Fertigstellung des Standardangebots und damit die Verfügbarkeit des Zugangs erheblich verzögern*“ würde. Ein solches Vorgehen würde aber im Ergebnis ein taktisches Vorgehen der Betroffenen belohnen und ist daher abzulehnen. Die Betroffene müsste dann jeweils in den entsprechenden Verfahren immer nur unangemessen lange Fristen beantragen und könnte darauf spekulieren, dass diese im Interesse der Beschleunigung zwar moniert, aber nicht verkürzt werden. Es ist, wie oben bereits ausgeführt, aber nicht nachzuvollziehen, weshalb hier

die Einhaltung von Fristen, die denen der TAL-Bereitstellung entsprechen, der Betroffenen nicht möglich sein sollte.

c) Ziffer 1.3.7 – Fehlgeschlagene Bereitstellung/ Terminanforderungsmeldung (TAM)

Ziffer 1.3.7. ist entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.V.1.2 des Tenors sowie S. 52f., Ziffer 4.7.1.3.2.) um Regelungen zur Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Anbieter- und Produktwechsels zu ergänzen. Diese Vorgabe wurde bisher von der Betroffenen nicht umgesetzt.

d) Ziffer 1.3.8 – Vertragsstrafen

Die beantragte Vertragsstrafenregelung entspricht dem Grundsatz der Billigkeit. Die Geltendmachung und Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen setzt keine Anreize für die Betroffene, sich vertragsgemäß zu verhalten, also beispielsweise einen L2-BSA-VDSL Stand Alone innerhalb der vertraglich geschuldeten Frist bereitzustellen. Ein Schadenersatzanspruch wirkt nicht in die Zukunft, sondern gleicht nur die Folgen einer Pflichtverletzung aus. Nichts anderes gilt im Falle eines pauschalierten Schadenersatzes. Bei einem pauschalierten Schadenersatz entfällt genau genommen nur der Nachweis der Schadenshöhe, da die Vertragspartner diesen bei Vertragsschluss antizipiert und vereinbart hatten. Im Streitfall bleibt es dabei, dass der Geschädigte nach den allgemeinen Regeln die Darlegungs- und Beweislast u.a. für den Schadenseintritt und die Kausalität zwischen Pflichtverletzung und Schaden trägt. Gelingt ihm dies trotz der Beweiserleichterung gemäß § 287 ZPO nicht, bleibt die Durchsetzung des Anspruchs erfolglos.

Ein Vertragsstrafeversprechen verfolgt dagegen einen doppelten Zweck: zum einen dient es dem Gläubiger als Druckmittel, um die Erfüllung einer Verpflichtung abzusichern und künftige Pflichtverletzungen zu verhindern. Zum anderen soll es dem Gläubiger bei einer Leistungsstörung den Schadensbeweis erleichtern (allgemeine Meinung, siehe z.B. BGHZ 49, 84, 89; 105, 24, 27; Grüneberg, in: Palandt, BGB, 74. Aufl. 2015, § 276 BGB Rn. 26).

Zudem sieht § 23 Abs. 3 Satz 3 TKG ausdrücklich die Vertragsstrafe als Vorgabe für einzelne Bedingungen innerhalb eines Standardangebots vor, nicht jedoch einen pauschalierten Schadenersatz.

In der 1. Teilentscheidung hat die Beschlusskammer auf S. 56 des amtlichen Umdrucks ausgeführt, dass Regelungen zu einzuhaltenden Quoten und die Absicherung dieser Quoten durch Vertragsstrafen nicht geboten seien. Die Folgen des Verstoßes gegen die Dienstumfangsgarantie seien im bilateralen Verhältnis zwischen zugangspflichtigem Unternehmen und Zugangsnachfrager zu regeln. Nur in diesem Verhältnis könnten Vertragsstrafen und Schadenersatzpauschalen anfallen. Werde aus den erhobenen Leistungsindikatoren eine Verletzung der Nichtdiskriminierungsverpflichtung erkennbar, sei die Einhaltung dieser Verpflichtung gegebenenfalls von der Bundesnetzagentur durchzusetzen. Sie löse aber nicht die Verpflichtung zur Zahlung von Vertragsstrafen aus. Die Begründung der 1. Teilentscheidung zeigt, dass die öffentlich-rechtliche Überwachung und Durchsetzung der Leistungsindikatoren mit der zivilrechtlichen Überwachung und Durchsetzung in unzulässiger Weise vermengt und von der Nichtdiskriminierungsempfehlung der Europäischen Kommission gerade nicht getragen wird.

Gibt die Beschlusskammer der Betroffenen als Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht auf, bestimmte Leistungsindikatoren in ein Standardangebot aufzunehmen, wird der Bundesnetzagentur hierdurch zum einen ermöglicht, die Einhaltung der zwischen den internen für die nachgelagerte Endkundensparte der Betroffenen erbrachten Dienstleistungen und den externen für dritte Zugangsinteressenten erbrachten Dienstleistungen zu vergleichen. Letztlich geht es hierbei also einerseits um die Prüfung, ob die auferlegte Gleichbehandlungsverpflichtung eingehalten wurde.

Ausweislich des Erwägungsgrundes 24 der Nichtdiskriminierungsempfehlung der Europäischen Kommission sollten die grundlegenden Leistungsindikatoren durch Dienstumfangsvereinbarungen (SLA) und Dienstumfangsgarantien (SLG) ergänzt werden, um die vollständige Einhaltung des Nichtdiskriminierungsgebots zu gewährleisten. Gerade mit der Auferlegung von SLA wird also sichergestellt, dass Zugangsnachfragern die vereinbarte Dienstqualität erhalten.

SLG sollen sich dagegen andererseits vor allem abschreckend auf ein diskriminierendes Verhalten auswirken. SLA und SLG ergänzen und bedingen sich daher in ihrer Wirkung. Folgerichtig sehen die Nummern 27 und 28 der Nichtdiskriminierungsempfehlung der Europäischen Kommission ausdrücklich vor, dass der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht dazu verpflichtet werden sollte, neben den Leistungsindikatoren auch entsprechende SLA einzuführen. Ferner soll ein Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht verpflichtet werden, für den Fall des Verstoßes gegen die SLA entsprechende Dienstumfangsgarantien zu geben.

Aus alledem wird deutlich, dass die Beschlusskammer in einem Standardangebotsverfahren auch die Quoten für die Einhaltung der Leistungsindikatoren und deren Absicherung durch Vertragsstrafen (nur eine Vertragsstrafe hat eine abschreckende Wirkung) nach den Grundsätzen der Billigkeit, Chancengleichheit und Rechtzeitigkeit zu prüfen hat. Geschieht dies nicht, wäre die erste und zweite Teilentscheidung im Rahmen eines Standardangebotsverfahrens wegen Abwägungsausfalls bereits aus diesem Grunde rechtswidrig.

In der 1. Teilentscheidung wird zudem verkannt, dass den wesentlichen Leistungsindikatoren im Rahmen der festzulegenden SLA ebenfalls eine wichtige Bedeutung zukommt. Nur durch eine angemessene Absicherung der SLA durch SLG besteht für die Betroffene ein hinreichender Anreiz, die vertraglich geschuldeten Leistungspflichten vertragsgemäß zu erfüllen.

Es ist daher von der Beschlusskammer auch zu prüfen, ob und welche SLA und SLG im Standardangebot vorzusehen sind. Eine entsprechende Notwendigkeit hierzu besteht insbesondere dann, wenn die Erfahrungen der Vergangenheit gezeigt haben, dass die Betroffene vereinbarte Leistungsindikatoren wie z.B. Bestell-, Bereitstellungs- und Entstörfrieten wiederholt nicht eingehalten werden (so z.B. beim Zugang zur TAL und bei Carrier-Festverbindungen).

Eine andere Frage ist indes, welche Folgen die Verletzung eines Leistungsindikators im zivilrechtlichen Verhältnis zwischen der Betroffenen und dem jeweiligen Zugangsnachfrager hat. Ist der Leistungsindikator zugleich Bestandteil der SLA stellt dessen Nichteinhaltung einen Pflichtverstoß dar. Sind die SLA durch SLG gesichert, löst die Nichteinhaltung der SLA auch die vereinbarte Zahlung einer Vertragsstrafe aus. Nicht ausrei-

chend ist es, die Leistungsindikatoren ausschließlich für das Monitoring vorzusehen. Für eine zivilrechtliche Durchsetzungsmöglichkeit muss das Standardangebot daher ausdrücklich auch Vertragsbestimmungen zu SLA vorsehen.

e) Ziffer 1.3.9 – Leistungsindikatoren, Monitoring und Dienstumfangvereinbarungen

Im Rahmen des Regulierungsverfügungsverfahrens BK 3h-14/114 (Markt Nr. 3b der Märkteempfehlung 2014/710/EU) plant die Beschlusskammer, der Betroffenen gemäß Ziffer 1.4 des Tenors die Verpflichtung aufzuerlegen, den betroffenen Zugangsnachfragern auf Anforderung und der Beschlusskammer ohne gesonderte Aufforderung monatliche Auswertungen nebst Berechnungsmethode über die grundlegenden Leistungsindikatoren für die nachfolgenden Elemente der Leistungsbereitstellung für sich selbst und Dritte in einer Form zu überlassen, die Rückschlüsse auf die Einhaltung der gemäß Ziffer 1.3 des Tenors vorgesehenen Gleichbehandlungsverpflichtung ermöglichen:

- Bestellprozess,
- Dienstleistungserbringung,
- Dienstqualität einschließlich Mängeln,
- Fehlerbehebungszeiten,
- Umstellung zwischen verschiedenen regulierten Vorleistungen (außer einmaligen Massenumstellungen).

Diese Kriterien stammen aus der Nichtdiskriminierungsempfehlung der Europäischen Kommission. In der Begründung des Notifizierungsentwurfes konkretisiert die Beschlusskammer die Anforderungen an die zu veröffentlichenden Leistungsindikatoren. Darin findet sich bereits ein Großteil der von EWE TEL beantragten Leistungsindikatoren wieder.

Diese sind im Hinblick auf das vorliegende Standardangebot von essenzieller Bedeutung. Sie müssen möglichst so definiert werden, dass nur der eigene Einflussbereich der Betroffenen erfasst wird und gleichzeitig damit einhergehende falsche Anreize (wie z.B. mögliche Ausweichbewegungen) durch ein umfassendes Paket an Kontroll-KPI vermieden werden. Zu beachten ist, dass nur die Leistungsindikatoren, nicht jedoch die Kontroll-KPI über Vertragsstrafen abgesichert werden müssen.

Der Stellungnahme der Betroffenen vom 28. September 2015 lässt sich entnehmen, dass die Betroffene offenkundig nicht gewillt ist, den Anforderungen der geplanten Regulierungsverfügung nachzukommen. Es ist daher erforderlich, der Betroffenen konkretere Vorgaben zu den aufzunehmenden Leistungsindikatoren zu machen als bisher. Wichtig ist ferner, dass die Leistungsindikatoren differenziert nach Zugangsnachfragern gemessene werden. Andernfalls ist es der Bundesnetzagentur nicht möglich, eine unterschiedliche Behandlung aller oder einzelner Zugangsnachfrager im Verhältnis zum Retail-Bereich der Betroffenen prüfen zu können.

Wie bereits oben unter f) (zu Ziffer 1.3.8.) dargestellt, wird in der 1. Teilentscheidung verkannt, dass den wesentlichen Leistungsindikatoren im Rahmen der festzulegenden SLA ebenfalls eine wichtige Bedeutung zukommt. Nur durch eine angemessene Absicherung der SLA durch SLG besteht für die Betroffene ein hinreichender Anreiz, die vertraglich geschuldeten Leistungspflichten vertragsgemäß zu erfüllen.

Es ist daher von der Beschlusskammer auch zu prüfen, ob und welche SLA und SLG im Standardangebot vorzusehen sind. Eine entsprechende Notwendigkeit hierzu besteht insbesondere dann, wenn die Erfahrungen der Vergangenheit gezeigt haben, dass die Betroffene vereinbarte Leistungsindikatoren wie z.B. Bestell-, Bereitstellungs- und Entstörfrieten wiederholt nicht eingehalten werden (so z.B. beim Zugang zur TAL und bei Carrier-Festverbindungen).

Eine andere Frage ist indes, welche Folgen die Verletzung eines Leistungsindikators im zivilrechtlichen Verhältnis zwischen der Betroffenen und dem jeweiligen Zugangsnachfrager hat. Ist der Leistungsindikator zugleich Bestandteil der SLA, stellt dessen Nichteinhaltung eine Pflichtverletzung dar. Sind die SLA durch SLG abgesichert, löst die Nichteinhaltung der SLA auch die vereinbarte bzw. angeordnete Zahlung einer Vertragsstrafe aus.

Aus alledem wird deutlich, dass es nicht ausreichend ist, die Leistungsindikatoren ausschließlich für das Monitoring vorzusehen. Für eine zivilrechtliche Durchsetzungsmöglichkeit muss das Standardangebot daher ausdrücklich auch Vertragsbestimmungen zu SLA vorsehen.

aa) Ziffer 1.3.9.1 – Bestellprozess

Die Rückmeldung innerhalb von (höchstens) sechs Werktagen nach Bestelleingang ist für die Endkundenkommunikation von EWE TEL von erheblicher Bedeutung. Kann EWE TEL Endkunden keine frühzeitige und präzise Rückmeldung zu einer Bestellung geben, wird sich der Endkunde in der Regel für einen anderen Anbieter entscheiden. Für die Festlegung einer Erfüllungsquote ist zu berücksichtigen, dass sowohl EWE TEL als auch die Betroffene (die allerdings ihre Investitionen über Vorleistungsentgelte zumindest teilweise auf die Nachfrager abwälzen kann) erheblich in ihre IT-Systeme und die Automatisierung der Auftragsabwicklung investiert haben (z.B. WITA). Bei einem weitestgehend automatisierten Prozessablauf ist eine Erfüllungsquote von > 99% angemessen. Hinsichtlich des Bestellprozesses ist es jedoch nicht ausreichend, als Leistungsindikator nur die Frist vorzusehen, innerhalb derer die Betroffene Bestellungen bestätigt oder ablehnt, bzw. wie die Betroffene in Punkt 1.3.6 der Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone vorgesehen hat, den Anteil der innerhalb von sechs Werktagen (Montag bis Freitag) mit Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung bearbeiteten Bestellungen zu veröffentlichen. Eine sachgerechte Bewertung dieses Leistungsindikators ist vielmehr nur dann möglich, wenn bei der Erfüllungsquote falsche Rückmeldungen nicht berücksichtigt werden. Ansonsten hätte es die Betroffene in der Hand, durch eine falsche Auftragsbestätigungsmeldung oder eine falsche Abbruchmeldung die Quote zu ihren Gunsten zu verbessern.

Daraus folgt zugleich, dass eine falsche Rückmeldung zu einer Bestellung (Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung), eine falsche Terminbestätigung (TAM oder Wiederholungstermin nach TAM) durch einen eigenen Leistungsindikator gemessen werden muss. Aufgrund des weitestgehend automatisierten Prozessablaufes ist wiederum eine Erfüllungsquote von > 99% angemessen.

bb) Ziffer 1.3.9.2 – Bereitstellungsprozess

Der Leistungsindikator der eingehaltenen Bereitstellungsstermine beschreibt das Verhältnis der fristgemäßen Bereitstellungen im Verhältnis zur Gesamtzahl der Bereitstellungen und ist differenziert nach . Dieser Leistungsindikator ist ein zentrales Element des gesamten Bereitstellungsprozesses, da eine Verschiebung des Termins für den Endkunden stets mit einer besonderen Belastung verbunden ist. Der Endkunde erwartet zu Recht, dass er zügig, unterbrechungsfrei und zuverlässig zu dem ihm gegenüber genannten Termin angeschlossen wird. Wird die Bereitstellung eines Anschlusses in der öffentlichen Wahrnehmung mit ggf. wiederholten und langwierigen Terminverschiebungen verbunden, wird dies die Wechselbereitschaft der Endkunden und damit den Wettbewerb insgesamt negativ beeinflussen. Aufgrund der erheblichen Auswirkungen dieses Leistungsindikators auf das Endkundenverhältnis, ist der Vorschlag der Betroffenen – eine Erfüllungsquote von 95% vorzusehen – inakzeptabel. Stattdessen ist hier eine Erfüllungsquote von >99% angemessen. Denn die Betroffene hat zu diesem Zeitpunkt alle Prüfungen vorgenommen und alle Steuerungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Die gleiche Bedeutung kommt der Fehlerfreiheit bei der Bereitstellung zu. Hierdurch soll vermieden werden, dass die Betroffene einer nicht fristgerechten Bereitstellung dadurch entgeht, indem sie eine Bereitstellungsstörung meldet. Der Leistungsindikator der fehlerfreien Bereitstellungen wird aus dem Quotienten der fehlerfreien Bereitstellung im Verhältnis zu den Bereitstellungsstörungen gebildet. Bei den Bereitstellungsstörungen ist nach den Gründen zu differenzieren (SO-Gründe, K-Gründe und Grund Endleitung).

Im Hinblick auf eine falsche Bereitstellungsbestätigung gelten die zum Bestellprozess gemachten Ausführungen entsprechend.

Im Rahmen des Bereitstellungsprozesses ist schließlich auch die Quote der Service Calls (Courtesy- und Search-Calls) zu messen. Durch die Service Calls können die so genannten K-Gründe bei einer (fehlgeschlagenen) Bereitstellung (und später auch bei der Entstörung) signifikant reduziert und damit zusätzliche Anfahrten zum Endkunden vermieden werden. Dieser Effekt kann jedoch nur dann eine Wirkung entfalten, wenn die Service-Calls auch zuverlässig durchgeführt werden. Zu erfassen ist der Quotient der durchgeführten Service Calls in Relation zur Gesamtzahl der beauftragten Courtesy- und Search-Calls. Auch hierfür ist aus Sicht von EWE TEL eine Erfüllungsquote von > 99% angemessen, da sachliche Gründe für die Zugrundelegung einer geringeren Quote nicht ersichtlich sind.

cc) Ziffer 1.3.9.3 – Entstörprozess

Der Grad der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Entstörfristen (Standardservice und Expressentstörung) ist ein wesentliches Kriterium für die von Endkunden wahrgenommene Zuverlässigkeit seines Anbieters. Hierbei ist zwischen der Standardservice und der Express-Entstörung zu differenzieren. Ferner muss auch für den Fall Kabelreparatur ohne Möglichkeit der Umschaltung (so genannter PTI-Fehler) eine angemessene Frist im Standardangebot vorgesehen werden. Der Notifizierungsentwurf im Regulierungsverfügungsverfahren BK 3h-14/114 sieht vor, dass jedenfalls die Zeit zwischen der Störungsmeldung und der tatsächlichen Entstörung zu erfassen ist, wobei endkundenbedingte Wartezeiten nicht

mitzurechnen seien (Auf S. 48 des Notifizierungsentwurfes). Ferner hält die Beschlusskammer auch die Anzahl der Entstörungen zum vereinbarten Termin, die Anzahl durchgeführter Courtesy Calls, die Anzahl der vereinbarten und durchgeführten Kundentermine sowie die Anzahl der fehlgeschlagenen Entstörungen – aufgeschlüsselt nach den jeweiligen Gründen – für sachgerechte Leistungsindikatoren.

Nach Ansicht von EWE TEL sind diese Leistungsindikatoren nicht nur sachgerecht, sondern im Hinblick auf das vorliegende Standardangebotsverfahren auch zwingend vorzugeben. Hinzukommen muss die Quote der durchgeführter Search Calls.

Hinsichtlich der Abgabe falscher Meldungen zur Störungsbearbeitung und Störungsbeseitigung gelten die zum Bestellprozess gemachten Ausführungen entsprechend.

Der Erfüllungsquote der einzelnen Leistungsindikatoren sollte jeweils wiederum bei > 99% liegen. Auch insoweit ist für die Festlegung einer geringeren Quote kein sachlicher Grund ersichtlich.

Mit dem Gebot der Billigkeit und Chancengleichheit nicht zu vereinbaren ist jedoch die Sichtweise der Betroffenen im vorliegenden Standardangebotsverfahren. In dem nunmehr geänderten Standardangebot möchte die Betroffene lediglich die durchschnittliche Zeit zwischen zwei Störungen an einem Endkundenanschluss in Jahren als Leistungsindikator aufnehmen. Nach Auffassung der Betroffenen sei eine „ganzheitliche Bewertung der Prozessqualität“ deutlich besser geeignet als die Erfassung einfacher Fehlerbehebungszeiten, da die reinen Fehlerbehebungszeiten durch Kundentermine verzerrt und somit nicht die „Kundenwahrnehmung bzw. das Kundenerlebnis“ widerspiegeln würden (Stellungnahme der Betroffenen, S. 36). Diese Darstellung ist jedoch offenkundig falsch, da endkundenbedingte Wartezeiten bei diesem Leistungsindikator eben gerade nicht mitzurechnen sind. Hierauf weist die Beschlusskammer auf S. 48 des Notifizierungsentwurfs in dem Regulierungsverfügungsverfahren BK 3h-14/114 ausdrücklich hin.

Der von der Betroffenen in dem Standardangebotsverfahren BK 3d-15/003 vorgeschlagene Leistungsindikator „Termintreue Problembhebung“ ist auch schließlich deshalb unbillig, weil er eine Vergleichbarkeit zwischen Retail und Wholesale nicht ermöglicht (vgl. Stellungnahme der Betroffenen, ebenda).

f) Ziffer 1.4. – Standardservice L2-BSA-VDSL Stand Alone

Die Aufzählungspunkte 7 und 8 sind zu streichen, da die Regelungen zum pauschalierten Schadenersatz und zum Monitoring nunmehr einheitlich in den Ziffern 1.3.8 und 1.3.9 geregelt werden.

2. Ziffer 2 Zusätzliche Leistung Express-Entstörung für L2-BSA-VDSL Stand Alone

a) Ziffer 2.1 – Leistung Express-Entstörung

Ziffer 2.1 Abs. 5 ist zu streichen, da die Regelungen zum Monitoring nunmehr einheitlich in Ziffer 1.3.8 geregelt werden.

b) Ziffer 2.2 – Verzögerte Express-Entstörung

Ziffer 2.2 ist ebenfalls zu streichen, da die Folgen einer verzögerten Express-Entstörung nunmehr einheitlich in Ziffer 1.3.9 geregelt werden.

### 3. Ziffer 3 Weiterer Ausbau VDSL Stand Alone

In Ziffer 3 Satz 2 Alternative a ist die Frist von 4 Monaten durch eine Frist von sechs Monaten zu ersetzen. Ziffer 3 letzter Satz ist zu löschen.

Die Regelung in der vorliegenden Form kann zu einer Benachteiligung des Wettbewerbs führen. Denn aufgrund des Ausbaus kann die Bestellung weiterer Übergabeanschlüsse erforderlich werden. Diese haben aber - zumindest in Fällen fehlender Technik – einen Vorlauf von ca. 3 ½ Monaten. Zwar werden die Ausbauplanungen nach Ortsnetzen bezogen auf vier Monate mitgeteilt, jedoch nur auf Basis einer monatlichen Liste, so dass Kunden ggf., nur mit ca. drei Monaten Vorlauf Kenntnis vom geplanten Ausbau erhalten. Die Kunden benötigen hier also einen zusätzlichen Zeitraum, um zeitgleich mit der Betroffenen vom erfolgten Ausbau und den Vermarktungsmöglichkeiten profitieren zu können

Nicht akzeptabel ist auch die Einschränkung im letzten Satz, dass L2-BSA-Stand Alone über die Orderschnittstelle erst bestellbar sind, wenn die Verfügbarkeit in den Verfügbarkeitsstools dokumentiert ist. Wovon die Dokumentation durch die Telekom abhängt, ist hier nicht ersichtlich. Aufgrund der dadurch resultierenden Unsicherheiten würde die Dokumentation damit letztlich im Belieben der Betroffenen stehen und damit Missbrauchsmöglichkeiten eröffnen.

### IV. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-ADSL Stand Alone

Die neu vorgelegte Leistungsbeschreibung L2-BSA-ADSL Stand Alone ist entsprechend der vorstehenden Anträge in Bezug auf die Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone anzupassen und zu ergänzen.

### V. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-SDSL B

Die neu vorgelegte Leistungsbeschreibung L2-BSA-SDSL B (Entwurf) ist entsprechend der vorstehenden Anträge in Bezug auf die Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone anzupassen und zu ergänzen. Bisher im Vergleich zu der Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone fehlende Regelungen sind zu ergänzen.

### VI. Anhang A – Leistungsbeschreibung L2-BSA-Transport und L2-BSA-Übergabeanschluss

Auch die überarbeitete neue Leistungsbeschreibung ist in Bezug auf die Gebote der Chancengleichheit, Billigkeit und Rechtzeitigkeit weiterhin insgesamt unzureichend. Zudem hat die Be-

troffene zahlreiche Vorgaben der Beschlusskammer aus der 1. Teilentscheidung auch nicht umgesetzt. Hierzu im Einzelnen:

### 1. Ziffer 1.4 Mittlere Verfügbarkeit des L2-BSA

Hier sollte klargestellt werden, dass die Betroffene ihren eigenen Endkunden und insbesondere ihren Geschäftskunden keine bessere Verfügbarkeit zusichern darf, als dem Kunden. Dies würde gegen das Gebot der Chancengleichheit verstoßen und den Kunden in seinen Wettbewerbsmöglichkeiten beeinträchtigen. Die Einhaltung dieser Verpflichtung ist durch eine Vertragsstrafe abzusichern. Um Wiederholungen zu vermeiden verweisen wir diesbezüglich auf unsere Ausführungen unter C.III.1.d).

### 2. Ziffer 3 Quality of Service

Die finale interne Bewertung ist aufgrund der zur Verfügung stehenden Zeit noch nicht abgeschlossen. EWE TEL möchte sich daher eine Kommentierung bis zur mündlichen Verhandlung bzgl. im Anschluss an diese vorbehalten.

EWE TEL möchte aber schon jetzt darauf hinweisen, dass die Einhaltung der QoS-Parameter und insbesondere der Verfügbarkeit einem der oben unter C.III.1.e) geschilderten Regelungen vergleichbaren Monitoring unterliegen muss.

Nur wenn die Betroffene jeweils getrennt nach den einzelnen Kunden und ihrem Retail-Bereich offenlegt, inwieweit sie die QoS-Parameter einhält, ist die Bundesnetzagentur auch in der Lage, die Einhaltung der Nichtdiskriminierungsverpflichtung zu überprüfen. Die in Ziffer 2.5 vorgesehenen Statistiken sind hierzu aufgrund des von ihnen erfassten beschränkten Datenmaterials ersichtlich nicht geeignet.

### 3. Ziffer 4 Leistungsbeschreibung L2-BSA-Übergabeanschluss

#### a) Ziffer 4.1.1. Anbindung von BNG-Lokationen und Ziffer 4.1.3. BNG-Split

Ziffer 4.1.1. und Ziffer 4.1.3. sind entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.VI.5. des Tenors sowie S. 88ff., Ziffer 4.8.5.1. auszugestalten. Ziffer 4.1.1.Satz 2 und 3 sind zu streichen. Die Betroffene darf weiterhin eine Pflicht des Kunden zur Erschließung eines zusätzlichen BNG an einem BNG-Standort nur in Abhängigkeit von der Überschreitung eines anschluss- bzw. bandbreitenabhängigen Schwellenwertes fordern. Erfolgt im Zusammenhang mit der geforderten Migration eine Kündigung von L2-Übergabeanschlüssen am erschlossenen BNG, so erfolgt die Kündigung sowie im Rahmen der gekündigten Bandbreite die Bereitstellung am neuen BNG unentgeltlich. Bis zur Migration gelten die auf den neuen BNG migrierten Anschlussbereiche gegenüber dem Kunden als dem vom Kunden erschlossenen alten BNG zugeordnet.

Diese Vorgaben wurde bisher von der Betroffenen nicht umgesetzt. Die Begründung der Betroffenen hierzu (siehe S. 13ff. ihrer Stellungnahme) vermag nicht zu überzeugen. Es ist insbesondere nicht ersichtlich, warum eine Erschließung eines neuen BNG-Standorts nicht von der Überschreitung der relevanten Schwellenwerte abhängig gemacht werden kann, wenn – wie die Betroffene argumentiert – die Erschließung sowieso nur bedarfsgetrieben erfolgt. Weiterhin ist sicherzustellen, dass sowohl die Entscheidung über sowie die Durchführung von Erschließung und Migration diskriminierungsfrei erfolgen.

b) Ziffer 4.1.2 BNG spezifische Informationen und ergänzende Informationen

Ziffer 4.1.2 ist um angemessene Vertragsstrafen für die Fälle zu ergänzen, in denen (a) eine über einen BNG versorgbare TAL bzw. Endkundenlokation nicht im BNG-Versorgungsbereich aufgeführt ist oder (b), die Betroffene ihren Retail-Bereich vor den Kunden über den geplanten Vectoring-Ausbau informiert.

Weiter ist eine Regelung aufzunehmen, dass die Betroffene die Informationen unter 2) monatlich aktualisiert.

Diese Vorgabe der Beschlusskammer aus der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.VI.6. des Tenors sowie S. 91f., Ziffer 4.8.5.2) wurde bisher von der Betroffenen nicht umgesetzt. Die Begründung der Betroffenen hierzu (siehe S. 37ff. ihrer Stellungnahme) vermag nicht zu überzeugen. Die Erfahrungen mit der TAL in der Vergangenheit haben gerade gezeigt, dass Vertragsstrafen erforderlich sind, um die Telekom zu einem ausreichend vertragskonformen Verhalten zu motivieren, eine Vertragsstrafe also mitnichten unangemessen wäre. Um Wiederholungen zu vermeiden verweisen wir diesbezüglich auf unsere Ausführungen unter C.III.1.d).

Es kann insbesondere auch nicht nachvollzogen werden und erscheint realitätsfremd, weshalb es der Betroffenen nicht möglich sein sollte, ihren Retail-Bereich gegenüber den Kunden zu bevorzugen.

#### 4. MTU

Entsprechend den Vorgaben der Beschlusskammer in der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.VI.1. des Tenors sowie S. 69f., Ziffer 4.8.3.1.b)) ist eine angemessene Vertragsstrafe für den Fall aufzunehmen, dass die Betroffene ihrem Retail-Bereich die Realisierung von VDSL-Anschlüssen mit einer Ethernet-Rahmenlänge größer 1.526 Byte ermöglicht ohne mindestens sechs Monate vorher dem Kunden eine entsprechende Zusatzleistung angeboten zu haben, die ihm ein taggleiches Angebot an seine Online-User ermöglicht.

Diese Vorgabe wurde bisher von der Betroffenen nicht umgesetzt. Die Begründung der Betroffenen hierzu (siehe S. 37ff. ihrer Stellungnahme) vermag nicht zu überzeugen. Die Erfahrungen mit der TAL in der Vergangenheit haben gerade gezeigt, dass Vertragsstrafen erforderlich sind, um die Telekom zu einem ausreichend vertragskonformen Verhalten zu motivieren, eine Vertragsstrafe also mitnichten unangemessen wäre. Es ist auch aus Gründen der Chancengleichheit und Rechtzeitigkeit erforderlich, dass die Betroffene den Kunden das Zusatzangebot mit ausreichendem Vorlauf anbietet, damit diese das entsprechende Endkundenprodukt zeitgleich mit der Betroffenen am Markt einführen kann.

#### 5. Ziffer 6 Wartungsfenster

Ziffer 6 ist insgesamt so abzuändern, dass die Betroffene dem Kunden Wartungsarbeiten 10 Tage vorher ankündigt.

Ziffer 6 Absatz 1 und 5 sind so abzuändern, dass Maßnahmen lediglich dann nicht als Störung betrachtet werden und nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit einfließen, wenn sie auch im Interesse des Kunden sind.

Ziffer 6 Absatz 2 ist so abzuändern, dass alle Wartungsarbeiten am ersten Sonntag im Monat zwischen 1:00 und 5:00 bzw. in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt werden.

Ziffer 6 Absatz 4 ist so abzuändern, dass die Betroffene verpflichtet ist, die Maßnahmen möglichst schonend durchzuführen und insbesondere Anzahl, Dauer, Beeinträchtigungen und Auswirkungen auf die Leistung jeweils möglichst gering zu halten.

Die Vorgabe der Beschlusskammer in Bezug auf die Ausgestaltung der Wartungsfenster aus der 1. Teilentscheidung (siehe dort Ziff. A.VI.11. des Tenors sowie S. 100., Ziffer 4.8.5.102) wurde bisher von der Betroffenen nicht bzw. nur unvollständig umgesetzt. In der vorliegenden Form ist die Regelung aber intransparent und führt zu erheblichen und unbilligen Einschränkungen für den Kunden.

Ob innerhalb oder außerhalb der Wartungsfenster auch andere netztechnische und betriebliche Maßnahmen durchgeführt werden, ist nicht klar und für den Kunden auch nicht überprüfbar. Insofern ist klarzustellen, dass nur solche Maßnahmen keine Störungen darstellen (und dann nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet werden), die dem Kunden mit ausreichender Frist angekündigt wurden und zumindest auch in seinem Interesse erfolgen

Unklar ist auch, worin „kleinere Maßnahmen“ bestehen. Ein tägliches Wartungsfenster für kleinere Maßnahmen dürfte technisch kaum notwendig sein und ist von der Betroffenen auch nicht vorgebracht worden. Dadurch dass Wartungsarbeiten auch jederzeit in Absprache mit dem Kunden durchgeführt werden können, wird auch unvorhergesehenen Vorfällen ausreichend Rechnung getragen. Da nur solche Maßnahmen Wartungen und keine Störungen darstellen, die zumindest auch im Interesse des Kunden sind, hat dieser ein Eigeninteresse an der baldmöglichsten Durchführung der Wartung und wird sein Einverständnis nicht verweigern.

Weiterhin ist auch die Ankündigungsfrist erheblich zu kurz. Um die entsprechenden internen Vorkehrungen zu treffen und Endkunden mit ausreichendem Vorlauf über etwaige Einschränkungen zu informieren, sind 10 Werktage erforderlich.

Es genügt auch nicht, dass sich die Telekom bemüht, die Auswirkungen von Maßnahmen gering zu halten. Vielmehr ist hier die Pflicht für die Telekom aufzunehmen, die Maßnahmen möglichst schonend durchzuführen – insbesondere so, dass Anzahl, Dauer, Beeinträchtigungen und Auswirkungen auf die Leistung jeweils möglichst gering gehalten werden.

Für Rückfragen stehen wir selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüße

EWE TEL GmbH

ppa.



Matthias Büning

i.A.



Andreas Hühn