



**Entwurf eines Beschlusses der Beschlusskammer
des Medienrates der Deutschsprachigen Gemeinschaft Nr. 2013/X über das
Großhandelstandardangebot von TECTEO**

Zur Konsultation vorgelegte öffentliche Fassung

Antworten auf dieses Konsultationsdokument werden bis zum 5. Februar 2013 erbeten.

Ansprechpartner: Olivier HERMANNNS

Antwort per E-Mail an info@medienrat.be versenden

Antworten werden nur elektronisch erwartet.

Vertrauliche Passagen im Dokument sind eindeutig zu kennzeichnen.

Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG

1. Am 1. Juli 2011 hat die Konferenz der Regulierungsbehörden für elektronische Kommunikation (im Folgenden: KRK) eine Entscheidung über die Analyse des Marktes für Fernsehdienste im deutschen Sprachgebiet verabschiedet. In dieser Entscheidung wurde dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht, d.h. Tecteo, eine Reihe von Großhandelsmaßnahmen auferlegt. Dieser Betreiber muss sein Netzwerk für alternative Betreiber eröffnen, dadurch dass er die folgenden Dienstleistungen anbieten muss:
 - Zugang zu einem Weiterverkaufsangebot für sein analoges Fernsehangebot;
 - Zugang zu seiner digitalen TV-Plattform;
 - Zugang zu seinem Weiterverkaufsangebot für Breitband-Internet.
2. Darüber hinaus ist dieser Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht auch einer Transparenzverpflichtung unterworfen worden. Diese Verpflichtung beinhaltet unter anderem, dass dieser Betreiber ein öffentliches Standardangebot betreffend diese drei Großhandelzugangsverpflichtungen 6 Monate nach dem Inkrafttreten der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 zu entwickeln hat.
3. Als Medienregulierer im deutschen Sprachgebiet ist der Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft (nachstehend: MEDIENRAT) für die Umsetzung dieses Beschlusses für den Betreiber, die in diesem Gebiet Dienste anbietet – d.h. Tecteo – zuständig.
4. Diese Entscheidung zielt darauf ab, die qualitativen Aspekte des von Tecteo eingereichten Standardangebots zu evaluieren.

2. VERFAHREN

2.1 VERLAUF DES VERFAHRENS

5. Ab dem Inkrafttreten der KRK-Entscheidung über das Fernsehen am 1. August 2011 hatte Tecteo sechs Monate, um dem MEDIENRAT den Vorschlag eines Standardangebots zu unterbreiten. Tecteo hat den Entwurf eines Standardangebots am 31. Januar 2012 hintergelegt.
6. Der Entwurf vom 31. Januar 2012 erschien nach einer vollständigen Analyse des MEDIENRATS noch nicht ausreichend im Hinblick auf das, was man vernünftigerweise erwarten kann, um die Ziele der Transparenzverpflichtung zur ordnungsgemäßen Ausführung zu erreichen. Deshalb hat der MEDIENRAT

Tecteo am 9. August 2012 eine nicht erschöpfende Auflistung von Bemerkungen zu dem eingereichten Standardangebot übermittelt. Diese Vorgehensweise diente dazu, Tecteo bereits auf einige potenzielle Probleme in seinem Standardangebot aufmerksam zu machen und auf die noch vorhandenen Unvollständigkeiten seines Angebots hinzuweisen. Außerdem hat der MEDIENRAT zu diesem Zeitpunkt auch ein Modell von Standardangebot unterbreitet, um ein besseres Gesamtbild des Standpunkts des MEDIENRATS über die von Tecteo empfangenen Dokumente zu geben und um ein Beispiel dessen, was man unter einem zufriedenstellenden Ergebnis erwarten kann, zu geben.

7. Im gleichen Schreiben vom 9. August 2012 hat Tecteo eine Frist bis zum 17. September 2012 erhalten, um sein Standardangebot zu vervollständigen und wurde darum gebeten, bis zu diesem Zeitpunkt sein Standardangebot gemäß den Bemerkungen des MEDIENRATS anzupassen. Außerdem wurde gefragt, die Unterschiede zum Modell-Standardangebot zu zeigen und zu erklären.
8. Am 17. September 2012 hat der MEDIENRAT die geänderte Version des Standardangebots von Tecteo erhalten. Danach gab es noch eine Versammlung mit Tecteo, die am 19. September 2012 stattgefunden hat. Tecteo hat anschließend dem MEDIENRAT am 17. Oktober 2012 zusätzliche Anpassungen übermittelt.

2.2 DIE ÖFFENTLICHE KONSULTATION

2.2.1 Rechtsgrundlage

9. Die öffentliche Konsultation wird nach Artikel 103 § 1 des Dekretes vom 27. Juni 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen (nachstend: des Dekretes vom 27. Juni 2005) organisiert:

„§ 1 – Abgesehen von den Fällen gemäß § 2 Absatz 5 oder Artikel 100 gibt die Beschlusskammer interessierten Kreisen innerhalb einer angemessenen Frist Gelegenheit zur Stellungnahme zum Entwurf von Maßnahmen, die sie gemäß diesem Dekret zu treffen gedenkt oder mit denen sie beabsichtigt, Einschränkungen gemäß Artikel 49 § 4 und § 5 aufzuerlegen, die beträchtliche Auswirkungen auf den betreffenden Markt haben werden. Die Anhörungsverfahren sowie deren Ergebnisse werden von der Beschlusskammer veröffentlicht. Hiervon unberührt ist die Wahrung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen der Beteiligten gemäß Artikel 108. Die Beschlusskammer richtet zu diesem Zweck eine einheitliche Informationsstelle ein, bei der eine Liste aller laufenden Anhörungen geführt wird.“

2.2.2 Zusammenfassung der erhaltenen Rückmeldungen

10. [noch auszufüllen]

2.3 DIE KONSULTATION DER MEDIENREGULIERER

2.3.1 Rechtsgrundlage

11. Angesichts der Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofs wurde das Zusammenarbeitsabkommen vom 17. November 2006 zwischen dem Föderalstaat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft und der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen abgeschlossen.¹
12. In Artikel 3 des *Zusammenarbeitsabkommens* vom 17. November 2006 ist vorgesehen, dass in bestimmten Fällen ein Entscheidungsentwurf an die anderen Regulierungsbehörden übermittelt werden muss:

„Art. 3 - Jeder Entscheidungsentwurf einer Regulierungsbehörde in Bezug auf elektronische Kommunikationsnetze wird von der betreffenden Behörde an die anderen in Artikel 2 Ziffer 2 dieses Zusammenarbeitsabkommens genannten Regulierungsbehörden übermittelt.

Die konsultierten Regulierungsbehörden teilen der Regulierungsbehörde, die den Entscheidungsentwurf übermittelt hat, innerhalb von 14 Kalendertagen ihre Bemerkungen mit. Innerhalb dieser Frist kann jede der konsultierten Regulierungsbehörden beantragen, dass der Entscheidungsentwurf der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (nachstehend KRK genannt) unterbreitet wird. Dieser Antrag auf unmittelbare Verweisung an die KRK wird begründet.

Die betreffende Regulierungsbehörde berücksichtigt die Bemerkungen, die die anderen Regulierungsbehörden ihr mitgeteilt haben, und übermittelt den geänderten Entscheidungsentwurf den anderen Regulierungsbehörden. Letztere können innerhalb einer Frist von 7 Kalendertagen nach Empfang des geänderten Entscheidungsentwurfs beantragen, dass der geänderte Entscheidungsentwurf an die KRK verwiesen wird. (...)

2.3.2 Ergebnisse der Konsultation der Medienregulierer

¹ Zusammenarbeitsabkommen vom 17. November 2006 zwischen dem Föderalstaat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft und der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen, B.S. 28. Dezember 2006, 75375.

13. [Auszufüllen]

2.4 DIE EUROPÄISCHE KONSULTATION

2.4.1 Rechtsgrundlage

14. Artikel 7 § 3 der Rahmenrichtlinie² sieht vor, dass die Europäische Kommission, das GEREK und die nationalen Regulierungsbehörden wie folgt konsultiert werden müssen:

„(3) Beabsichtigt eine nationale Regulierungsbehörde – sofern in den nach Artikel 7b verabschiedeten Empfehlungen oder Leitlinien nicht etwas anderes bestimmt ist – nach Abschluss der in Artikel 6 genannten Konsultation, eine Maßnahme zu ergreifen, die

a) unter Artikel 15 oder 16 dieser Richtlinie oder unter Artikel 5 oder 8 der Richtlinie 2002/19/EG (Zugangsrichtlinie) fällt und

b) Auswirkungen auf den Handel zwischen Mitgliedstaaten hätte,

so stellt sie den Maßnahmenentwurf gleichzeitig der Kommission, dem GEREK und den nationalen Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten zusammen mit einer Begründung gemäß Artikel 5 Absatz 3 zur Verfügung und unterrichtet die Kommission, das GEREK und die anderen nationalen Regulierungsbehörden entsprechend. Die nationalen Regulierungsbehörden, das GEREK und die Kommission können der jeweiligen nationalen Regulierungsbehörde ihre Stellungnahme nur innerhalb eines Monats übermitteln. Die Einmonatsfrist kann nicht verlängert werden.“

15. Diese Bestimmung wird durch Artikel 103 § 2 des Dekretes vom 27. Juni 2005 umgesetzt:

„§ 2 – Darüber hinaus teilt die Beschlusskammer der Europäischen Kommission, dem GEREK sowie den nationalen Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten den Entwurf von gemäß diesem Dekret getroffenen Maßnahmen mit, insofern Letztere unter Artikel 65, 66, 73 oder 74 fallen und Auswirkungen auf den Handel zwischen den Mitgliedstaaten hatten und in Empfehlungen oder Leitlinien der Europäischen Kommission nicht etwas anderes bestimmt ist.

Die Beschlusskammer hat den Stellungnahmen der Europäischen Kommission, des GEREK und der Regulierungsbehörden der anderen Mitgliedstaaten, die innerhalb einer bestimmten Frist abgegeben werden,

² Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie), ABl. L. 108, 24. April 2002, 41.

weitgehend Rechnung zu tragen. Den sich daraus ergebenden Entwurf übermittelt sie der Europäischen Kommission.

Beinhaltet ein Entwurf die Festlegung eines relevanten Marktes, der sich von jenen unterscheidet, die in der Empfehlung in Bezug auf relevante Produkt- und Dienstmarkte, die die Europäische Kommission gemäß Artikel 15 Absatz 1 der Richtlinie 2002/21/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. März 2002 über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste (Rahmenrichtlinie) veröffentlicht, in ihrer jeweils geltenden Fassung definiert sind, oder die Festlegung, inwieweit ein oder mehrere Unternehmen auf diesem Markt über beträchtliche Marktmacht verfügen, wobei die Entscheidung Auswirkungen auf den Handel zwischen den Mitgliedstaaten hatte, und erklärt die Europäische Kommission innerhalb der in Absatz 1 Satz 2 genannten Frist, der Entwurf wurde ein Hemmnis für den Binnenmarkt schaffen, oder sie habe ernsthafte Zweifel an der Vereinbarkeit mit dem Unionsrecht und insbesondere den Zielen des Artikels 8 der Rahmenrichtlinie, schiebt die Beschlusskammer den Beschluss über den Maßnahmenentwurf um weitere zwei Monate auf. Beschließt die Europäische Kommission innerhalb dieses Zeitraums, die Beschlusskammer aufzufordern, den Entwurf zurückzuziehen, so ist die Beschlusskammer an diesen Beschluss gebunden. Will die Beschlusskammer den Änderungsvorschlägen der Europäischen Kommission folgen, ändert sie den Entwurf im Einklang mit der Entscheidung der Europäischen Kommission innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum des Erlasses der Entscheidung der Kommission ab, führt ein Anhörungsverfahren gemäß § 1 und übermittelt den geänderten Entwurf der Kommission.

Die Beschlusskammer übermittelt der Europäischen Kommission und dem GEREK alle angenommenen endgültigen Maßnahmen, auf die Absatz 1 Satz 1 zutrifft.

Ist die Beschlusskammer bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände der Ansicht, dass dringend – ohne Einhaltung des Verfahrens gemäß § 1 und den Absätzen 1 bis 3 – gehandelt werden muss, um den Wettbewerb zu gewährleisten und die Nutzerinteressen zu schützen, so kann sie umgehend angemessene vorläufige Maßnahmen erlassen. Sie teilt diese der Europäischen Kommission und den übrigen nationalen Regulierungsbehörden unverzüglich mit einer vollständigen Begründung mit. Ein Beschluss der Beschlusskammer, diese Maßnahmen dauerhaft zu machen oder ihre Geltungsdauer zu verlängern, unterliegt den Bestimmungen des § 1 und der Absätze 1 bis 4."

2.4.2 Arbeitsweise und Ergebnisse der europäischen Konsultation

16. [noch auszufüllen]

3. RECHTSRAHMEN

17. Das Dekret vom 27. Juli 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen sieht vor, dass Betreibern, die auf einem Markt über beträchtliche Marktmacht verfügen, nach Abschluss der Analyse dieses Marktes (unter anderem) Verpflichtungen in Bezug auf Zugang, Nichtdiskriminierung, Kostenorientierung und Transparenz auferlegt werden können.³
18. Die Konferenz der Regulierungsbehörden für elektronische Kommunikation (KRK) hat die Marktanalyse durch ihre Entscheidung vom 1. Juli 2011 über die Analyse des Marktes für Fernsehdienste im deutschen Sprachgebiet auf der Grundlage von Artikel 3 des Zusammenarbeitsabkommens vom 17. November 2006 durchgeführt.⁴
19. Die KRK hat in ihrer Entscheidung vom 1. Juli 2011 beschlossen, eine Transparenzverpflichtung aufzuerlegen, was die drei verschiedenen Formen von Großhandelszugang, die Tecteo anzubieten hat, betrifft. Dies bedeutet unter anderem, dass Tecteo ein Standardangebot über den Zugang zum Weiterverkauf des analogen Fernsehens, den Zugang zu der Plattform für digitales Fernsehen und den Zugang zum Weiterverkauf von Breitband-Diensten auszuarbeiten hat.⁵ Was das deutsche Sprachgebiet angeht, musste Tecteo einen Vorschlag eines Standardangebots innerhalb von sechs Monaten nach der Annahme des KRK-Entscheidung dem MEDIENRAT übermittelt haben⁶.
20. Als Regulierer für audiovisuelle Medien im deutschen Sprachgebiet zeichnet der MEDIENRAT für die Durchführung dieser Entscheidung gemäß Artikel 6 des Zusammenarbeitsabkommens vom 17. November 2006 verantwortlich.
21. Ziel der Veröffentlichung eines Standardangebots ist es, für Klarheit über die Bedingungen zu sorgen, die erfüllt werden müssen, um von den Dienstleistungen des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht profitieren zu können und um früh genug beurteilen zu können, ob diese Bedingungen tatsächlich günstig sind.⁷ Solche Informationen sind essentiell für die

³ Artikel 72 des Dekretes vom 27. Juli 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen.

⁴ Zusammenarbeitsabkommen vom 17. November 2006 zwischen dem Föderalstaat, der Flämischen Gemeinschaft, der Französischen Gemeinschaft und der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur gegenseitigen Konsultation bei der Ausarbeitung der Gesetzgebung über elektronische Kommunikationsnetze, zum Informationsaustausch und zur Ausübung der Zuständigkeiten im Bereich der elektronischen Kommunikationsnetze durch die Regulierungsbehörden für Telekommunikation beziehungsweise Rundfunk und Fernsehen, B.S. 28 Dezember 2006, 75375.

⁵ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 682, 766 und 870.

⁶ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 684, 768 und 872.

⁷ Vgl. § 780 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Das Bestehen eines Standardangebots garantiert alternativen Betreibern einen klaren Blick auf die technische Architektur und die wirtschaftlichen und

Begünstigten, um einen genauen und rentablen Business-Plan erstellen zu können.

22. Dies bestätigt Artikel 72.1 Abs. 2 Satz 1 des Dekretes vom 27. Juli 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen, der wie folgt lautet:

„Die Beschlusskammer kann insbesondere von Betreibern mit Gleichbehandlungsverpflichtungen die Veröffentlichung eines Standardangebots verlangen, das hinreichend entbündelt ist, um sicherzustellen, dass Unternehmen nicht für Leistungen zahlen müssen, die für den gewünschten Dienst nicht erforderlich sind, und in dem die betreffenden Dienstangebote dem Marktbedarf entsprechend in einzelne Komponenten aufgeschlüsselt und die entsprechenden Bedingungen einschließlich der Tarife angegeben werden.“

23. Der MEDIENRAT kann Änderungen des Standardangebots, die er für notwendig erachtet, vorschreiben, um die Maßnahmen, die in diesem Dekret vorgesehen sind, aufzuerlegen. Die Zuständigkeit des MEDIENRATES, Änderungen am Standardangebot aufzuerlegen, wird auch in der KRK-Entscheidung bestätigt, die besagt:

„Das Standardangebot (und etwaige Anpassungen hiervon) muss durch den MEDIENRAT genehmigt werden, bevor es veröffentlicht wird. Der MEDIENRAT wird hierbei Anpassungen auferlegen, wenn der Vorschlag nicht im Einklang mit den marktregulierenden Anforderungen oder mit den Wettbewerbsbedürfnissen des Marktes steht.“⁸

24. Der MEDIENRAT wird daher das Standardangebot überprüfen und eine oder mehrere Entscheidungen über die qualitativen und quantitativen Aspekte hiervon treffen. Tecteo verfügt über einen Zeitraum von sechs Monaten ab der Entscheidung des MEDIENRATS betreffend zumindest die qualitativen Aspekte des Entwurfs eines Standardangebots, um das Standardangebot operationell zu machen.⁹

25. In der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 wird festgelegt, was im Standardangebot zumindest behandelt werden muss. Das Standardangebot behandelt also unter anderem die technischen und Tarifbedingungen in Verbindung mit Zugang, Kollokationsdienstleistungen, Informationssystemen,

Tarifbedingungen der Großhandlungsangebote des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht. Es erleichtert auch die Vertragsverhandlungen, weil diese Verhandlungen auf Bedingungen, die für alle Beteiligten klar sind, basieren können. Es bietet im Übrigen die Möglichkeit zu gewährleisten, dass andere Verpflichtungen eingehalten werden, insbesondere die Nichtdiskriminierung und Einhaltung der Tarif-Verpflichtungen der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht.“

⁸ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 686, 770 und 874.

⁹ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 684, 768 und 872.

Lieferungsbedingungen, technischen Einschränkungen, Migration von Endbenutzern und Änderungen im Programmangebot.¹⁰

26. Durch vorliegende Entscheidung wird der MEDIENRAT den Entwurf eines Standardangebots von Tecteo beurteilen. Diese Entscheidung bezieht sich auf die qualitativen Aspekte des Standardangebots.

¹⁰ KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011, §§ 687, 771 und 875.

4. ANALYSE DES STANDARDANGEBOTES FÜR DIE GROSSHANDELDIENSTE VON TECTEO

4.1 Conditional Access System (CAS-SYSTEM)

4.1.1 Problemstellung

27. Was die Umsetzung des Conditional Access System (CAS-System)¹¹ angeht, hat sich jeder Kabelnetzbetreiber für eine unterschiedliche Umsetzung entschieden:
- 29.1 Im Standardangebot von Tecteo (Abschnitte 2.2.1 und 2.2.2.) wird ein separates CAS-System für die Verschlüsselung aller Kanäle entwickelt. Dieses System wird von allen Begünstigten geteilt werden. Tecteo wählt NAGRA MERLIN als CAS-Anbieter und wird einen Klon des bestehenden CAS-System von VOO erstellen. und es selbst verwalten. *„Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre « Subscriber Management System » (SMS) et s’interface sur le CAS « wholesale » via une connexion sécurisée, pour l’envoi des droits sur ses propres cartes d’accès“.*
- 29.2 Das Standardangebot von Telenet sieht vor, dass alle Begünstigten mit einem geteilten CAS-System eines Dritten zu arbeiten haben. Die Begünstigten sind verantwortlich für die Geschäfts-und Arbeitsbeziehung mit dem CAS-Anbieter. Dieses CAS-System muss vollständig extern gehostet werden – das bedeutet, dass es keine Unterteile in Telenet-Standorten geben wird. Die gesamte Kommunikation zwischen dem CAS-System und Telenet VHE¹² muss dann über sichere Netzwerkverbindungen laufen.
- 29.3 Im Rahmen seines Standardangebots will Coditel ein separates CAS-System für die Verschlüsselung aller Kanäle, was von allen Begünstigten geteilt sein wird, einsetzen. Bei Coditel werden die Begünstigten verantwortlich für den Betrieb des CAS-Systems. Coditel selbst wird zuständig für die Aktivierung der Smartcards und ist auch bereit, Verantwortung für die Smartcards-Logistik zu übernehmen.
28. Darüber hinaus ist im Standardangebot von Tecteo die Information über das CAS-System unzureichend.

4.1.2 Analyse

¹¹ CAS-System: das *Conditional Access System* ist ein System, das überprüft, ob der Zuschauer Zugriff auf bestimmte Rundfunkinhalte haben darf. Abhängig vom gewählten Abonnement sind bestimmte Sender zugänglich oder nicht.

¹² Video Head End: Netzwerkpfad, wo die Bildsignale der verschiedenen Programme gesammelt werden und danach mit den entsprechenden Benutzerrechten versehen, ins Netzwerk gespeist werden.

29. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 legt fest, dass das Standardangebot „eine klare Sicht auf die technische Architektur“ gewährleisten muss.¹³ In diesem Sinne ist der MEDIENRAT der Auffassung, dass die im Standardangebot enthaltene Information in Bezug auf das CAS-System nicht ausreichend ist, um den Begünstigten zu ermöglichen, die technische Architektur vollständig zu verstehen und daraus ableiten zu können, welche Schritte sie selbst einleiten müssen, um den gewünschten Dienst schließlich anbieten zu können. Obwohl der Begünstigte weitere Detailinformation benötigt, um effektiv zur Umsetzung kommen zu können, hält ihn das Fehlen derselben zum jetzigen Zeitpunkt nicht davon, seinen Business-Plan einzuschätzen. Dennoch erwartet der MEDIENRAT, dass Tecteo so bald wie möglich die folgenden fehlenden Elemente nachreicht:

31.1 Network connections and configurations

Dieses Dokument beschreibt, wie sich der Begünstigte an das Kabelnetz anschließt und wie die Netzwerkverbindungen für die verschiedenen Dienste, die der Kabelnetzbetreiber dem Begünstigten zur Verfügung stellt, hergestellt werden müssen.

31.2 DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme

Dieses Dokument ist notwendig, damit der Begünstigte seinem Hardware-Hersteller die notwendigen Spezifikationen für seinen eigenen TV-Decoder, der mit dem Kabelnetzwerk kompatibel ist, geben kann. Das Dokument gibt an, welche Arten von Video/Audio-Streams über das Netzwerk transportiert werden, wie diese kodiert (MPEG 2/4, Bandbreiten...) und verschlüsselt (CAS EMM/ECM) werden und wie die Streams in digitale Kanäle (DVB SI/PSI-Streams) organisiert werden. Ein solches Dokument ist bereits vorhanden, da der Kabelnetzbetreiber solche Spezifikationen seinem eigenen Hardware-Hersteller mitteilen muss.

31.3 VOD session Set-up

Der VOD-Server wird durch den Begünstigten verwaltet und daher soll dieses Dokument beschreiben, wie der VOD-Server Kapazitäten im Kabelnetz reservieren kann und wie die IP-Adresse, worauf dieses Material gestreamt werden kann, dem VOD-Server mitgeteilt wird.

31.4 Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

¹³ Vgl. § 780 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Das Bestehen eines Standardangebots garantiert alternativen Betreibern einen klaren Blick auf die technische Architektur und die wirtschaftlichen und Tarifbedingungen der Großhandlungsangebote des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht. Es erleichtert auch die Vertragsverhandlungen, weil diese Verhandlungen über Bedingungen, die für alle Beteiligten klar sind, basieren können. Es bietet im Übrigen die Möglichkeit zu gewährleisten, dass andere Verpflichtungen eingehalten werden, insbesondere die Nichtdiskriminierung und Einhaltung der Tarif-Verpflichtungen der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht.“

Dieses Dokument beschreibt welche Internet-Profile für die Kunden des Begünstigten verfügbar sind, welche Konfigurationsbestände im Modem dieser Kunden aufgeladen wird. Dieses Dokument ist erforderlich, um dem Begünstigten zu ermöglichen, seinem Modem-Hersteller die notwendigen Spezifikationen anzuzeigen, so dass das Modem mit dem Kabelnetz kompatibel ist.

31.5 Specification for Cable Modem Provisioning

Dieses Dokument beschreibt, wie ein Modem im Kabelnetz installiert wird. Dieses Dokument ist erforderlich, um dem Begünstigten zu ermöglichen, seinem Modem-Hersteller die notwendigen Angaben anzuzeigen, so dass das Modem mit dem Kabelnetz kompatibel ist.

31.6 Web Application – description of XML content

Dieses Dokument beschreibt, wie ein OLO Zugriff auf die Web-Applikation des Kabelnetzbetreibers (SOAP/Restfull, HTTP oder FTP...) erhält und welche Berichtformate verwendet werden.

31.7 Device Monitoring & Management

Dieses Dokument beschreibt, welche Anwendungen durch den Kabelnetzbetreiber vorgesehen sind, um dem Begünstigten zu ermöglichen, das Modem und den TV-Decoder zuhause beim Kunden zu überwachen und zu verwalten.

30. Die KRK-Entscheidungen vom 1. Juli 2011 haben Betreibern mit beträchtlicher Marktmacht die Möglichkeit gelassen, das CAS-System auf drei verschiedene Arten zu implementieren.¹⁴ Im nächsten Abschnitt werden die von den Kabelnetzbetreibern vorgeschlagenen Möglichkeiten erklärt und kommentiert.
31. Der Vorschlag von Tecteo und Coditel erfordert die Schaffung eines separaten CAS-Systems (eines Klons des bestehenden CAS-Systems) für die Bearbeitung aller Benutzer von allen Begünstigten. Eine solche Lösung ist einfach im Vergleich zu dem Vorschlag von Telenet, weil es einer weniger operationellen Überwachung und weniger Fachkenntnisse bedarf. Der Betrieb eines CAS-Systems ist komplex und erfordert qualifiziertes Personal, das vielleicht nicht leicht gefunden werden kann.
32. Der Vorteil der von Tecteo vorgeschlagenen Architektur liegt auch in der Tatsache, dass die Verantwortung für den Betrieb des CAS gemäß dem von der KRK-Entscheidung auferlegten Planning beim Kabelnetzbetreiber liegt; im Gegensatz zur Lösung von Telenet, wo die Verantwortung bei den

¹⁴ Vgl. § 729 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

alternativen Betreibern liegt. Darüber hinaus erweist sich der Betrieb des CAS von Tecteo weniger abhängig von einem Zertifizierungsverfahren, dessen Anforderungen die alternativen Betreiber erfüllen müssen, wie das von Telenet vorgesehene System. Das potenzielle Risiko, die Implementierung des Dienstes durch eine umständliche Zertifizierung zu verlangsamen, wird somit vermieden.

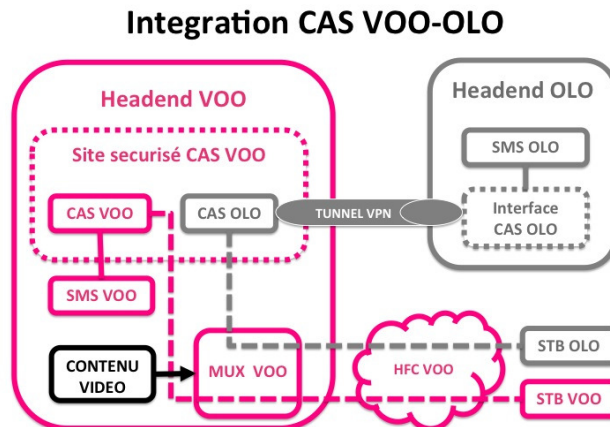


Abbildung 1: CAS Vorschlag von Tecteo

33. Sowohl Tecteo als auch Coditel behaupten, dass dies der beste Weg ist, um die Integrität des Netzwerks zu gewährleisten. Diese Aussage scheint nicht ganz gerechtfertigt zu sein, da die Inhalte in irgendeiner Weise bedroht werden können, solange das für die Begünstigten eingeführte System den in der Branche üblichen Standards entspricht.
34. Allerdings besteht das Risiko in dem Vorschlag von Tecteo und Coditel, dass der Begünstigte in der Bereitstellung einer innovativen Strategie im Bereich der Content-Produkte gebremst wird, da das CAS-System ein Klon des bestehenden CAS-System ist, und der Begünstigte für alles abhängig von der Unterstützung der Mitarbeiter des Kabelnetzbetreibers ist, die als Mittelspersonen zwischen dem Anbieter dieses CAS-Systems und den Begünstigten handeln. Es ist daher möglich, dass ein solcher zusätzlicher Schritt die vertragliche, kaufmännische und operative Zusammenarbeit zwischen allen Parteien erschweren und verlangsamen wird.
35. Alle vertraglichen, kaufmännischen und Wartungsaspekte im Zusammenhang mit dem CAS-System verlaufen unmittelbar zwischen Tecteo und dem CAS-System-Anbieter, in diesem Fall Nagra. Dies bedeutet unter anderem, dass die Wechselwirkungen des (der) Begünstigten mit dem CAS-System ohne Eingriff von Tecteo ablaufen können, insbesondere für die folgenden Prozesse:
 - o Aktivieren und Deaktivieren von Smartcards;
 - o Alle logistischen Prozesse rund um Smartcards.

36. Um jedoch seine eigenen Bouquets zu bestimmen, muss der Begünstigte Kontakt mit Tecteo, der das CAS-System betreiben wird, aufnehmen.
37. Der Vorschlag von Telenet enthält eine Architektur, bei der die CA Host-Geräte¹⁵ des CAS-Systems nicht auch im Video head end¹⁶ von Telenet untergebracht sind. Diese Nichtmitunterbringung ist offensichtlich, da viele CAS-Anbieter und/oder Content-Anbieter sich weigern können, dies aus Sicherheitsgründen zu akzeptieren. Die betroffene Ausrüstung ist in der Tat verantwortlich für die Verschlüsselung der Bilder und verhindert, dass Raubkopien der Bilder gemacht werden können. Es ist daher von wesentlicher Bedeutung, dass die Hardware, die für Verschlüsselung zuständig ist, am besten gesichert ist so dass die Kontrollkette nicht durchbrochen wird. Das CAS-System befindet sich oft in einem abgeschlossenen Raum beim Kabelnetzbetreiber, zu dem nur das Personal des CAS-Integrator Zugang hat. Die CA-Host-Funktion des CAS-Systems wäre besser im Video head-end auf die gleiche Weise wie die eigene CA-Host-Komponente von Telenet integriert, so dass die Entschlüsselung von digitalem Rundfunksinhalt möglich ist. Der Mechanismus, der dafür verwendet wird, ist in der Industrie als „DVB-Simulcrypt“ bekannt.
38. Die Vorschlag von Telenet ist komplex, wenn es mehrere Begünstigte gibt. Diese haben dann, miteinander in Bezug auf die Auswahl und Operationen des CAS-Systems zu verhandeln. In der Praxis muss dafür gesorgt werden, dass der „erstkommende“ Begünstigte das CAS-System einrichtet oder einrichten lässt und dass die „Beitritt“ von zusätzlichen Begünstigten anschließend möglich ist. Diese Lösung hat zur Konsequenz, dass die Zertifizierung des CAS-Systems und aller damit verbundenen Systeme schwieriger bei Telenet sein werden als die Zertifizierung des CAS-Klons bei Tecteo. Und dies ist die große Freiheit der Begünstigten bei Telenet!.
39. Der potenzielle Nutzen der Telenet-Architektur ist, dass sie – einmal aufgesetzt – dem/den Begünstigten ermöglicht, Digital-TV-Dienste auf den Netzwerken verschiedener Betreiber (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) mit einem und demselben CAS-System zu entwickeln. Dies kann auch bedeuten, dass (mittels relativ geringer Software-Anpassungen) der gleiche TV-Decoder¹⁷ auf diesen drei Netzwerken genutzt werden kann. Wenn sie selbst das CAS wählen und verwalten, können die Begünstigten ihre eigene Arbeitsweise und Kosten optimieren und die Kosten sind – sowohl im Hinblick auf Investitionen als auch auf Arbeitsweise - für die Kabelnetzbetreiber geringer.

¹⁵ Das CA Host-Gerät sieht das Bildmaterial von einem bedingten Zugriff vor, so dass nur Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen Zugang zu diesen Bildern erhalten.

¹⁶ Video Head End: Netzwerkpfad, wo die Bildsignale der verschiedenen Programme gesammelt werden und danach mit den entsprechenden Benutzerrechten versehen ins Netzwerk gespeist werden.

¹⁷ Set-Top-Box, die beim Kunden installiert ist, um die empfangenen Signale in Bilder, die auf einem Fernseher angezeigt werden können, umzuformen. Die Box prüft außerdem, ob der Zuschauer über die richtigen Benutzerrechte für jeden der angefragten Kanäle verfügt.

40. Alle vertraglichen, kaufmännischen und operationellen Aspekte im Zusammenhang mit dem CAS-System verlaufen weiter unmittelbar zwischen dem/den Begünstigten und dem Lieferanten/Betreiber des CAS-Systems. Dies bedeutet unter anderem, dass die Wechselwirkungen des/des Begünstigten mit dem CAS-System ohne Vermittlung von Telenet ablaufen können, insbesondere für die folgenden Prozesse:
- o Definieren von Bouquets auf dem CAS-System;
 - o Aktivieren und Deaktivieren der Smartcards;
 - o Alle logistischen Prozesse rund um die Smartcards.

31.7.1 Schlussfolgerung

41. Auf Grund des § 729¹⁸ der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 werden Tecteo drei Möglichkeiten in Bezug auf das CAS-System gelassen. Darunter kann im Prinzip frei gewählt werden.¹⁹
42. Der MEDIENRAT ist der Auffassung, dass die Information im Standardangebot in Bezug auf das CAS-System nicht ausreichend ist, um dem Begünstigten zu ermöglichen, die technische Architektur vollständig zu verstehen und daraus ableiten zu können, welche Schritte er selbst einleiten muss, um die gewünschte Dienstleistung schließlich anzubieten. Um einem Begünstigten zu ermöglichen, mit der Umsetzung zu beginnen, muss Tecteo die Elemente liefern, die oben im Abschnitt „Analyse“ erwähnt sind.

4.2 ZERTIFIZIERUNG VON MATERIAL UND TECHNIKERN

4.2.1 Problemstellung

43. In seinem Schreiben vom 9. August 2012 hat der MEDIENRAT bereits eine Reihe von Bemerkungen über einige Abschnitten des Entwurfs eines Standardangebots von Tecteo betreffend die Zertifizierung von Material und Technikern gemacht. Es geht insbesondere um folgende Teile: Abschnitt 2.1.4²⁰ „Installation Intérieure“, Abschnitt 2.2.6 „Installation Intérieure“²¹ und

¹⁸ „Der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht wird in der Lage sein eine der Architekturen, die diesem Schema entsprechen, wählen zu können und dem Begünstigten einen freien Zugang zu den Daten und der Verwaltung seiner Kunden gewähren müssen.“

¹⁹ Das Risiko besteht letztlich darin, dass ein Begünstigter, der digitale TV-Dienste auf den Netzwerken von Brutélé, Telenet und Coditel anbieten möchte, auf diese Weise wohl 3 verschiedene Arten von TV-Decodern für die 3 verschiedenen CA-Systeme, die eingesetzt werden, entwickeln muss.

²⁰ „Les techniciens qui exécutent les actions d’installation, de maintenance et de réparation de l’Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Brutélé sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s’engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.“

²¹ „Le(s) décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d’installation, de maintenance et de réparation de l’Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Brutélé sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence.“

Abschnitt 4.1.2²² „Activation Service d'un utilisateur Final" des mainbody Dokuments.

44. Diese Abschnitte behandeln die Zertifizierung des Materials, das der Begünstigte bei den Innenhausinstallationen verwenden darf, sowie der Techniker, die diese Installationen durchführen.

4.2.2 Analyse

1° Notwendigkeit, die Interventionen zu unterscheiden

45. Eine erste Bemerkung bezieht sich auf die Abschnitte 2.1.4 und 2.2.6, in denen erwähnt ist, dass der Begünstigte und seine Techniker verantwortlich für Installation und Reparatur der Innenhausausstattung sind und dass alle Techniker des Begünstigten im Vorfeld von Tecteo zertifiziert werden müssen. Das Ergebnis dieser Abschnitte ist, dass der Begünstigte nicht in der Lage sein wird, Kunden zu helfen, bis er zertifizierte Techniker hat.
46. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass Tecteo eine Reihe von zusätzlichen Maßnahmen vorsehen muss, um zu vermeiden, dass ein effektiver Auftritt eines Begünstigten zum Markt erheblich verzögert wird, bis die Techniker zertifiziert sind:
 - 46.1. Tecteo muss mit den Zertifizierungen starten, bevor das System implementiert ist, so dass der Begünstigte mit Installationen beginnen kann, ab dem Moment, wo das System zur Verfügung steht;
 - 46.2. Es müssen ausreichende Zertifizierungssitzungen vorgesehen werden;
 - 46.3. Techniker, die ein Zertifikat besitzen, müssen die Sitzung nicht mitmachen;
 - 46.4. Die Sitzungen sind nicht diskriminierend zwischen Installateuren von Tecteo-Produkten und denen der Begünstigten.
47. Die Bereitstellung solcher Maßnahmen verhindert, dass die Zertifizierung von Technikern zu einem Engpass wird. Diese Maßnahmen stellen daher sicher, dass, wenn das Standardangebot einmal operationell ist, die Begünstigten auch unmittelbar hiervon Gebrauch machen können und zwar auf eine möglichst reibungslose und effiziente Art und Weise.

²² „Toute activation effective requiert de la part de Tecteo, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final, notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d'un filtre existant et le placement d'un repère d'identification de la ligne. L'installation chez le Client Final d'un NIU conforme est requise pour l'activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le Bénéficiaire.“

2° Interventionen vor Ort

48. Im Abschnitt 4.1.2 sieht Tecteo vor, dass jede Aktivierung eine Intervention vor Ort erfordert,²³ unabhängig davon, ob die Bestellung des Kunden eine solche Intervention fordert. Darüber hinaus muss bei jeder Aktivierung ein NIU installiert werden, da dies eine klare Abgrenzung zwischen der Verantwortung der Begünstigten und von Tecteo darstellen würde.
49. Es gibt mehrere Gründe, die eine Intervention vor Ort rechtfertigen können, insbesondere dann, wenn nur von neuen Kunden die Rede ist, wie dies bisher der Fall war für Tecteo. Aber durch die Öffnung des Kabels besteht die Möglichkeit, dass ein Kunde von Tecteo zu einem Begünstigten wechselt. In diesem Fall hat Tecteo die Installation bereits überwacht, einen NIU oder Identifizierungspunkt installiert, und einen eventuellen Filter entfernt. Wenn der Kunde nur den Begünstigten wechselt, aber das gleiche Produkt erhalten bleibt, sind keine Änderungen an der Innenhausinstallation nötig. Der MEDIENRAT ist daher der Meinung, dass es verschiedene Szenarien gibt, die keine oder eine angepasste Intervention benötigen:
 - 51.1 Die Endkunden, die zu dem analogen TV-Angebot eines Begünstigten migrieren, haben keine Intervention nötig, da ihre Installation nicht ändert. Die Verbindung bleibt an dem distributiven Port der NIU. Auch wenn der Kunde für dieses Produkt nicht über eine NIU verfügt, benötigt er weiterhin keine NIU und somit ist auch keine Installation erforderlich.
 - 51.2 Endkunden, die zu dem digitalen TV-Produkt ohne Interaktivität migrieren, haben keine Intervention nötig, da ihre Installation nicht ändert. Die Verbindung bleibt in diesem Fall an dem distributiven Port der NIU. Der Begünstigte muss nur sein Modem mit der NIU verbinden und dann kann der Endkunde die digitalen Kanäle von Tecteo ansehen. Verfügt der Endkunde noch nicht über eine NIU, muss letzteres in der Tat durch Tecteo installiert werden.
 - 51.3 Andere Aktivierungen wie Neukunden, die TV und Internet bei einem Begünstigten bestellen, haben in der Tat die Installation eines NIU nötig.
50. Der MEDIENRAT erinnert daran, dass Tecteo einen Operatoren nicht zwingen kann, mehr Leistungen zu kaufen als eigentlich notwendig ist. Gemäß § 683 des KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011²⁴ ist es klar, dass ein Begünstigter nur die Dienste, die er benötigt, kaufen muss.
51. Darüber hinaus scheint eine diskriminierende Behandlung zwischen den eigenen Endnutzern von Tecteo und denen der Begünstigten zu bestehen:

²³ Namentlich für die Validierung der Installation: das Installieren oder Ersetzen des Verbindungspunkts, das Entfernen eines vorhandenen Filters und die Platzierung eines Identifikationsgebers.

²⁴ „Das Standardangebot dient dazu, dass die alternativen Betreiber in die Lage zu setzen, nur die Dienstleistungen kaufen zu müssen, die sie benötigen (...).“

Tecteo will für die Endnutzer der Begünstigten systematisch eine NIU platzieren, da wo er es für seine eigenen Kunden mit den gleichen Diensten für nicht erforderlich hält und außerdem will Tecteo die Kosten hierfür auf den Begünstigten oder – indirekt – dessen Endkunden abwälzen. Angesichts dessen, dass Tecteo einer Verpflichtung zur Nichtdiskriminierung²⁵ unterworfen ist, ist es offensichtlich, dass er solche Vorschriften in seinem Standardangebot entfernen muss.

4.2.3 Schlussfolgerung

52. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von ihm vorgeschlagenen zusätzlichen Maßnahmen betreffend die Zertifizierung von Material und Technikern durch Tecteo vorgesehen werden müssen, um zu verhindern, dass ein effektiver Zugang eines Begünstigten zum Markt erheblich verzögert wird.
53. Tecteo muss sicherstellen, dass es keine diskriminierende Behandlung zwischen dem eigenen Retail-Bereich und den Begünstigten gibt. Dies bedeutet unter anderem, dass Tecteo die gleichen Bedingungen für die Platzierung einer NIU auf die eigenen Kunden und die Kunden der Begünstigten anwenden muss.

4.3 VORHERSAGE-SYSTEM

4.3.1 Problemstellung

54. In den Abschnitten 3.2.2.1 „Service de Revente de l’Offre Analogique“,²⁶ 3.2.2.2 „Service d’Accès à la Plateforme de Télévision Numérique“,²⁷ 3.2.2.3 „Service de Revente de l’Offre d’Accès Haut Débit“²⁸ und 4.6 des Standardangebots²⁹ und im Abschnitt 3 der Anlage 3 (SLA) und Abschnitt 3 der Anlage 7 (prévisions) behält sich Tecteo das Recht vor, die SLA nicht anzuwenden, wenn sich die Prognose von der Realität unterscheidet.

²⁵ Gemäß §§ 676, 759 und 863 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

²⁶ „L’opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l’Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.“

²⁷ „L’opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l’Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l’Accès VOD, par chef lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.“

²⁸ „L’opérateur alternatif doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l’Offre d’Accès Haut Débit par type de Profil et par chef lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.“

²⁹ „Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s’appliquent pas.“

55. Außerdem hat der MEDIENRAT einige Anmerkungen zu dem vorgeschlagenen Vorhersage-System wie vorgestellt im Abschnitt 2.1³⁰ der Anlage 7: „prévisions des volumes“.

4.3.2 Analyse

56. Der MEDIENRAT erkennt die Bedeutung eines Vorhersage-Systems für die regulierten Betreiber und hat Verständnis dafür, dass Tecteo ein Vorhersage-System integrieren möchte. Ein solches Vorhersage-System kann für die korrekte Zuordnung der Arbeitsteilung und für die Sicherstellung einer Garantie auf die Erbringung der Dienstleistung, nützlich sein. Auch Belgacom nutzt ein solches Vorhersage-System in seinen Standardangeboten.
57. Gemäß der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 ist Tecteo auch einer Reihe von Verpflichtungen unterworfen, wie der Verpflichtung zum Zugang zum Netzwerk und zur Nichtdiskriminierung.
58. Allerdings ist es nicht sinnvoll, den Detailgrad des Vorhersage-Systems und die Bedingungen für die Begünstigten in dem Maße komplex und strikt zu halten, dass sie in der Tat ein Hindernis für den Wettbewerb darstellen. Ein Vorhersage-System, das derart aufgebaut ist, hat zur Folge, dass die SLAs nicht eingehalten werden und somit dafür keine Entschädigung bezahlt werden muss. Dies kann wiederum zu einer allgemeinen Schwächung der Service-Qualität führen, angesichts dessen, dass der Anreiz sich auf die SLAs zu konzentrieren – nämlich die eventuellen Entschädigungen, die gezahlt werden müssen – wegen Unklarheit und Komplexität verschwindet. In diesem Sinne will der MEDIENRAT, dass Tecteo seinen Vorschlag in den folgenden Bereichen anpasst:
- 60.1 Der MEDIENRAT hält eine Aufschlüsselung pro Breitbandprofil für unbegründet. Der Kundenstamm des Begünstigten ist nicht von der Art, dass er im Vergleich zu den eigenen Kunden von Tecteo einen entscheidenden Einfluss auf die Dimensionierung der Transportkapazität hat. Die Aufteilung der vorhergesehenen Mengen in kleinere Unterkategorien wird nur zu unpraktikablen Abweichungen von diesen Vorhersagen führen, wobei die Abweichung sogar noch größer sein kann als die Schätzung selbst.
- 60.2 Darüber hinaus ist ein Vorhersagehorizont von 12 Quartalen, d.h. drei Jahren unangemessen lang. Kein Betreiber hat einen genauen Überblick über die Zahl der Kunden, die er in der Regel über einen Zeitraum von 3 Jahren anziehen kann. Selbst mit einer zulässigen Fehlerrate von 30% ist es unvernünftig zu erwarten, dass ein Betreiber eine solche Berechnung durchführen kann. Ein so langer Vorhersagezeitraum impliziert, dass ein

³⁰ „Pour chaque trimestre, la prévision doit être différenciée par produit et par zone géographique. en fonction des volumes anticipés. Les règles spécifiques sont décrites ci-dessous dans la section « Niveau de détail de la prévision de volume ».“

Betreiber bereits weiß, welche Sonderangebote oder andere Werbekampagnen er über 2,5 Jahre durchführen wird und welche die zu erwartenden Auswirkungen auf den Kundenstamm sein werden. Die Anwendung eines solchen Systems ist in der Tat durchaus unzumutbar, im Besonderen im Bereich der elektronischen Kommunikation und der audiovisuellen Dienste angesichts der umfangreichen und oft schnellen technologischen Veränderungen, denen diese Branche unterworfen ist. Ein Betreiber kann derzeit nicht vorhersagen, welche Veränderungen der Markt über einen solchen Zeitraum erleben wird und was die Auswirkungen auf seinen Businessplan sein werden. Die normale Praxis im Bereich des Telekommunikationssektors ist eine monatlich wechselnde Vorhersage für die nächsten 6 Monate. Im Vergleich zu dieser Praxis ist eine Vorhersage für die nächsten 12 Quartale sehr außergewöhnlich und deshalb eine unangemessene Anforderung. Deshalb beschließt der MEDIENRAT, dass ein Vorhersagehorizont von sechs Monaten ausreicht, damit Tecteo auf vernünftige Weise in der Lage ist, einzuschätzen, wie die Arbeitsbelastung in der Zukunft sein wird, und den Begünstigten keine unvernünftige Anforderungen zu stellen, was die korrekte Einzuschätzung zukünftiger Bestellungen angeht.

- 60.3 In dem System, das Tecteo vorschlägt, können jedes Quartal Änderungen des vorhergesagten Umfangs erfolgen. Die Möglichkeit der vierteljährlichen Veränderungen basiert auf dem gesamten Vorhersagehorizont, den Tecteo verwendet, d.h. 12 Quartale. Angesichts der MEDIENRAT-Auffassung, dass dieser gesamte Vorhersagehorizont auf 6 Monate verkürzt werden muss, ist es logischer, mit einem System, das monatliche Veränderungen in dem vorhergesagten Volumen erlaubt, zu arbeiten. Würde der MEDIENRAT an den vierteljährlichen Vorhersagen festhalten, dann bedeutete dies, dass der Begünstigte nur auf zwei Momente seine Vorhersagen anpassen kann, d.h. einmal sechs Monate vor Beginn des jeweiligen Quartals, einmal drei Monate vor. Dieses System bietet den Begünstigten und Tecteo zu wenig Flexibilität beim Berechnen und Reservieren von Installationskapazität. Deshalb ist der MEDIENRAT der Auffassung, dass alle Vorschriften in der „Forecasting annex“ an monatliche Werte angepasst werden müssen: z.B. statt einem maximalen täglichen Volumen von Installationen von 3% im Rahmen des vierteljährlichen Vorhersagesystems wird es ein maximales tägliches Volumen von 10% im Rahmen des Vorhersagesystems mit monatlichen Veränderungen. Darüber hinaus ist ein monatliches System Standard in der Branche: Belgacom und Telenet wenden beide ein monatliches Vorhersagesystem an.
- 60.4 Tecteo verengt allmählich die zulässigen Abweichungen zwischen aufeinanderfolgenden Quartalsvorhersagen von 30% nach 25%, 20%, 15%, bis zu 10%. Zum Beispiel, wenn die erste Vorhersage (in dem Vorschlag von Tecteo ist dies die Zeitspanne von 12 bis 6 Quartalen vor dem beabsichtigten Quartal) war 100 Linien, dann darf bei der nächsten Vorhersage (in diesem Fall 5 Quartale vor dem beabsichtigten Quartal) dieser Wert auf eine Zahl zwischen 70 und 130 angepasst werden. Je näher das vorhergesagte Quartal dem Installationsdatum kommt, desto kleiner die

zugelassene Abweichung, wodurch sich die Zwischenzeiten nach 53-163 (4 Quartale vor dem beabsichtigten Quartal) 42-196 reduzieren (3 Quartale vor dem beabsichtigten Quartal), 36-225 (2 Quartale vor dem beabsichtigten Quartal), 32³¹-248³² (1 Quartal vor dem beabsichtigten Quartal) verkleinern. Tecteo verpflichtet daher die Begünstigten, in den Endphasen in dem Maße korrekte Vorhersagen durchzuführen, dass es nur eine Abweichung von 10% bis 15% geben darf. Wenn im Vorschlag von Tecteo der Begünstigte eine größere Abweichung³³ hat als diese 10 oder 15%, dann gilt der SLA betreffend die Aktivierung der Linie für den Begünstigten nicht. Der MEDIENRAT achtet darauf, dass diese Margen angemessen klein sind. Am Anfang werden die meisten interessierten Betreiber kleine Volumina von Bestellungen haben, wobei eine Abweichung von 10% bis 15% sehr schnell erreicht ist und wobei dem Begünstigten daher eine anständige Qualität der Dienstleistungen nicht zugesichert wird. Dies ist problematisch, da ein neuer Betreiber vor allem in der Anfangsphase in der Lage sein muss, einen guten Dienst anzubieten. Andernfalls werden neue Kunden schnell das Interesse verlieren und der Ruf des neuen Betreibers bereits früh darunter leiden. Zum Vergleich: Andere Spieler in der Telekom-Branche haben eher eine Marge von 20%. Daraus schlussfolgert der MEDIENRAT, dass das durch Tecteo beabsichtigte Vorhersagesystem eine Abweichung von mindestens 20% zulassen muss - die Volumen aller Begünstigten zusammengezählt - damit ein vernünftig handelnder Begünstigter seine künftigen Bestellungen akkurat vorhersagen kann.

59. Der MEDIENRAT ist der Auffassung, dass es eine zusätzliche Bestimmung betreffend die Vorhersageeregeln während der Anlaufphase, d.h. der ersten sechs Monate nach der Markteinführung des ersten Produkts, geben muss. Wenn ein begünstigter Betreiber ein neues Produkt startet, dann profitiert Tecteo von der eingebrachten Erfahrung in Bezug auf die SLA Anforderung. Dieser Vorteil wird auch dem begünstigten Betreiber gewährt, der unverbindlichen Vorhersagen an Tecteo zu machen hat.
60. Ohne eine erfolgreiche Markteinführung seines Produkts kann ein Begünstigter kein rentables Produkt entwickeln. Um die Einführung nicht zu behindern, hat der MEDIENRAT eine Reihe von Hindernissen beseitigt, indem er unter anderem eine Lernstrecke für ein Vorhersagesystem beim Begünstigten und eine Aggregation von Vorhersagen über das Verbreitungsgebiet von Tecteo auferlegt. In diesem Zusammenhang hält es der MEDIENRAT auch für nützlich, dass wenn ein Begünstigter weniger als 50 Bestellungen pro Monat und pro Zone vorsieht, er keine Vorhersage geben

³¹ $70 = (1-0,3) \times 100$ wobei 0,30 die maximale Anpassung ist. $53 = (1-0,25) \times 70$ wobei 0,25 die maximale Anpassung ist. $42 = (1-0,2) \times 53$ wobei 0,2 die maximale Anpassung ist. $36 = (1-0,15) \times 42$ wobei 0,15 die maximale Anpassung ist. $32 = (1-0,1) \times 36$ wobei 0,1 die maximale Anpassung ist.

³² $130 = (1+0,3) \times 100$ wobei 0,30 die maximale Anpassung ist. $163 = (1+0,25) \times 130$ wobei 0,25 die maximale Anpassung ist. $196 = (1+0,2) \times 163$ wobei 0,2 die maximale Anpassung ist. $225 = (1+0,15) \times 196$ wobei 0,15 die maximale Anpassung ist. $248 = (1+0,1) \times 225$ wobei 0,1 die maximale Anpassung ist.

³³ Man spricht auf der einen Seite von einem *underrun*, das heißt, es gibt weniger Bestellungen als erwartet, und auf der anderen Seite von einem *overrun*, das heißt, es gibt mehr Bestellungen als erwartet.

muss. In der Praxis beträgt dies ein Minimum von 150 Linien pro Monat für das Deckungsgebiet von Tecteo. Der MEDIENRAT ist der Ansicht, dass diese Bestimmung sinnvoll ist angesichts der Geringfügigkeit einer Schwelle von 150 Zeilen im Verhältnis zum Kundenstamm von Tecteo.³⁴

61. Für den begünstigten Betreiber jedoch wird dieser Schwellenwert von 150 Linien von entscheidender Bedeutung, denn auf diese Weise wird er weniger Schwierigkeiten beim Aufbau eines erfolgreichen Business Case haben. Daher hält es der MEDIENRAT für notwendig, dass Tecteo eine solche Schwelle im Standardangebot vorsieht.

4.3.3 Schlussfolgerung

62. Der MEDIENRAT hat in diesem Abschnitt eine Reihe von Bemerkungen über den gesamten Vorhersagezeitraum von 12 Quartalen, die vierteljährlichen Vorhersagen und die zulässigen Abweichungen gemacht. Tecteo muss die vorgeschlagenen Anpassungen in seinem Standardangebot vornehmen.
63. Für die Anfangsphase, während der ersten 6 Monate nach dem Entfalten der ersten Großhandelbestellungen, hält es der MEDIENRAT für sinnvoll, ein vereinfachtes Vorhersagesystem zu nutzen.
64. Darüber hinaus muss Tecteo eine Schwelle von 150 Linien betreffend die verpflichtete Verwendung des Vorhersagesystems einführen, um den besonderen Umständen während der Anfangsphase eines neuen Produktes gerecht zu werden.
65. Der MEDIENRAT bittet auch den Sektor, das angebotene Vorhersagesystem zu kommentieren.
66. Schließlich erinnert der MEDIENRAT daran, dass gemäß §§ 687, 771 und 875 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 Tecteo den begünstigten Betreibern kein verbindliches Vorhersagesystem auferlegt werden darf, obwohl die Auswirkungen der abweichenden Vorhersagen auf die SLA-Verpflichtungen als eine de facto bindende Bedingung betrachtet werden können. In dieser Hinsicht ist der MEDIENRAT der Auffassung, dass seine Bemerkungen angesichts der Verpflichtungen von Tecteo angemessen sind.

4.4 FRISTEN UND ELEMENTE, DIE FÜR DIE UMSETZUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT WERDEN MÜSSEN

4.4.1 Problemstellung

³⁴ Aus dem Jahresbericht 2011 von Brutélé folgt, dass er über 245.839 Abonnenten hat.

67. Im Abschnitt 3.4 „Implémentation et tests“³⁵ fehlen Fristen für die Umsetzung des Standardangebots. Daneben fehlen auch alle Details über den „Plan d’implémentation et de test“ im Anhang 7.3.

4.4.2 Analyse

68. Mit Bezug auf Abschnitt 3.4 „Implémentation et tests“ ist die Umsetzung- und Testphase ein wesentlicher Bestandteil der Entwicklung einer fließenden Schnittstelle zwischen den Systemen der Begünstigten und von Tecteo. Es ist daher wichtig, dass diese stattfindet, aber der MEDIENRAT will, dass Tecteo diesen Abschnitt um die Fristen und Einzelheiten des Verfahrens ergänzt, so dass der Begünstigte einen Ausblick über den Weg, der ihn erwartet, erhält. Es ist wichtig, dass sich Tecteo an diesen Fristen hält, so dass keine unnötigen Verzögerungen bei der Inbetriebnahme des Standardangebots erfolgen. Das Standardangebot muss alle notwendigen Informationen enthalten, um sicherzustellen, dass die Begünstigten ein klares und genaues Bild über die zu erfüllenden Bedingungen haben.
69. Durch die Bestimmung einer *upfront fee* (Vorauszahlung) im Falle des Abschlusses einer vorvertraglichen Vereinbarung zwischen Tecteo und dem Begünstigten ist der MEDIENRAT der Meinung, dass dies dem Anliegen von Tecteo in diesem Bereich entgegenkommt.³⁶

4.4.3 Schlussfolgerung

70. Der MEDIENRAT hält es für notwendig, dass Tecteo die verschiedenen Schritte der Umsetzungsphase darlegt und die hiermit verbundenen Fristen deutlich macht, unter Berücksichtigung einer Frist von sechs Monaten, um das Standardangebot operationell zu machen. Für die konkrete Umsetzung dieses Punkts verweist der MEDIENRAT auf Abschnitt 6 „Die Implementierungsperiode“ dieser Entscheidung.

4.5 FEHLEN EINES MASSENMIGRATIONSVERFAHRENS

4.5.1 Problemstellung

71. In seinem Standardangebot hat Tecteo keine Massenmigrationsverfahren beschrieben. Allerdings stellt die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 klar,

³⁵ „Le plan d’implémentation et de test est un plan d’action détaillé qui décrit toutes les actions nécessaires pour connecter l’infrastructure de l’opérateur alternatif au Réseau de Brutélé, pour tester le système de communication informatisé, pour certifier les équipements et les techniciens l’opérateur alternatif, pour tester toutes les interfaces entre les systèmes l’opérateur alternatif et les systèmes de Brutélé et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.“

Le Service ne pourra être fourni qu’après la signature du Contrat et la réussite des étapes reprises dans le plan d’implémentation et de test.“

³⁶ Brutélé war in der Tat der Meinung, bei einer Versammlung mit dem MEDIENRAT, dass ein solcher Implementierungsprozess nur dann eingeleitet werden kann, wenn es einen Zugangsvertrag oder eine vorvertragliche Vereinbarung gibt, bei denen die Erstattung der Kosten, die mit einer solchen Implementierung verbunden sind, vorgesehen ist.

dass der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht eine effiziente Migration zwischen Betreibern mit beträchtlicher Marktmacht und Begünstigten zu gewährleisten hat. Das Standardangebot muss die Bedingungen bezüglich der Tarife und der technischen Aspekte der Migration umfassen.³⁷

4.5.2 Analyse

72. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 bietet alternativen Betreibern viele Möglichkeiten, ihre eigenen Produkte zu entwickeln und an den Endkunden zu verkaufen. Allerdings gibt es wenig Erfahrung mit der Entwicklung von Großhandelprodukten auf einem Kabelnetz. Dies folgt aus der Tatsache, dass es das erste Mal in Belgien ist, dass Kabelnetzbetreiber ihre Netzwerke anderen Betreibern öffnen müssen und weil die Verwaltung eines Kabelnetzes in einigen Bereichen signifikant verschieden von der Verwaltung eines Telefonnetzes ist. Das Kabelnetzwerk ist ein gemeinsam genutztes Medium bei dem alle Kunden, die an dem selben Knoten angeschlossen sind, einen signifikanten Einfluss aufeinander ausüben. Bei einem Telefonnetz verfügt jeder Endkunde über seine eigenen doppeladrigen Kupferkabel, so dass der Einfluss seiner Nachbarn viel kleiner ist.
73. Alternative Betreiber, die also Zugang zum Kabelnetzwerk wünschen, müssen noch eine signifikante Lernstrecke hinter sich bringen, bevor sie so viel Erfahrung mit dem Betreiben von Kabelprodukten haben wie Tecteo. Es ist daher zu erwarten, dass viele Betreiber diese Lernstrecke in ihrem eigenen Tempo hinter sich bringen wollen und statt für die Umsetzung eines vollständigen Standardangebots zu optieren, ein Angebot mit einer begrenzten Tragweite in Betracht ziehen. Sie können zum Beispiel dafür optieren, einige Teile eines Standardangebots so wie zum Beispiel die „Video on Demand“-Funktionalität mittels eines kaufmännisch verhandelten Weiterverkaufsangebots durch Tecteo durchführen lassen, während sie andere Aspekte wie Digital-TV selbst über das regulierte Standardangebot entwickeln können.
74. Allerdings, wenn diese Betreiber der Meinung sind, dass sie für einen nächsten Schritt bereit sind und alle Produkte selbst über den regulierten Rahmen verwalten wollen, müssen sie die Kunden, die immer noch Teil eines Weiterverkaufsangebots sind, effizient und schnell zum Standardangebot migrieren. Solche Migrationen passen – wegen ihrer höheren Größenordnung – nicht in den Rahmen des Anwendungsbereichs. Hier geht es nicht um z.B. einige Hunderte Linien pro Monat, sondern um den gesamten Kundenkreis, der so schnell wie möglich das Angebot wechseln muss. Tecteo hat dennoch kein Migrationsangebot entwickelt, das zulässt, solche massiven Migrationen vorzubereiten.

4.5.3 Entscheidung

³⁷ Siehe §§ 687, 771 und 875 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

75. Der MEDIENRAT hält es für notwendig, dass Tecteo ein Massenmigrationsverfahren entwickelt, das die folgenden Aspekte umfasst:
- 77.1 Eine minimale Anzahl Linien ist erforderlich, bevor man von Massenmigration sprechen kann. So ist der MEDIENRAT der Auffassung, dass 200 Linien pro Knotenpunkt eine vernünftige Mindestanforderung sind;
- 77.2 Beide Parteien werden für eine solche Migration eine bestimmte Kontaktperson, die zu einer schnellen und effizienten Kommunikation beiträgt, ernennen;
- 77.3 Eine minimale Dienstunterbrechung während der Migration muss vorgesehen werden. Dies gewährleistet die Effizienz des operationellen Prozess und minimiert die Auswirkungen auf die Endkunden des Begünstigten.

4.6 DIE WAHL DER BREITBANDPROFILES

4.6.1 Problemstellung

76. Im Abschnitt 2.3.1 „Service de base“³⁸ erhält der Begünstigte die Möglichkeit, neue Breitbandprofile auf der Grundlage der vorhandenen Profile unter Berücksichtigung einer Reihe von Bedingungen zu definieren.

4.6.2 Analyse

77. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 befasst sich speziell mit den Verpflichtungen in Bezug auf Tecteo, was das Anbieten verschiedener Breitbandprofile angeht. So sieht die Entscheidung ausdrücklich in § 829 vor:

„Der Abo-Weiterverkaufdienst muss: (...) ermöglichen, seine eigenen Geschwindigkeiten und Volumina für verschiedene Arten von Angeboten festzulegen. In der EuroDOCSIS-Technologie wird das Netzwerk-Engineering stark von der verfügbaren Maximalgeschwindigkeit beeinflusst. Daher wäre es unverhältnismäßig, Geschwindigkeiten festzulegen, die höher liegen als die höchsten Geschwindigkeiten, die die Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht in ihrer Einzelhandelsangebote anbieten. Der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht kann die von anderen Betreibern angeforderten Geschwindigkeiten und Volumina nur auf der Grundlage von technischen Gründen verweigern. (...)“

78. Bei einer Versammlung mit dem MEDIENRAT hat Tecteo Bedenken in Bezug auf die Probleme, die mit der Entwicklung einer großen Anzahl neuer Profile für mehrere Begünstigten verbunden sind, geäußert. Dies soll die Verwaltung des Netzwerks durch Tecteo erheblich erschweren.

³⁸ Andere Profile in Bezug auf die Geschwindigkeit können durch den Begünstigten angefordert werden.

79. Für eine bessere Verwaltung der verfügbaren Profile hat der MEDIENRAT an die Möglichkeit gedacht, einen Pool, bestehend aus allen bestehenden Retail-Profilen von Tecteo (die historischen und die noch verkauften Profile) zu schaffen, bei dem jeder Begünstigte nur eine begrenzte Anzahl von Profilen hinzufügen könnte. Weitere Begünstigte sollten also von allen Profilen, die im Pool sind, Gebrauch machen können. Die Anzahl Profile im Pool sollte nicht vermindert werden dürfen. Also, wenn Tecteo ein Profil löscht, kann dann ein weiterer Begünstigter oder Tecteo ein Profil erstellen. Das gleiche gilt, wenn ein Begünstigter ein Profil löscht.

4.6.3 Schlussfolgerung

80. Der MEDIENRAT bittet den Sektor um Input in Bezug auf diesen Vorschlag des MEDIENRATS und lädt interessierte Parteien ein, selbst Vorschläge zu machen. Dabei ist es wichtig, dass festgelegt wird, wie viele und welche Typen Profile man denkt, nötig zu haben, und warum eine solche Menge erforderlich ist.

4.7 VOD-ARCHITEKTUR VON TECTEO

4.7.1 Problemstellung

81. Die von Tecteo für die VoD-Architektur vorgeschlagene Lösung scheint sehr komplex und zu teuer für die Ziele eines Begünstigten. In der Tat bedeutet der Vorschlag, dass der Begünstigte einen großen Teil eines VoD-Netzwerkes und Komponenten selbst aufbauen muss, während er nur einen kleinen Marktanteil beabsichtigt. Mit anderen Worten sind die notwendigen Investitionen größer als der mögliche Umsatz.

4.7.2 Analyse

82. Im Vorschlag von Tecteo ist der Begünstigte selbst für den Ausbau der komplexeste Teil der VoD-Architektur, nämlich das zentrale Management-System und die Video-Servers („Streamers“), verantwortlich. Tecteo verwaltet nur die Ausrüstung („Edge QAMs“), die für die Modulation der Video streams auf einem Kabelnetzwerk verantwortlich ist. Darüber hinaus erfordert dieser Ansatz eine recht komplexe Integration zwischen dem zentralen Management-System des Begünstigten und dem „resource manager“ von Tecteo (der entscheidet, welche Streams im Kabelnetz zugelassen werden).

Integration VOD VOO-OLO

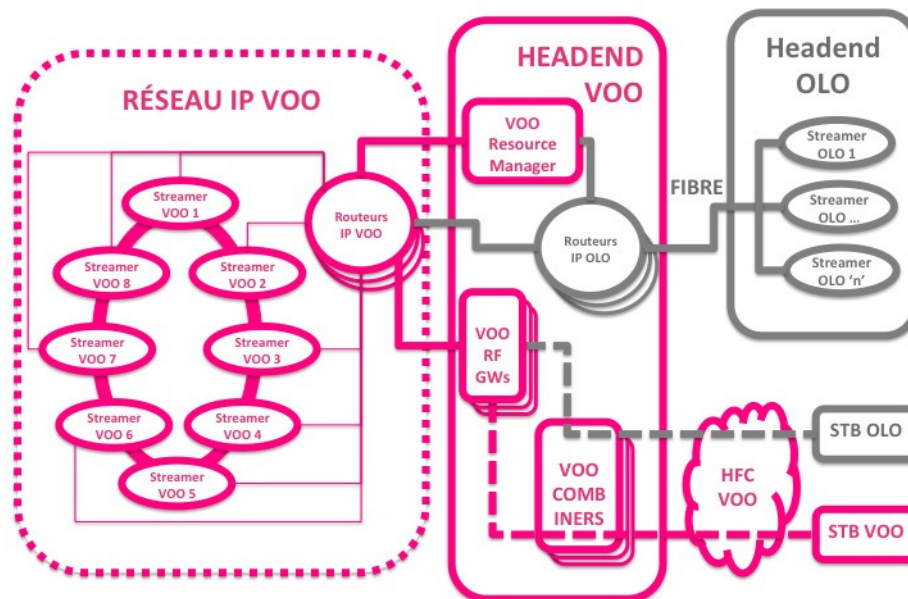


Abbildung 2: VoD-Vorschlag von Tecteo

83. In der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 heißt es, dass Tecteo Begünstigten den Zugang zur digitalen TV-Plattform, einschließlich interaktiver Dienste wie VoD bieten muss.³⁹ Der Vorschlag von Tecteo macht den Zugang zu der VoD-Funktionalität relativ schwierig und erfordert erhebliche Investitionen von Begünstigten, da sie größtenteils diese Plattform selbst aufbauen müssen. Die Lösung von Tecteo setzt voraus, dass der Begünstigte selbst in Streamern, einem „resource manager“ und zusätzliche Netzwerkverbindungen investiert.
- 85.1 Eine vorsichtige Schätzung für diese Streamers beträgt ca. 150 € pro Stream, aber ein Streamer wird auf eine Kapazität von mehreren hundert gleichzeitigen Streams gebaut. Mit anderen Worten sind die Investitionskosten eines einzigen Streamers ein Vielfaches von 15.000 €. Oft werden mehr als ein Streamer vorgesehen, um das Netzwerk des Betreibers nicht lokal zu belasten, was die Investitionskosten nur für den Begünstigten steigen lassen.
- 85.2 Außerdem müssen die Betreiber noch die „resource manager“ integrieren. Dieser „resource manager“ steuert den Verkehr aller Streamers im Netzwerk, aber durch die Anwesenheit von Streamern unterschiedlicher Betreiber wird dies sehr komplex und nimmt die entsprechende Umsetzung viel Zeit in Anspruch.
- 85.3 Drittens ist zu erwähnen, dass das Netzwerk des Begünstigten den Durchfluss dieser Streamers an das Netzwerk von Tecteo liefern können muss. Ein Streamer liefert ungefähr 3 Gbps, wodurch der Begünstigte in der

³⁹ Gemäß § 715 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

Installation von Glasfaserkabeln von seinen Streamern, die auf seinem Gebiet verteilt sind, bis zum Zusammenschaltungspunkt mit Tecteo investieren muss.

84. Zum Vergleich ist der VoD-Vorschlag von Telenet viel einfacher für den Begünstigten: dabei sind die Begünstigten eher „Content Providers“, die ihre VoD-Content-Angebote auf dem VoD-System von Telenet verwalten lassen. Dies bedeutet, dass der Begünstigte seinen VoD-Katalog dem System von Telenet zur Verfügung stellen muss, woraufhin Telenet die gesamte technische Infrastruktur, die die Übermittlung der Bilder zu den Endkunden regelt, pflegt.
85. Die Lösung, wie von Telenet vorgesehen, erfordert nur minimale Investitionskosten für Tecteo. Wenn ein Begünstigter vorsieht, 5% des VoD-Markts zu nehmen, dann muss Tecteo nur 5% zusätzliche Kapazität vorsehen. Dies bedeutet häufig nicht mehr als die Anpassung einiger Traffic-Management-Parameter und erfordert keine unzumutbare Investitionen weder für Tecteo noch für die Begünstigten.
86. Die Einschätzung des MEDIENRATS hinsichtlich der Komplexität der Tecteo-Lösung wurde übrigens bei einer Versammlung mit Coditel bestätigt. Numericable France hat bereits Erfahrung mit der Eröffnung seines VoD-Netzwerks: es steht, auf kommerzieller Basis, anderen Parteien z.B. Sendern wie TF1, zu, die Infrastruktur von Numericable France's VoD-Angebot zu nutzen, um VoD anzubieten. Diese Leistungen gehen über das klassische, in Belgien bekannte Catch-up-TV hinaus, weil traditionelle Sender wie TF1 auch Filme über VoD über Numericable France anbieten. Diese Art des Zugangs kann mit dem Vorschlag von Telenet verglichen werden, wo der Begünstigte (im Falle von Numericable France sind es Kanäle wie TF1) Kontakt mit dem Telenet-Netzwerk (d.h. in Frankreich dem Numericable France-Netzwerk) aufnimmt, das anschließend die Bilder zu den Kunden des Begünstigten bringt. Numericable France hat dennoch auch ein anderes kommerzielles Angebot mit Bouygues Telecom, das technisch näher am Vorschlag von Tecteo steht, aufgebaut. Bouygues Telecom konnte nur von der Edge QAM Architektur von Numericable France Gebrauch machen, musste aber all die anderen technischen Elemente selbst entwickeln. Die Umsetzung dieser Lösung dauerte schließlich wegen der Komplexität der technischen Lösung mehrere Monate länger als die der erstgenannten Lösung.
87. Tecteo hat während einer Versammlung mit dem MEDIENRAT argumentiert, dass das von Telenet vorgeschlagene Modell – angesichts dessen, dass das Telenet-Netz mit dem Tecteo-Netz nicht vergleichbar ist – technisch nicht möglich ist. Tecteo hat dennoch nicht dargelegt, aus welchem konkreten Grund sich sein Netzwerk dermaßen vom Telenet-Netzwerk unterscheidet, dass die VoD-Lösung, bei der der Begünstigte nur seine Inhalte liefern muss und das System des Betreibers mit beträchtlicher Marktmacht die weitere Versorgung der Signale an den Endbenutzer gewährleistet, nicht ausführbar wäre.

4.7.3 Schlussfolgerung

88. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von Tecteo vorgeschlagene Architektur viel komplexer als technisch wünschenswert und notwendig ist, und daher den Begünstigten verpflichtet, nicht vertretbare Investitionen in Systeme und Netzwerk-Verbindungen auszuführen. Tecteo argumentiert, dass dies die einzige technisch machbare Option ist, aber solange Tecteo nicht auf konkrete, spezifische und deutliche Art und Weise darlegt, warum die vorgeschlagene VoD-Lösung auf ihrem Netzwerk nicht praktikabel wäre, kann der MEDIENRAT damit nicht einverstanden sein.
89. Der MEDIENRAT ist befürwortet daher das von Telenet vorgeschlagene System, wo der Begünstigte verantwortlich für die Erstellung der VoD Content-Angebote ist, aber der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht für die technische Infrastruktur verantwortlich ist, die den Transport der Bilder an den Endkunden regelt. Nach gegenwärtigem Stand der Dinge ist der MEDIENRAT folglich der Auffassung, dass Tecteo ein solches System in seinem Netzwerk implementieren muss.

4.8 DAS FEHLEN VON ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

4.8.1 Problemstellung

90. Tecteo hat es versäumt, eine Anlage betreffend die „general terms & conditions“ oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu erstellen. Die allgemeinen Bedingungen sind ein wesentliches Element, das in einem Standardangebot enthalten sein muss. Sie legen die allgemeinen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien fest.

4.8.2 Analyse

91. Tecteo hat den Entwurf eines Standardangebots am 31. Januar 2012 vorgelegt. Dieser Entwurf war sehr unvollständig, aber im Rahmen einer konstruktiven Zusammenarbeit hat der MEDIENRAT akzeptiert, dass Tecteo nach Ablauf dieser Frist zusätzliche Elemente hinzufügen konnte. Tecteo hat mehrfach die Gelegenheit gehabt, neue Dokumente hinzufügen oder vorhandene Dokumente zu ändern; hat es aber trotzdem immer versäumt, die allgemeinen Bedingungen zu erstellen.
92. Außerdem hat der MEDIENRAT in Vorbereitung des vorliegenden Beschlussentwurfs am 9. August 2012 ein Schreiben an Tecteo gerichtet, mit der Forderung, die noch fehlenden Elemente betreffend das Standardangebot nachzureichen. Der MEDIENRAT fügte ebenfalls ein Modell eines Standardangebots bei, wo alle notwendigen Elemente eines Kabelstandardangebots einschließlich einer Anlage mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert wurden. Diese Anlage bot nach Meinung des MEDIENRATS ein Gleichgewicht zwischen den Begünstigten und Tecteo und

basierte auf das, was in der Branche üblich ist. Um möglichst konstruktiv zu sein, hat der MEDIENRAT dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht bereits eine Anleitung bei der Entwicklung seines Standardangebot verschafft.

93. Tecteo hat in seiner Antwort auf dieses Schreiben sein Standardangebot, da wo er es für erforderlich hielt, angepasst. Es ist deutlich, dass Tecteo aber nicht auf die Anlage „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, die der MEDIENRAT vorbereitet hatte, reagiert hat. Mehr noch, statt diese Anlage zu verwenden und etwaige Anpassungen vorzustellen, hat Tecteo es komplett versäumt, zu seinem Standardangebot Allgemeine Geschäftsbedingungen hinzuzufügen.
94. Jedoch ist dieses Dokument für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht und den Begünstigten sehr wichtig, weil es die allgemeinen Rechte und Pflichten beider Parteien sowie die Zahlungsbedingungen, die Bestimmungen über den Abschluss, die Dauer und das Inkrafttreten des Vertrages usw. enthält. Kurz gesagt, es enthält die Anweisungen eines ausgewogenen Verhältnisses.

4.8.3 Schlussfolgerung

95. Angesichts dessen, dass Tecteo es versäumt hat, selbst Allgemeine Bedingungen zu bestimmen, unter Berücksichtigung der Tatsache, dass der MEDIENRAT bereits deutlich erwähnt hat, dass ein solches Dokument erforderlich ist und dass er selbst Tecteo ein ausgewogenes Beispiel hierfür vorgelegt hat (wobei Tecteo die Möglichkeit gehabt hat, darauf zu reagieren), hält der MEDIENRAT es für sinnvoll, Tecteo zu verpflichten, sein Modell betreffend die Allgemeinen Bedingungen zu übernehmen. Dieses Modell, das Tecteo bereits vorgelegt worden ist, wird diesem Beschluss als Anlage 1 beigelegt.
96. Der MEDIENRAT fordert den Sektor auf, diese Anlage gründlich zu überprüfen und etwaige Anpassungen und/oder Ergänzungen zu formulieren, die für notwendig gehalten werden, um den Wettbewerb zu fördern.

4.9 DETAILLIERTE BEMERKUNGEN ÜBER DAS STANDARDANGEBOT

97. Nachstehend werden spezifische Bemerkungen von den Begünstigten über die verschiedenen Dokumente des Standardangebots gebündelt und tabellarischer Form besprochen.

4.9.1 Operative Aspekte

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
1.	<p>4.1 Bearbeitung der Bestellungen aus dem Main Body, Anlage 5: LoA & Annex 4.1.2</p> <p>Für jede Bestellung, die der Begünstigte bei Tecteo eingereicht hat, muss der Begünstigte im Voraus vom Endkunden ein Genehmigungsschreiben („LOA“), dessen Inhalt in der Anlage festgelegt ist, ordnungsgemäß unterzeichnet und datiert, und fügt seiner Bestellung eine Kopie davon.</p> <p>In dem Fall, wo es sich um einen aktiven Kunden von Tecteo handelt, muss das Genehmigungsschreiben die Tecteo-Kundennummer angeben.</p>	<p>§ 738 der KRK-Entscheidung besagt: „Der Begünstigte wird das Einverständnis des Endkunden haben müssen, um den Zugang zu der digitalen Plattform zu beantragen. Das Einverständnisformular kann elektronisch an den Begünstigten (E-Mail, Anmeldung auf der Website des Begünstigten) gesendet werden. Es soll in einer benutzerfreundlichen, klaren und verständlichen Sprache geschrieben werden.“</p> <p>Es ist somit klar, dass der Endkunde auf einer einfachen (elektronischen) Art und Weise seine Bestellung beim Begünstigten aufgeben können muss. § 739 der KRK-Entscheidung beschränkt etwas diese Freiheit. Diese Bestimmungen verlangen ein ausdrücklich und schriftlich festgelegtes Einverständnis des Endkunden.</p> <p>Es ist wichtig, den Kontext dieser Bestimmungen zu verstehen. Sie sind erstellt worden, um ein bestimmtes Problem – das <i>Slamming</i> – zu lösen. Dies ist der Übergang von einem Betreiber zu einem anderen, ohne dass der Endnutzer hierfür ein ausdrückliches vorheriges Einverständnis gegeben hat.</p> <p>Ziel der KRK-Entscheidung ist es, den Verbraucher zu schützen und in dieser Hinsicht ist es daher wichtig, dass der Begünstigte über das schriftliche Einverständnis des Endnutzers verfügt. So verfügt der Begünstigte über einen Beweis, dass es wohl eine Anfrage auf Übertragung von Diensten gegeben hat. Die einzige Verpflichtung, die aus dieser Bestimmung folgt, ist also dass der Begünstigte ein schriftliches Einverständnis haben muss. Es verpflichtet den Begünstigten jedoch nicht, dieses Einverständnis in jedem Fall dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht, von denen er Dienstleistungen erhält, a priori zu senden. Eine solche Auslegung wäre eine große Einschränkung im Hinblick auf eine rasche Erledigung der operativen Prozesse und würde den Bestellvorgang zwischen dem Begünstigten und Tecteo auf nicht notwendige Weise abbremsen.</p>	<p>Gemäß der KRK-Entscheidung muss Tecteo klarstellen, dass das Einverständnisformular elektronisch eingeholt werden kann (E-Mail, Anmeldung auf der Website des Begünstigten).</p> <p>Der MEDIENRAT will betonen, dass, wenn ein Kunde eines Begünstigten nach einer gewissen Zeit nach Tecteo wechseln möchte, ein gleiches diskriminierungsfreies Verfahren angewendet werden muss.</p>

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
2.	4.4.2. Unterstützung für Zusatzdienstleistungen Ist die Web-Anwendung für Unterstützung und Pannenauflösung während eines Werktages nicht verfügbar und wurde die Nichtverfügbarkeit nicht im Voraus durch Tecteo angekündigt, kann der Begünstigte den NOC (Network Operations Center) kontaktieren, um das Problem gemäß den in der Anlage beschriebenen Einzelheiten zu melden.	Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass eine Nichtverfügbarkeit für einen Tag bevor das Backupverfahren verwendet werden kann viel zu lang ist. Es ist wichtig für den Begünstigten, weiterhin Zugang zu den operativen Unterstützungssystemen zu haben, da zu lange Wartezeiten und lange Unterbrechung des Service für Ärger beim Endkunden und Rufschädigung sorgen. Wenn diese automatisierten elektronischen Kanäle nicht verfügbar sind, muss ein effizienter abgestufter Prozess vorgesehen werden, wodurch unmittelbar Kontakt mit den Menschen mit den richtigen Fähigkeiten aufgenommen werden kann.	Der MEDIENRAT fordert, dass dieser Abschnitt angepasst wird, so dass Ausfall adäquat geregelt werden kann und schlägt vor, dass auch weiterhin eine Backup-Lösung über einen anderen Weg als über das elektronischen Kommunikationssystem vorgesehen ist.

4.9.2 Problemstellung über verschiedene Punkte in der Anlage und den Anhängen

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
3.	Appendix 5: LoA Die Fakturierung des Abonnements durch den Begünstigten wird im Fall einer Schutzmaßnahme (den Endbenutzer zu schützen) eingestellt werden und wird auf Tecteo übertragen.	Diese Bestimmung kann interpretiert werden als „Tecteo übernimmt die Fakturierung eines Kunden eines Begünstigten, um die Kontinuität der Dienstleistung zu gewährleisten.“ Aber wenn der Kunde einen Dienst bei einem Begünstigten auflöst, will dieser Kunde keinen Dienst mehr. Es war unklar für den MEDIENRAT, in welchem Szenario Brutélé ermächtigt werden muss, die Fakturierung zu übernehmen. Deshalb hat der MEDIENRAT Tecteo um eine Klärung gebeten und erhielt folgende Antwort: „Si le bénéficiaire demande la résiliation du service d'un client, le service sera bien sûr résilié par Tecteo. Cette clause a été prévue par Tecteo dans le LOA comme protection du client final afin d'assurer le suivi de son service dans le cas d'interruption de service du bénéficiaire par exemple en cas de faillite ou en cas de manquement aux obligations de Tecteo.“	Der MEDIENRAT stellt fest, dass diese Bestimmung in dem von Tecteo skizzierten Rahmen keine Probleme darstellt und ist der Ansicht, dass diese Bestimmung bleiben kann. Um zukünftige Probleme zu vermeiden, wird Tecteo die Bedingungen, unter denen diese Bestimmung gilt, der Bestimmung zufügen.
4.	Appendix 5 : LoA In dem Fall, wo es sich um einen aktiven Kunden von Tecteo handelt, muss das Genehmigungsschreiben die Tecteo-Kundennummer umfassen.	Der MEDIENRAT hält diese Frage von Tecteo für unvernünftig. Einerseits kann diese Frage die Wahrscheinlichkeit von böswilligen Anfragen reduzieren oder dafür sorgen, dass das Abonnement des Endkunden bei Tecteo gestoppt wird, aber andererseits stellt diese Frage ein Hindernis für einen neuen Betreiber dar. Da nur wenige Personen die Kundennummer ihres Telekommunikationsanbieters zu Hand haben, wodurch das Anmelden eines Endkunden für das Produkt eines Begünstigten schwieriger wird. Nach Auffassung des MEDIENRATS genügt eine Unterschrift, um seine Zustimmung für ein neues Produkt zu geben. Der neue Betreiber des Endkunden wird sicherstellen, dass das Abonnement des Endkunden bei Tecteo gestoppt wird.	Dieser Satz muss aus dem Text und aus dem Beispiel eines LoA, das sich in derselben Anlage befindet, entfernt werden.

	Was? Wo?	Analyse	Handlung
5.	Appendix 6 : Analoge Kanäle	Der MEDIENRAT begrüßt die Veröffentlichung einer Liste aller analogen Sender, betont aber, dass am Standardangebot vorgenommene Änderungen immer dem MEDIENRAT mitgeteilt werden müssen. Die KRK-Entscheidung sieht vor, dass Kabelnetzbetreiber ihr analoges Signal anpassen dürfen und so steht es ihnen frei, die Sender (unter Berücksichtigung einer angemessenen Kündigungsfrist) zu ändern. ⁴⁰ Um mögliche Verzögerungen bei der Einstellung der analogen Versorgung zu vermeiden, hält der MEDIENRAT es für besser, dass Tecteo nach dieser Entscheidung die Senderliste auf seiner Website veröffentlicht, ohne dass dies Teil des Standardangebots wird. Auf diese Weise braucht Tecteo nicht darauf zu warten, dass der MEDIENRAT seine Zustimmung oder Ablehnung gibt.	Der MEDIENRAT hält es für wünschenswert, dass Tecteo eine separate Liste mit allen analogen Sendern auf seiner Website veröffentlicht.

⁴⁰ Vgl. § 687 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

5. ANALYSE DES SLA

98. Ein Service Level Agreement (kurz "SLA") beschreibt die quantitativen Kriterien der Service-Qualität, die ein regulierter Betreiber zu bieten hat. Tecteo hat im Anhang A.3 « Niveaux de Service Level Agreement" (SLA) einen Vorschlag für die Einführung eines SLA in seinem Standardangebot gemacht.
99. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 verpflichtet Tecteo, eine Reihe von technischen und Tarifbedingungen, die im Zusammenhang mit dem Zugang zu seinen Dienstleistungen stehen, zu erfüllen. Eine der auferlegten Bedingungen ist es, einen SLA für die Installation und Reparatur anzubieten, mit einer Entschädigung, wenn der SLA nicht erfüllt ist.⁴¹ Mit anderen Worten gewährleisten diese SLAs eine Qualitätsgarantie und Kontrollfunktion zugunsten der Begünstigten, was die Dienste angeht, die Tecteo erbringt, die es ermöglichen, die erbrachten Dienste in regelmäßigen Abständen auszuwerten und gegebenenfalls anzupassen, wenn nötig.⁴²
100. Das Streben nach höchstmöglicher Qualität des Service ist auch für die Begünstigten, die diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen, von grundlegender Bedeutung, da sie von der Leistung von Tecteo abhängen, um ihren eigenen Kunden den bestmöglichen Service anzubieten. Eine schlechte Qualität der operativen Prozesse von Tecteo kann einen sehr negativen Einfluss auf den Endbenutzer des Begünstigten haben (zum Beispiel läuft der Begünstigte das Risiko der Ablehnung der Installation durch den Endbenutzer wegen Nichteinhaltung des Liefertermins durch den Begünstigten, was auch einen negativen Einfluss auf das Bild des Begünstigten hat).
101. Innerhalb dieser SLAs ist ein Unterschied in der Art der Leistungen, die geliefert werden, zu machen. So muss zum Beispiel ein Unterschied zwischen einer Installation auf Abstand und einer Installation, die eine Intervention vor Ort erfordert, gemacht werden. Es wird jedenfalls ein signifikanter Unterschied im Hinblick auf die normale Zeitdauer, die ein effizienter Betreiber braucht, um diese verschiedenen Operationen durchzuführen, bestehen. Auf diese Weise können sowohl Tecteo als auch die Begünstigten, aber auch der MEDIENRAT, die Qualität jeder Leistung vorhersehen und kontrollieren. In einigen Fällen muss eine Entschädigung vorgesehen werden. Die Nichtbeachtung dieser SLAs, und gegebenenfalls die Nichteinhaltung der vom MEDIENRAT auferlegten Kriterien und/oder Werte soll den Auftritt des MEDIENRATS durch eine Mahnung an Tecteo rechtfertigen können.
102. Nachstehend wird auf die spezifischen Probleme in diesem Zusammenhang, die der MEDIENRAT identifiziert hat, und wie diese gelöst werden können,

⁴¹ Vgl. §§ 687, 771 und 875 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011.

⁴² § 779 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Auf dieser Grundlage verpflichtet der MEDIENRAT zwei monatliche Indikatoren für die Qualität des Dienstes (KPIs oder Key Performance Indicators) zu veröffentlichen. Diese Indikatoren werden zwischen dem MEDIENRAT, dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht und den alternativen Betreibern besprochen werden, um die relevantesten im Hinblick auf die Einhaltung der SLAs des Standardangebots und der Nichtdiskriminierung zwischen Groß- und Einzelhandelsangeboten zu bestimmen.“

näher eingegangen. Genauer gesagt wird sich der MEDIENRAT über die SLA über die Validierung, die SLA über die Ausführung der Bestellung mit und ohne Kundenbesuch, die SLA über die Reparatur, die Anwendung des Stoppuhr-Prinzips, die Berichterstattung über die SLA, der Berechnung der Entschädigung und über den Einsatz einer Lernkurve aussprechen.

5.1 SLA VALIDIERUNG

5.1.1 Problemstellung

103. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von Tecteo vorgeschlagenen SLA-Fristen für die Validierung einer Bestellung zu lang sind:

„Validierung“-SLA-Grad	
60% der Fälle	Binnen 1 Werktag
90% der Fälle	Binnen 5 Werktagen
99% der Fälle	Binnen 10 Werktagen

5.1.2 Analyse

104. Die Validierung einer Bestellung ist oft nur die Überprüfung einer Datenbank, bei der kontrolliert wird, ob der Kunde die notwendige Installation und Bandbreite hat. Dies bedeutet, dass diese Validierung in der überwiegenden Mehrzahl der Bestellungen schnell verlaufen kann, so dass es sicherlich ein vernünftiges Ziel ist, 50% der Bestellungen innerhalb von 30 Minuten zu validieren. Da der Rundfunkmarkt ein quasi entwickelter Markt ist, wird die Mehrheit der Bestellungen von einem Begünstigten eine Migration unter Beibehaltung des gleichen Produkts von Tecteo an den begünstigten Betreiber beinhalten. Ein Kunde, der bereits 20 Jahre lang analoges Fernsehen guckt, wird nicht plötzlich zu einem Angebot mit digitalem TV und Internet eines begünstigten Betreibers wechseln. Folglich gibt es ein Minimum von neuen Verbindungen oder komplexen Produkten, die eine gründliche Überprüfung erfordern. Daher stellt die Validierung einer Bestellung in den meisten Fällen nicht mehr als die Übertragung einer Rechnung an den begünstigten Betreiber dar. Solche Bestellungen brauchen keine lange Validierung, so dass die vom MEDIENRAT vorgeschlagenen KPIs vernünftig sind.
105. Der MEDIENRAT leugnet jedoch nicht, dass manuelle Kontrollen in einigen Fällen notwendig bleiben. In diesem Zusammenhang hält der MEDIENRAT es für sinnvoll, die SLA mit einem zweiten Schritt, der versucht, diese Fälle (zwischen 50% und 95% der Aufträge) innerhalb von zwei Werktagen zu bearbeiten, weiter zu verfeinern. Schließlich gibt es einen dritten und letzten Schritt, der von außergewöhnlichen Situationen Rechnung trägt, was sich in Form einer Verpflichtung, 99% der Bestellungen innerhalb von 5 Werktagen validiert zu haben, niederschlägt.
106. Diese SLA Fristen werden durch den MEDIENRAT auch den verschiedenen Kabelnetzbetreibern auferlegt. Der MEDIENRAT ist der Auffassung, dass die

Prozentsätze und Fristen kohärent für alle Kabelnetzbetreiber sein müssen, so dass ein Begünstigter, der Retail-Produkte auf Grund des regulierten Angebots der Kabelnetzbetreiber anbietet, die Qualität des erbrachten Diensts leicht feststellen kann. Die Überprüfung der Großhandelqualität ist wichtig, da dies sich unmittelbar auf die Qualität, die der Begünstigte seinen eigenen Endbenutzern anbietet, auswirkt. Würde jeder Kabelnetzbetreiber ein völlig unterschiedliches Bündel von KPIs und SLAs bestimmen, würde es sehr komplex, seine eigene Dienstleistung für den Endbenutzer richtig einzuschätzen. Folglich trägt ein kohärentes Bündel von KPIs und SLAs in allen regulierten Kabelnetzwerken zu einem besseren Produkt des begünstigten Betreibers und also zu einem breiteren Erfolg seines Produkts bei.

107. Außerdem muss im Standardangebot keine Entschädigung für diese SLA, wodurch diese SLA vor allem ein Indiz für das Fehlen von Dienstleistungen für den alternativen Betreiber ist, vorgesehen werden. Der MEDIENRAT kann Tecteo jedoch abmahnen, wenn Tecteo sein SLA für Validierungen nicht nachreicht.

5.1.3 Schlussfolgerung

108. Tecteo muss die unten beschriebene Werte betreffend die in seinem Standardangebot vorgesehene SLA-Validierung. Der MEDIENRAT wird die konkreten Werte der SLAs nach der Implementierung eng überwachen, so dass die festgelegten SLA-Fristen falls erforderlich angepasst werden können.

SLA Validierung Bestellung	
Prozentsatz der Aufträge, die innerhalb des entsprechenden Validierungstimers genehmigt werden	
Ziele Service-Grad	Timers
50%	30 Minuten
95%	2 Werkzeuge
99%	5 Werkzeuge

5.2 SLA FÜR DIE DURCHFÜHRUNG DER BESTELLUNG MIT UND OHNE KUNDENBESUCH

5.2.1 Problemstellung

109. Der MEDIENRAT ist der Meinung, dass die von Tecteo vorgeschlagenen SLA-Fristen für die Ausführung der Bestellung mit und ohne Kundenbesuch im Allgemeinen zu lang sind:

Grad der SLA „vor Ort Aktivierung“	
80% der Fälle	Binnen 15 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 25 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 55 Werktagen

Grad der SLA „Fernaktivierung“	
80% der Fälle	Binnen 10 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 16 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 22 Werktagen

5.2.2 Analyse

110. Der MEDIENRAT hält es eine Spaltung zwischen einem SLA mit Kundenbesuch und ohne Kundenbesuch, wie Tecteo vorgeschlagen hat, für einen guten Weg, um eine SLA zu definieren, die möglichst nah an der Realität ist und die nützlichen Elemente verschafft, um die erbrachte Dienstqualität möglichst gut zu messen. Der MEDIENRAT ist der Auffassung, dass die vorgeschlagenen Werte jedoch wenig ehrgeizig (außer hinsichtlich des Timers zu 100% der Fälle) sind und unzureichend sind, um dem Begünstigten einen qualitativ hochwertigen Service anzubieten. Der MEDIENRAT betont die Bedeutung einer frühen und korrekten Installation bei den Endkunden des Begünstigten. Wenn das Produkt des Begünstigten zu kurz in einer dieser Aspekte fällt, ist eine erfolgreiche Markteinführung seiner Produkte unwahrscheinlich.
111. Wie oben bei der SLA-Validierung angedeutet, vermutet der MEDIENRAT außerdem, dass die meisten Bestellungen Migrationen von Tecteo-Kunden zu begünstigten Betreibern unter Wahrung des Produkts, so dass die Installationen schnell durchgeführt werden können, sein werden.
112. Diese SLA-Fristen werden durch den MEDIENRAT auch den anderen Kabelnetzbetreibern auferlegt. Der MEDIENRAT ist der Auffassung, dass die Prozentsätze und Fristen kohärent für alle Kabelnetzbetreiber sein müssen, so dass ein Begünstigter, der Retail-Produkte auf Grund eines regulierten Angebots von Kabelnetzbetreibern anbietet, die Qualität der erbrachten Dienstleistung leicht feststellen kann. Die Überprüfung der Großhandelqualität ist wichtig, da dies sich unmittelbar auf die Qualität, die der Begünstigte seinen eigenen Endbenutzern anbietet, auswirkt. Würde jeder Kabelnetzbetreiber ein völlig unterschiedliches Bündel von KPIs und SLAs bestimmen, würde es sehr komplex, seine eigene Dienstleistung für den Endbenutzer richtig einzuschätzen. Folglich trägt ein kohärentes Bündel von KPIs und SLAs in allen regulierten Kabelnetzwerken zu einem besseren Produkt des begünstigten Betreibers und also zu einem breiteren Erfolg seines Produkts bei.

5.2.3 Schlussfolgerung

113. Tecteo muss die unten beschriebenen Werte betreffend die SLA Ausführung der Bestellungen in seinem Standardangebot vorsehen. In diesem

Zusammenhang bittet der MEDIENRAT außerdem, dass alle Beteiligten ihre Kommentare zu dieser SLA während der Konsultation übermitteln, damit der MEDIENRAT einen klaren Überblick dessen hat, was für eine gute Qualität der Dienstleistung notwendig ist.

SLA Ausführung Bestellung		
Prozentsatz der Aufträge, die innerhalb des entsprechenden Validierungstimers durchgeführt werden		
Ziele Dienstniveau	Timers	
Verpflichtung	Mit Kundenbesuch	Ohne Kundenbesuch
80%	15 Werktage	10 Werktage
95%	20 Werktage	14 Werktage
99%	30 Werktage	20 Werktage
100%	42 Werktage	30 Werktage

5.3 SLA REPAIR

5.3.1 Problemstellung

114. Die SLA für Reparatur an der Endbenutzerlinie gewährleistet eine spezifische Frist für die Ausführung einer Anfrage zur Reparatur.

SLA-Grad „Pannenauflösung“ bei totalem Ausscheiden eines Endnutzers	
80% der Fälle	Binnen 3 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 6 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 15 Werktagen

SLA-Grad „Pannenauflösung“ bei Qualitätsverlust eines Diensts für den Endnutzer	
80% der Fälle	Binnen 5 Werktagen
90% der Fälle	Binnen 7 Werktagen
100% der Fälle	Binnen 18 Werktagen

5.3.2 Analyse

115. Für die SLA in Bezug auf Reparaturen folgt der MEDIENRAT zunächst den von Tecteo gelieferten Daten. Der MEDIENRAT beharrt allerdings darauf, dass alle Beteiligten ihre Kommentare zu dieser SLA während der Konsultation

übermitteln, so dass der MEDIENRAT einen klaren Überblick über das hat, was für eine gute Qualität der Dienstleistung notwendig ist.

5.4. DIE ANWENDUNG DES STOPPUHR-PRINZIPS

5.4.1. Problemstellung

116. Die Einschränkungen, die Tecteo in Bezug auf die Anwendbarkeit des SLA für die Ausführung von Bestellungen und die Beseitigung der Mängel angibt, sind zahlreich und schaffen einen Freibrief, um diese Timer zu umgehen.
117. Der MEDIENRAT hält es für besonders nützlich, ein Verfahren über eine Stoppuhr vorzusehen, damit die SLA in spezifischen Fällen vorübergehend ausgesetzt, aber nicht abgeschafft wird.

5.4.2. Analyse

118. Tecteo sieht selbst einen Mechanismus vor, bei dem die Timers der SLA in einer begrenzten Anzahl von Fällen ausgesetzt werden.⁴⁴ Tecteo sieht aber auch eine Reihe von Fällen vor, bei denen die SLA für die Installation⁴⁵ und die Reparatur⁴⁶ einfach nicht zutreffend ist. Der MEDIENRAT kann nicht mit der breiten Definition der Optionen einverstanden sein, bei denen die SLAs nicht zur Anwendung kommen⁴⁷ und ist ein Befürworter einer erweiterten Verwendung des Aussetzungsverfahrens, auch clock stop (Stoppuhr- oder angehaltene Uhr-)Verfahren genannt. Dies bedeutet, dass für einen bestimmten Zeitraum die Timer für die Berechnung der Gesamtdauer der

⁴⁴ Vgl. zum Beispiel Punkt 3.3 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants, cités de manière non exhaustive :*

- *La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais le Bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée par TECTEO pour le rendez-vous ou le Bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;*
- *La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du Bénéficiaire ou du Client Final ;*
- *A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou TECTEO n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou TECTEO ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de TECTEO. »*

⁴⁵ Vgl. Punkt 3.2 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants cités de manière non exhaustive :*

- *L'installation demandée par le Bénéficiaire est erronée ;*
- *La réalisation de l'installation nécessite des travaux préalables au réseau câblé de TECTEO ;*
- *Toute situation de Force Majeure. »*

⁴⁶ Vgl. Punkt 3.3 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « *Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivant:*

- *L'information fournie par le Bénéficiaire est erronée ;*
- *Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de TECTEO non dépendant de TECTEO ;*
- *La panne est de caractère intermittent et difficilement identifiable ;*
- *La panne nécessite des travaux de génie civil ;*
- *La panne est due à un problème de Réseau qui concerne plusieurs clients.*
- *Toute situation de Force Majeure.*

Conformément au paragraphe 2.6, les Niveaux de SLA ne sont pas d'application pour les pannes nécessitant une intervention au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de TECTEO. »

⁴⁷ Wie bereits besprochen, sind SLAs in der Tat von wesentlicher Bedeutung für die Begünstigten, um eine gute und dauerhafte Kundenbeziehung mit ihren Endkunden aufzubauen. Wenn die Qualität der Großhandeldienstleistung nicht ausreichend ist, kann der Begünstigte selbst seinen Endkunden nie ein qualitativ hochwertiges Produkt anbieten.

Bestellung oder Reparatur in Fällen, wo der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht keinen Einfluss darauf hat, gestoppt werden.

119. Nach Auffassung des MEDIENRATS ist die Nutzung einer Stoppuhr in den folgenden Fällen nützlich:

- Der Kunde vertagt den Besuch;
- Der Kunde ist nicht anwesend;
- Der Kunde verweigert die Installation;
- Der Kunde ist nicht bereit;
- Der Kunde storniert den Auftrag;
- Die Räumlichkeiten sind nicht zugänglich;
- Die Informationen über die Kontaktperson sind unvollständig oder unrichtig;
- Die Installation ist nicht möglich;
- Reparaturen sind erforderlich, weil die Installation erfolgte in Übereinstimmung mit den Anforderungen durchgeführt werden;
- Die Reparatur ist unmöglich.

120. Eine detaillierte, erschöpfende Liste von Gründen ist in dieser Hinsicht wichtig, um ein gutes Verständnis zwischen den Parteien und den Endbenutzern zu pflegen. Darüber hinaus sorgt eine detaillierte Liste für mehr Transparenz und Klarheit und verhindert somit, dass langwierige und ineffiziente Diskussionen über die Anwendbarkeit der SLA.

5.4.3 Schlussfolgerung

121. Tecteo darf durch die Anwendung von breiten Bestimmungen in seinem Standardangebot die Wirkung der SLAs nicht verhindern. Tecteo kann über das Prinzip der angehaltenen Uhr / Stoppuhr von außergewöhnlichen Situationen Rechnung tragen, ohne dass die SLA als Ganzes abgeschafft werden muss.

122. Wenn die Stoppuhr verwendet wird, muss Tecteo dies in seinem Provisioningsystem dokumentieren, und zwar mit Angabe der Gründe der Stoppuhr und der aggregierten Zeitdauer, in der die Stoppuhr anwendbar war.

5.5. REPORTING & KPIs

5.5.1 Problemstellung

123. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 verpflichtet Tecteo in den §§ 690, 779 und 882 zwei monatliche Indikatoren über die Qualität des Dienstes (dh KPIs oder Key Performance Indicators) zu veröffentlichen.⁴⁸ Jedoch sieht Tecteo keine SLA-Berichterstattung von KPIs vor.

5.5.2 Analyse

124. Entschädigungen wurden Tecteo im Standardangebot auferlegt, um Tecteo zu zwingen, rechtzeitig einen Dienst mit einem festgelegten Qualitätsniveau zu erbringen. Es ist von wesentlicher Bedeutung, dass die Berechnung einer Entschädigung bei Nichteinhaltung der SLAs einfach genug ist, so dass der Begünstigte selbst die Berechnung machen kann. Wenn ein Begünstigter seinen eigenen Berechnungen nicht sicher sein kann, besteht das Risiko, dass der Gesamtbetrag der Entschädigungen Gegenstand zahlreicher Streitigkeiten sein wird. Folglich riskiert jede Unsicherheit das ordnungsgemäße Funktionieren der SLAs zu behindern. Dies muss durch die Veröffentlichung von SLA-Berichten vermieden werden.

125. Durch detaillierte zweimonatliche Berichte über die Erfüllung der in den SLAs enthaltenen Verpflichtungen, welche unter anderem Brutto-Daten sowie die gemessenen Werte der Indikatoren umfassen, kann Tecteo dem MEDIENRAT und den Begünstigten beweisen, dass er seinen Verpflichtungen nachkommt und einen angemessenen Zugang gewährt. Dank dieses Verfahrens wird die Transparenz gewährleistet und wird ein Anreiz für Tecteo geschaffen, seine Verpflichtungen zu erfüllen. Der MEDIENRAT ist daher der Auffassung, dass diese Informationen notwendig sind, um den Bedürfnissen des Marktes gerecht zu werden und verpflichtet Tecteo, dies gemäß Artikel 72.1 Abs. 3 des Dekrets vom 27. Juni 2005 mitzuteilen.⁴⁹

126. Die relevanten KPIs sind die folgenden:

128.1 KPI-Validierung: der Prozentsatz der Anzahl validierter Bestellungen, die innerhalb des SLA-Timers in Hinsicht auf die Gesamtzahl der Bestellungen unter SLA über einen Zeitraum von 2 Monaten berechnet werden, bearbeitet wurden.

128.2 KPI-Aktivierung (mit Unterscheidung zwischen mit und ohne Kundenbesuch): der Prozentsatz der Anzahl der Bestellungen, die innerhalb

⁴⁸ § 690, 779 und 880 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011: „Auf dieser Grundlage verpflichtet der MEDIENRAT zwei monatliche Indikatoren für die Qualität des Dienstes (KPIs oder Key Performance Indicators) zu veröffentlichen. Diese Indikatoren werden zwischen dem MEDIENRAT, dem Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht und den alternativen Betreibern besprochen werden, um die relevantesten im Hinblick auf die Einhaltung der SLAs des Standardangebots und der Nichtdiskriminierung zwischen Groß- und Einzelhandelsangeboten zu bestimmen.“

⁴⁹ Artikel 72.1 Abs. 3 des Dekrets vom 27. Juni 2005: „Die Beschlusskammer kann genau festlegen, welche Informationen mit welchen Einzelheiten in welcher Form zur Verfügung zu stellen sind.“

des SLA-Timers in Hinsicht auf die Gesamtzahl der Bestellungen unter SLA über einen Zeitraum von 2 Monaten berechnet werden, abgeschlossen wurden.

128.3 KPI-Repair: der Prozentsatz der Anzahl der Reparaturanfragen, die innerhalb des SLA-Timers in Hinsicht auf die Gesamtzahl der Reparaturanfragen unter SLA erstellt wurden.

127. Der MEDIENRAT weist darauf hin, dass Tecteo diesen Bericht nicht kostenfrei an den Begünstigten zu liefern hat, sondern hierfür einen angemessenen Preis verlangen kann.

5.5.3 Schlussfolgerung

128. Tecteo muss die Möglichkeit, eine SLA-Berichterstattung von den Begünstigten zu beantragen, vorsehen. In dieser Berichterstattung auf zweimonatlicher Basis mit den oben definierten Qualitätsindikatoren (KPIs) muss der Begünstigte für ausreichende Transparenz über die Einhaltung der SLA-Verpflichtungen sorgen. Darin werden alle Informationen erwähnt, die Tecteo berücksichtigt hat, um auf die Berechnung zu kommen.

5.6 DIE BERECHNUNG DER ENTSCHÄDIGUNGEN

5.6.1 Problemstellung

129. Der MEDIENRAT hat eine Reihe von Bemerkungen zu Tecteos Berechnungsmethode der Entschädigung bei Nichteinhaltung der SLA-Timers.⁵⁰ Die Entschädigungen werden von Tecteo auf 100% der monatlichen Mietgebühr für alle SLAs begrenzt, so dass es nach Ablauf dieser Frist keinen Anreiz für eine rasche Abwicklung der Reparaturen oder Installationen mehr gibt. Darüber hinaus sind die Entschädigungen nur auf das 100%-Ziel der SLAs und nicht auf die tiefer liegenden Ziele wie 99%, 95% oder 80% anwendbar. Darüber hinaus gibt es wenig Informationen darüber, wie diese Entschädigungen berechnet werden.

5.6.2 Analyse

130. Der MEDIENRAT hat aus der mit den Standardangeboten von Belgacom gesammelten Erfahrung gelernt, dass die Berechnung von Entschädigungen eine sehr komplexe Angelegenheit ist. Das Berechnungsverfahren ist oft

⁵⁰ Vgl. Punkt 3.4 in Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA): En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » (« activation à distance ») « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,5% (4,25%) du tarif « Activation sur place sans installation/remplacement d'un NIU » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du service fee mensuel. En cas de dépassement du Niveau de SLA « résolution des pannes » « 100% des cas », le Bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,25% du Service Fee mensuel de chaque Service Utilisateur Final sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du Service Fee mensuel.

komplex und unklar für die Begünstigten, so dass sie letztlich nicht in der Lage sind, angemessene Entschädigungen zu verlangen. Deshalb will der MEDIENRAT die Art und Weise klarstellen, wie eine solche Entschädigung verlangt werden kann.

132.1 Um die der Entschädigung ausgesetzte Anzahl der Bestellungen/tickets zu bestimmen, muss folgende Methode angewendet werden:

132.1.1 Bestellungen/Tickets werden in absteigender Reihenfolge der Übereinstimmung mit der SLA eingeordnet;⁵¹

132.1.2 Die (100%-SLA) der schlimmsten Fälle werden bei der Berechnung der Entschädigung entfernt;

132.1.3 Die anderen Fälle (%SLA-%KPI) werden der Entschädigung ausgesetzt (wenn der KPI ist niedriger ist als die SLA).

132.2 Zum Beispiel, wenn die SLA 95% beträgt und der KPI anzeigt, dass die erhaltenen Ergebnisse bei 80% liegen, sind Entschädigungen für die Differenz von 15% (=95%-80%) gültig, da dem SMP-Betreiber eine Fehlermarge von 5% für die Aufträge gemäß der Definition der SLA erlaubt ist.

132.3 Wenn in abweichenden Entschädigungen verschiedene Ziele von Dienstniveaus vorgesehen sind, ist die Entschädigung für einen Auftrag/Reparaturticket nur auf das schwächste Ziel anwendbar. Dies bedeutet, dass zum Beispiel in dem Fall, dass eine Entschädigung für einen Service Level Goal (SLG) von 80% und 95% beantragt werden könnte, die Entschädigung auf dem SLG von 95% berechnet werden muss.

132.4 Eine Frist muss vorgesehen werden, an dem der Begünstigte eine Entschädigung verlangen kann. Der MEDIENRAT hält es für vernünftig, dass der Begünstigte binnen 30 Tagen die notwendigen Informationen an Tecteo im Falle eines Scheiterns von Tecteo, das Anlass zu den im Service Level Agreement (SLA) beschriebenen Entschädigungen gibt, erteilt. Unter notwendige Informationen versteht der MEDIENRAT:

o der Identifizierungscode des Endnutzers;

o die ID des Auftrags/Ticket;

o der SLA, der angewendet wird;

o eine Schätzung der Entschädigung.

⁵¹ Diese Rangordnung sorgt dafür, dass die Entschädigungen eine maximale Wirkung haben, weil es die schwerwiegendsten Verstöße sind, die ausgeglichen werden. Dieser Schritt ist daher für die korrekte Anwendung der Entschädigungsberechnung notwendig.

- 132.5 Der Betreiber mit beträchtlicher Marktmacht wird seine Entscheidung im Falle der Ablehnung oder Antrag auf Entschädigung begründen.
131. Auch will der MEDIENRAT auf die Tatsache eingehen, dass Tecteo eine Entschädigung vorschlägt, die auf die Aktivierungsgebühr, dh 4,25 oder 4,5% der Aktivierungsgebühr basiert, abhängig davon ob es sich um eine Installation mit oder ohne Besuch handelt. Der MEDIENRAT versteht nicht, wieso diese Entschädigung auf die Aktivierungsgebühr basiert. Alle anderen regulierten Betreiber stützen die Gebühr auf die monatliche Miete und dies ist in der Tat viel sinnvoller; die Aktivierungsgebühr wird nämlich bezahlt, um den Dienst zu starten, und besteht aus einer einmaligen Gebühr, die der Vergütung der Anlaufkosten dient. Die monatliche Miete dient hingegen dazu, die Dienste zu erhalten und weiter zu nutzen. Eine Entschädigung für eine verspätete Installation des Diensts oder eine Reparatur hiervon liegt mehr im Einklang mit einem Mangel an der Dienstleistung als mit dem Anhalten und Neustarten eines Dienstes. Analog kann man dann argumentieren, dass für den jeweiligen Kunden eher die monatliche Miete verschwinden sollte dann von einer Deaktivierungs- und Aktivierungsgebühr für den Dienst wieder belastet werden. Daher ist es üblich, dass die Entschädigungen auf der monatlichen Miete anstelle der Aktivierungsgebühren basieren.
132. Außerdem ist der MEDIENRAT der Meinung, dass die angebotenen Entschädigungen kohärent für alle Kabelnetzbetreiber sein müssen, so dass ein begünstigter Betreiber, der von einer kohärenten Gesamtheit von SLAs und KPIs ausgeht, die Entschädigung, die er von jedem regulierten Betreiber bekommen haben müsste, berechnen kann. In dieser Hinsicht liegt eine Entschädigung von 5%⁵² der monatlichen Gebühr mehr im Einklang mit den branchenüblichen Standards. Deshalb ist der MEDIENRAT der Meinung, dass Tecteo seinen SLA-Vorschlag am Vorschlag des MEDIENRATS anzupassen hat.
133. Was die Entschädigungen im Rahmen von Reparaturen angeht, ist der MEDIENRAT der Meinung, dass die Entschädigung höher als die Erstattung der täglichen Mietgebühr sein muss angesichts der Tatsache, dass der reale Schaden des Begünstigten auch höher liegt. Immerhin, wenn Tecteo die Reparatur nicht binnen einer angemessenen Frist durchführt, ist es logisch, dass der Begünstigte nicht für den Dienst bezahlen muss. Allerdings berücksichtigt dies weder die Rufschädigung, unter die der Begünstigte leidet, noch den Druck, der auf die Beziehung mit seinem Kunden gelegt wird. Folglich ist das Vorhandensein eines größeren Drucks in Bezug auf die Einhaltung der SLA durch Tecteo notwendig. Das Ziel für Tecteo muss sein, möglichst wenige Entschädigungen bezahlen zu müssen, was nur durch genaue Einhaltung der SLA möglich ist. Deshalb optiert der MEDIENRAT für eine Gebühr im Werte von 150% der Tagesmiete oder 7,5% der monatlichen Miete.

⁵² Der Prozentsatz von 5% folgt der Annahme, dass jeder Monat vier Arbeitswochen zählt und jede Woche fünf Arbeitstage hat. Deshalb hat ein Monat 20 Tage, so dass ein Ausfall pro Werktag $1/20=5\%$ der monatlichen Gebühr darstellt. Auf diese Weise zahlt der Begünstigte keine Dienstleistungen, solange die Installation nicht fertig ist.

134. Schließlich hat der MEDIENRAT noch eine Bemerkung über die maximale Entschädigung, die Tecteo in seinem Standardangebot beschreibt. Mit der Bestimmung einer maximalen Entschädigung pro festgestellter Überschreitung einer SLA ist der MEDIENRAT nicht einverstanden. Immerhin könnte diese Regel dazu führen, dass einige Installationen oder Reparaturen nicht mehr durchgeführt werden. Wenn die Entschädigung für eine Bestellung oder Reparatur bis zum Maximalwert angewachsen ist, hat Tecteo keinen Anreiz mehr, die Installation oder Reparatur durchzuführen. Deshalb sorgt die Entfernung der Höchstgrenze dafür, dass alle offenen Bestellungen und Reparaturen durchgeführt werden. Mehr noch, der Mangel an maximale Entschädigung wird sicherstellen, dass späte Installation und Reparaturen eine so hohe Wirkung haben werden, dass sie mit höchster Priorität erledigt werden.

5.6.3 Schlussfolgerung

135. Tecteo muss die Bestimmungen über die Entschädigungen bei Nichteinhaltung der SLAs im Einklang mit den obigen Bemerkungen des MEDIENRATS in seinem Standardangebot setzen und die Berechnungsmethode der Entschädigungen, so wie vom MEDIENRAT erklärt, übernehmen.

136. Darüber hinaus darf keine maximale Entschädigung für die verschiedenen SLAs vorgesehen werden, und wird der Wert der Entschädigung auf der Grundlage der folgender Formel berechnet:

Entschädigung für SLA Ausführung Bestellung
<i>5% der monatlichen Miete pro Werktag</i>

Entschädigung für SLA-Reparatur
<i>7,5% der monatlichen Miete pro Werktag</i>

5.7 DIE LERNKURVE

5.7.1 Problemstellung

137. Die Idee, eine Lernkurve in die Anwendung des SLA einzuführen, wird etwas vom MEDIENRAT begrüßt. Genauer gesagt, ist eine Lernkurve von sechs Monaten ab der ersten Bestellung durch einen der Begünstigten, bei der keine SLA-Timer anwendbar sind, vorgesehen.

5.7.2 Analyse

138. Dennoch ist der MEDIENRAT der Meinung, dass folgende Bemerkung zu befolgen ist: in diesem Zeitraum wird auf die oben beschriebenen SLAs angestrebt, aber die SLAs sollen nicht Anwendung finden. Die gemessene Installations- und Reparatur-Timers werden für eine Analyse der auferlegten SLAs und eine eventuelle Überarbeitung der SLAs verwendet werden, so dass nach der Lernphase die nützlichen SLAs und Entschädigungen angewendet werden können. Der MEDIENRAT erinnert Tecteo auch daran, dass nach dem Dekret vom 27. Juni 2005⁵³ jede Änderung in den Werten der SLAs und damit des Standardangebots, vom MEDIENRAT genehmigt werden muss, bevor diese in Betrieb genommen werden können.
139. Diese Lernkurve darf kein Vorwand für Tecteo sein, um die Installations- und Reparaturfristen bewusst zu überschreiten. Die Startphase ist von entscheidender Bedeutung für den Begünstigten angesichts dessen, dass der Erfolg eines Produktes oft von seiner Einführung abhängt. Es ist die Aufgabe von Tecteo, ausreichende Kapazität vorzusehen, um die auferlegten Timers für Installations- und Reparaturarbeiten einzuhalten.
140. Schließlich ist Tecteo gemäß der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 an einer Reihe von Verpflichtungen, einschließlich der Nichtdiskriminierung und des Zugangs zum Netzwerk, gebunden. Wenn signifikante Unterschiede in der Dienstleistungserbringung zwischen dem Einzel- und Großhandelsabteilung (retail und wholesale Abteilung) von Tecteo, wie zum Beispiel eine geflopte Markteinführung eines neuen Produktes zu einer Beschränkung des Wettbewerbs führen, wird diese Beschränkung zu einer Verletzung dieser Verpflichtungen führen. Mit anderen Worten, obwohl die SLAs und KPIs während der Lernkurve nicht verbindlich sind, ist das definitiv kein Freibrief für Tecteo, die Dienstleistung an den begünstigten Betreiber zu vernachlässigen.

5.7.3 Schlussfolgerung

141. Der MEDIENRAT unterstützt die Idee einer Lernkurve, warnt aber Tecteo davor, dass dies kein Freibrief ist, um die Qualität seiner Dienstleistungen an die Begünstigten zu vernachlässigen. Der MEDIENRAT erwartet, dass Tecteo all seinen Möglichkeiten nutzt, um die beschriebenen SLAs anzustreben.

⁵³ Es ergibt sich schlussfolgernd aus Artikel 72.1 des Dekrets vom 27. Juni 2005, dass jedes Standardangebot der Zustimmung der Beschlusskammer bedarf, bevor es veröffentlicht wird.

6. DIE IMPLEMENTIERUNGSPERIODE

6.1 PROBLEMSTELLUNG

142. Im Abschnitt 3.2.2. „Demande de négociation“ gibt Tecteo an, dass ein interessierter Betreiber mindestens das folgende Element auf Papier bestätigen muss: „Un engagements du paiement de l'« Upfront fee » (Voir Appendice A.10) nécessaire pour la conduite des négociations et pour débiter l'implémentation et les tests du Service avec l'opérateur alternatif.“ Was diesen Teil angeht, wird sich der MEDIENRAT eine Meinung über die Zweckmäßigkeit dieser Tarifstruktur bilden. Die damit verbundenen Beträge werden in einer Entscheidung über die quantitativen Aspekte des Standardangebots von Tecteo behandelt.

6.2 ANALYSE

143. Die Implementierungs- und Testphase ist ein wesentlicher Bestandteil der Entwicklung einer harmonischen Schnittstelle zwischen den Systemen des Empfängers und Tecteo. Es ist daher wichtig, dass diese stattfindet, aber der MEDIENRAT will, dass Tecteo diesen Abschnitt um Fristen ergänzt, so dass der Begünstigte einen Ausblick über den Weg, der ihn erwartet, erhält. Es ist wichtig, dass sich Tecteo an diesen Fristen hält, so dass keine unnötigen Verzögerungen bei der Inbetriebnahme des Standardangebots erfolgt.

144. Die Operationalisierung des Standardangebots im Einklang mit dieser Entscheidung verpflichtet Tecteo, bedeutende Investitionen zu tätigen. Dies wird notwendig sein, um den Verpflichtungen, die durch die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 auferlegt werden (dh sein Netzwerk- und andere technisch-kaufmännische Prozesse gezielt anzupassen, um Zugang an Dritte zu gewähren), nachzukommen. Der Umfang dieser Investitionen wird durch die Neuheit – aus einer regulatorischen, technischen, operationellen und kommerziellen Perspektive – der regulierten Zugangsprodukte erläutert. Die Umsetzung der Entscheidung vom 1. Juli 2011 unterscheidet sich von der Umsetzung anderer Vorschriften, den die Kabelnetzbetreiber zuvor im Rahmen ihrer anderen elektronischen Kommunikationstätigkeiten unterlagen (zum Beispiel Call-Zustellungsentgelte für Festnetztelefonie).

145. Die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 hat eine andere Besonderheit, die mit der Art der Frage verbunden ist. Die Marktanalyse hat zwar ein echtes Interesse der Begünstigten ans Licht gebracht, das Netzwerk der Kabelnetzbetreiber für den Wettbewerb zu öffnen. Dieses Interesse ist übrigens im Rahmen des Verfahrens zur Genehmigung der Standardangebote bestätigt worden. Doch kann nicht einfach mit Sicherheit garantiert werden, dass sich diese Interessenbekundungen im Abschluss vertraglicher Vereinbarungen mit Bezug auf jedes der drei Produkte, die durch die Entscheidung vom 1. Juli 2011 geregelt sind, auf jeden der geografischen Märkte, die in der Entscheidung berücksichtigt worden sind, niederschlagen werden. Außerdem stellt sich eine ähnliche Frage im Hinblick auf die Möglichkeit eines Zugriffs auf den Video-on-Demand-Dienst.

146. Obwohl ein Regulierer die Entwicklung des Wettbewerbs fördern muss, indem er die Bedingungen, die die Entstehung neuer Spieler erleichtern, schafft, kann er nicht anstelle der alternativen Betreiber selbst auftreten. Nur Letztere können in der Tat die Entscheidung treffen, den Zugang zu den Produkten, die durch die Entscheidung vom 1. Juli 2011 reguliert sind, anzufordern. Das Risiko, dass ein Kabelnetzbetreiber keinen einzigen Vertrag (kurz- oder mittelfristig) schließt, während er sein Standardangebot (mit den entsprechenden finanziellen Konsequenzen) in Betrieb genommen hat, ist also ein Szenario, das derzeit nicht ausgeschlossen werden kann.
147. Die Neuheit einer Regulierung rechtfertigt allerdings an sich nicht eine spezifische Anpassung der jeweiligen Anwendungsbedingungen, aber – verbunden mit dem Umfang der Investitionen und der Struktur der Frage, die die tatsächliche Situation des Marktes kennzeichnet, die durch die Entscheidung vom 1. Juli 2011 reguliert ist, kann diese Neuheit nach Ansicht des MEDIENRATS rechtfertigen, dass geeignete und angemessene Maßnahmen ergriffen werden.
148. Der zweifache Zweck, der durch solche Maßnahmen verfolgt wird, besteht einerseits darin, das finanzielle Risiko, das die regulierten Betreiber für die wirksame Umsetzung der Standardangebote tragen müssen, zu begrenzen und andererseits die Begünstigten der Entscheidung vom 1. Juli 2011 anzuspornen, ihre Verantwortung durch das technische und finanzielle Engagement, das an der Eröffnung der Kabelnetze für den Wettbewerb gebunden ist, mit der auferlegten Ernsthaftigkeit zu übernehmen.
149. Wegen dieses besonderen Zusammenhangs beschließt der MEDIENRAT die folgenden Bestimmungen über den Beginn der Frist zur Umsetzung des Standardangebots von Tecteo.

6.3 SCHLUSSFOLGERUNG

150. Für jede der drei Zugangsverpflichtungen, die durch die KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 über die Analyse des Marktes für Fernsehdienste im deutschen Sprachgebiet auferlegt wurden, getrennt betrachtet, nämlich (1) Zugang zu einem Weiterverkauf des analogen TV-Angebots, (2) Zugang zur digitalen TV-Plattform und (3) Zugang zu einem Weiterverkauf des Breitbandzugangsangebots, und gemäß der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011 (vgl. §§ 684, 768 und 872), wird die Umsetzungsfrist von sechs Monaten anfangen:
- 152.1 entweder am **Datum, an dem eine vorvertragliche Vereinbarung** zwischen Tecteo und einem Antragsteller **abgeschlossen wird**, bei der Letzterer sich verpflichtet, Tecteo einen **Pauschalbetrag** unverzüglich zu zahlen, und im Gegenzug Tecteo sich verpflichtet, unverzüglich die wirksame Umsetzung des Standardangebots zu starten, so dass dieses Angebot

spätestens sechs Monate nach Abschluss der vorvertraglichen Vereinbarung in Betrieb genommen wird.

152.1.1 Die Höhe des Pauschalbetrags wird auf verhältnismäßige und transparente Weise durch den MEDIENRAT im Rahmen der Genehmigung der quantitativen Aspekte des Standardangebots von Tecteo bestimmt werden.

152.1.2 Tecteo wird den Abschluss einer solchen vorvertraglichen Vereinbarung dem Antragsteller, der ihn darum ersucht, nicht ablehnen dürfen.

152.1.3 Tecteo wird dem MEDIENRAT eine vorvertragliche Vereinbarung unverzüglich übermitteln, so dass dies auf der Website des MEDIENRATS angekündigt werden kann.

152.1.4 Wenn die so angeknüpften Verhandlungen mit der Unterzeichnung eines Zugangsvertrags zwischen Tecteo und dem Antragsteller abgeschlossen werden, wird der Pauschalbetrag, der nach der vorvertraglichen Vereinbarung gezahlt wird, eine Vorschusszahlung bilden, die von den Summen, die der Antragsteller gemäß Zugangsvertrag mit Tecteo schuldig ist, abgezogen werden.

152.1.5 Bei Scheitern der Verhandlungen über den Zugangsvertrag wird der zuvor vom Antragsteller gezahlte Pauschalbetrag, im Prinzip nicht vom Letzteren zurückgefordert werden können, es sei denn, vor den zuständigen Gerichten der Nachweis eines (vorvertraglichen) Fehlers von Tecteo erbracht wird.

152.1.6 Die Unterzeichnung einer vorvertraglichen Vereinbarung für ein bestimmtes Zugangsprodukt von Tecteo wird nicht mehr notwendig sein, sobald eine erste solche Vereinbarung geschlossen wird. Dies bedeutet, dass pro Zugangsprodukt, der Abschluss nur einer einzigen vorvertraglichen Vereinbarung zwischen Tecteo und einem Begünstigten ausreichend sein wird, so dass die Frist von sechs Monaten für die Operationalisierung des dieses Produkt betreffenden Standardangebots, in Kraft treten wird. Diese vorvertragliche Vereinbarung wird gegenüber jedermann (*erga omnes*) die gleiche Wirkung haben. Insbesondere wird die Umsetzungsfrist von sechs Monaten, die zu diesem Zeitpunkt beginnt, auch für alle etwaigen künftigen Begünstigten gelten. So genießen die folgenden Begünstigten eine kürzere Frist als der erste (der die vorvertragliche Vereinbarung geschlossen hat). Daraus folgt auch, dass die Umsetzungsfrist von sechs Monaten für die verschiedenen Zugangsprodukte, nicht unbedingt zur gleichen Zeit beginnen wird.

152.2 oder am **Datum, an dem der Zugangsvertrag** zwischen Tecteo und dem Antragsteller **abgeschlossen wird**, wenn Letzterer nicht für die vorvertragliche Vereinbarung optiert hat; in diesem Fall wird Tecteo sein

Standardangebot spätestens sechs Monate nach Abschluss des Zugangsvertrags in Betrieb nehmen müssen.

151. Der MEDIENRAT will auch die öffentliche Konsultation nutzen, damit sich die Branche über die mögliche Notwendigkeit eines schrittweisen Ansatzes für die Video-on-Demand-Funktionalität auszusprechen.

7. BESCHLUSS

152. Erstens beschließt der MEDIENRAT, dass das Standardangebot von Tecteo vollständig an den in diesem Beschluss gemachten Bemerkungen angepasst werden muss, und zwar spätestens binnen 30 Tagen ab der Veröffentlichung des vorliegenden Beschlusses.
153. Zweitens, unbeschadet §§ 683, 767, 871 der KRK-Entscheidung vom 1. Juli 2011⁵⁴ beschließt der MEDIENRAT, dass die Umsetzungsfrist von 6 Monaten für das so angepasste Standardangebot von Tecteo beginnen wird:
- 155.1 entweder am **Datum, an dem eine vorvertragliche Vereinbarung** zwischen Tecteo und einem Antragsteller **abgeschlossen wird**, bei der der Letztere sich verpflichtet, Tecteo einen Pauschalbetrag unverzüglich zu zahlen und im Gegenzug Tecteo sich verpflichtet, unverzüglich die wirksame Umsetzung des Standardangebots zu starten, so dass dieses Angebot spätestens sechs Monate nach Abschluss der vorvertraglichen Vereinbarung in Betrieb genommen wird;
- 155.2 oder am **Datum, an dem der Zugangsvertrag** zwischen Tecteo und dem Antragsteller **abgeschlossen wird**, wenn Letzterer nicht für die vorvertragliche Vereinbarung optiert hat; in diesem Fall wird Tecteo sein Standardangebot spätestens sechs Monate nach Abschluss des Zugangsvertrags in Betrieb nehmen müssen.
154. Schließlich möchte der MEDIENRAT Tecteo daran erinnern, dass nach Artikel 72.1 Absatz 2 des Dekrets vom 27. Juni 2005 der MEDIENRAT das Standardangebot jederzeit ändern können muss, um der Entwicklung der Tecteo-Angebote und den Anliegen der Begünstigten Rechnung zu tragen.

⁵⁴ „Das Standardangebot dient dazu, den alternativen Betreibern zu ermöglichen [...], einen Vertrag innerhalb einer angemessenen Frist von drei Wochen zu unterzeichnen, wenn sie keine zusätzlichen Anfragen haben.“

8. RECHTSBEHELFSBELEHRUNG (gemäß Art. 2 des Dekrets vom 16. Oktober 1995 über die Öffentlichkeit von Verwaltungsdokumenten)

155. Gegen diese Entscheidung können Sie Einspruch erheben. Sie verfügen über eine Frist von sechzig Tagen ab Mitteilung der Entscheidung, um deren Nichtigkeitserklärung vor dem Staatsrat zu beantragen. Dabei sind die entsprechenden Formvorschriften zu beachten: Insbesondere müssen Sie Ihren Namen, Eigenschaft und Wohnsitz, den Namen und Sitz der Gegenpartei (*Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Gospertstraße 1 in 4700 Eupen*), den Antragsgegenstand sowie eine Darstellung des Sachverhalts und der Rechtsmittel angeben. Eine Kopie vorliegender Entscheidung ist beizufügen. Der mit Datum und Unterschrift versehene Antrag ist bei dem Staatsrat per Einschreiben einzureichen (Anschrift: *rue de la Science 33, 1040 Brüssel*).

9. UNTERSCHRIFTEN

Eupen, den

Für die Beschlusskammer des Medienrates

Der Präsident der Beschlusskammer des
Medienrates,
Yves Derwahl

Der Vizepräsident der Beschlusskammer
des Medienrates,
Dr. Jürgen Brautmeier

Das Mitglied der Beschlusskammer,
Peter Thomas

Das Mitglied des Büros des Medienrates
für Angelegenheiten der
Beschlusskammer
Dr. Olivier Hermanns