

## 5809/AB XX.GP

Die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Moser, Freundinnen und Freunde haben am 20. April 1999 unter der Nr. 6071/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend konsumentl nnenfreundliche Regelungen im Telekommunikations - bereich gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

Neben den Vorteilen der Telekom-Liberalisierung für Konsumentinnen - insbesondere Wahlfreiheit und tendenziell sinkende Verbindungsentgelte - gibt es zwei große Nachteile: die - im Vergleich zu den übrigen Entgelten - hohen Ortsgebühren und eine große Intransparenz bezüglich der Tarife der einzelnen Anbieter.

Grundsätzlich ist dazu anzumerken, daß die Gesprächsgebühren der neuen Betreiber von diesen festgesetzt werden und sich einerseits an der innerbetrieblichen Kostenrechnung und andererseits am wettbewerblichen Umfeld orientieren werden. Hier besteht staatlicherseits schon aus rechtlichen Gründen keine direkte Einfluß - möglichkeit.

Im Gegensatz dazu werden die Tarife des marktbeherrschenden Unternehmens Telekom Austria (TA) einem Genehmigungsverfahren durch die unabhängige Telekom-Control-Kommission (TKC - K) unterworfen. Derzeit liegt ein solcher „Tarifantrag“

bei der Telekom - Control - Kommission auf. Die Tarife sind nach den jeweils zugrundeliegenden Kosten, den zu erfüllenden Aufgaben und der Ertragslage festzulegen, wobei zu beachten ist, daß eine Quersubventionierung zwischen einzelnen Gebührenzonen unzulässig ist. Letzteres ist auch der Grund dafür, warum die Ortsgerichtsgebühren der Telekom Austria relativ hoch liegen: die Entgeltrelationen zwischen den einzelnen Gebührenzonen entsprechen in etwa den Kostenrelationen.

Für einen funktionierenden wettbewerblichen Markt ist vor allem qualifiziertes Wissen um die Preisstruktur bei den NachfragerInnen erforderlich. In diesem Sinne bin ich bemüht, den KonsumentInnen die notwendige Markttransparenz zu verschaffen. Es wird diesbezüglich auf die Tarifvergleiche im VKI - Magazin „Konsument“, auf das Internet (www.billiger-telefonieren.at), Tarifvergleiche in diversen Tages - und Wochenzeitschriften und das Werbematerial der Betreiber sowie auf die Broschüre des Büros für Konsumentenfragen „Telefon & Co.“, die allgemeine Informationen über den liberalisierten Telekom - Markt gibt, verwiesen. Ein verstärktes Marktbewußtsein und entsprechende marktorientierte Handlungen der KonsumentInnen führen in weiterer Folge auch zu einem Druck auf die Anbieter, ihre Entgelte zu senken. Ich bin bestrebt, die im Telekommunikationsgesetz (TKG) bereits vorhandenen Rechte der NutzerInnen weiter auszubauen. Schwerpunkte hierbei sind die Mehrwertdienste, die Telefonrechnung und das Beschwerdeverfahren:

- Bezuglich der Mehrwertdienste sollte ein Verhaltenskodex für die Betreiber verbindlich gemacht werden, der in seinen Grundzügen bereits vorliegt: Darin wird insbesondere eine deutliche Auszeichnung der Preise in Minuten inklusive Umsatzsteuer vorgeschrieben. Eine laufende Kosteninformation und eine Zwangstrennung nach einer gewissen Zeit (das Gespräch wird jedenfalls nach z.B. 30 Minuten unterbrochen) sind vorgesehen. Diese Dienste sollten auch kostenlos gesperrt werden können. Auch finden sich darin gewisse Bestimmungen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen.

- Bezuglich der Telefonrechnung wird gefordert, daß diese auch nach Tageszeiten aufgeschlüsselt werden sollte (wie bei der neuen Mobilkom-Rechnung). Des Weiteren sollte eine Rufdatenaufzeichnung auf Anfrage kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Die angerufenen Teilnehmernummern sollten unverkürzt wieder gegeben werden, wenn dadurch das Fernmeldegeheimnis anderer Benutzerinnen gewahrt bleibt.

- Bezuglich des betreiberinternen Beschwerdeverfahrens sollte eine einheitliche Einspruchsfrist ins Telekommunikationsgesetz eingeführt werden.

Zu Frage 2:

Die Umstellung nach der Numerierungsverordnung ist zweifelsohne mit Kosten verbunden. Zu bedenken ist jedoch, daß eine solche Umstellung früher oder später unumgänglich sein wird, und daß - je später sie erfolgt - die Umstellungskosten umso höher sein werden.

Die Umstellung sollte für Verbraucherinnen so schonend wie möglich vor sich gehen, insbesondere was die Kosten und die Umgewöhnung der TeilnehmerInnen betrifft. Demnach sollten die NutzerInnen mindestens ein Jahr im voraus über die neue Rufnummer informiert werden, um einerseits größtmögliche Transparenz zu schaffen und den NutzerInnen einen großzügigen Zeitraum zur Verfügung zu stellen, in dem sie die notwendigen Maßnahmen in ihrem Bereich treffen können. Auch sollten über einen längeren Zeitraum sowohl die alte als auch die neue Rufnummer parallel zur Verfügung stehen. Im Hinblick darauf, daß bereits jetzt ca. 15 % aller Rufnummern pro Jahr geändert werden, ist darauf hinzuwirken, daß der Übergang nicht sprunghaft, sondern über einen längeren Zeitraum gleitend vor sich geht. Durch all diese Maßnahmen wäre ein Minimum an Kosten und Risiko für die KonsumentInnen gewährleistet.

Der neue Vorwahlplan orientiert sich derzeit am bestehenden Ortsvorwahlplan, der teilweise Überlappungen aufweist (z.B. Schwechat). Es wird derzeit jedoch darüber

diskutiert, ob die Ortsvorwahlbereiche nicht noch weiter einschränkbar sind. Eine Einschränkung auf 9 Ortsvorwahlbereiche - eine Ortsvorwahl pro Bundesland - scheint durchaus sinnvoll zu sein.

Zu Frage 3:

Der Zugang zu den alternativen öffentlichen Festnetzen, öffentlichen Mobilnetzen und Verbindungsnetzen ist derzeit gewahrt und muß auch bei der Umstellung jedenfalls gewahrt bleiben.

Ich setze mich auch dafür ein, daß für die Verbindungsentgelte derjenige Betreiber Rechnung zu legen hat, der das Gespräch vermittelt hat. So haben die NutzerInnen die Möglichkeit, die Entgelte auf einfachem Wege zu vergleichen.

Zu Frage 4:

Ich setze mich dafür ein, daß nach der Umstellung volle Portabilität der Rufnummern innerhalb der Regionalzonen hergestellt wird - nämlich sowohl in geographischer Hinsicht, als auch hinsichtlich des Betreibers. Überregionale Nummernportabilität soll durch Vergabe von personenbezogenen Rufnummern des Rufnummernbereichs 7 sichergestellt werden. Dies ist auch jetzt schon in der Numerierungsverordnung vorgesehen und wird derzeit schon entsprechend gehandhabt.

Im Zuge der Umstellung durch den neuen Rufnummernplan werden jedoch etliche TeilnehmerInnen eine neue Rufnummer bekommen. Hier sollten - wie schon oben ausgeführt - den TeilnehmerInnen rechtzeitig die notwendigen Informationen zur Verfügung gestellt werden und eine großzügige Übergangszeit gewährt werden.

Die Endapparate müssen - soweit ersichtlich - grundsätzlich weder aufgrund der Tarifreform, noch aufgrund der Umstellung der Rufnummern technisch umgestellt werden. Im übrigen ist festzuhalten, daß alle alten Apparate und alle derzeit erhaltlichen Apparate an jedes Netz angeschlossen werden können und funktionsstüchtig sind, sodaß aus diesem Faktum alleine keine Kosten entstehen können.

Bei den Kosten der Rufnummernumstellung ist zu unterscheiden zwischen den Kosten der Telekom - Gesellschaften (vor allem der Telekom Austria) einerseits und der NutzerInnen andererseits.

Die Kosten der Telekom - Gesellschaften werden zentral getragen. Insbesondere die Telekom Austria darf die Kosten aufgrund des Universaldienstprinzips gar nicht in diskriminierender Weise überwälzen - sei es in geographischer oder in anderer Hinsicht. Dies ist in § 24 Telekommunikationsgesetz ausdrücklich verankert.

Die Kosten, die den NutzerInnen entstehen, betreffen vor allem neues Briefpapier, Stempel und Information über die neue Rufnummer auf anderen Wegen. Dies wird alle NutzerInnen bestimmter Rufnummernbereiche betreffen - seien es Private oder Geschäftskunden. Hier wird es jedoch keinen finanziellen Ausgleich geben können. Diese Kosten können jedoch mit qualifizierten und zeitgerechten Informationen und langen Übergangszeiten gering gehalten werden.

**Zu Frage 5:**

Der Universaldienstleister - dies ist derzeit die Telekom Austria - ist verpflichtet, den Zugang zu den Verzeichnissen der TeilnehmerInnen an öffentlichen Sprachtelefon - diensten sicherzustellen, und zwar unabhängig davon, an welches Netz diese ange - schlossen sind (§ 24 Abs 2 Z 4 in Verbindung mit § 26 Telekommunikationsgesetz). Ich werde darauf achten, daß dies sichergestellt ist.

**Zu Frage 6:**

Geschäftsbedingungen werden laufend durch das Büro für Konsumentenfragen und - in meinem Auftrag - durch den Verein für Konsumenteninformation kontrolliert. Finden sich in Geschäftsbedingungen Rechtsverstöße, so wird das Unternehmen umgehend abgemahnt und verpflichtet, die entsprechenden rechtswidrigen Klauseln - bei sonstiger Konventionalstrafe - zu eliminieren.

**Zu Frage 7:**

Da bei der Höhe der Mahnspesen keine Rechtswidrigkeit festgestellt werden konnte, besteht keine rechtliche Handhabe dagegen vorzugehen.

**Zu Frage 8:**

Sehen KonsumentInnen einen Grund zur Beschwerde, so haben sie zunächst das betreiberinterne Verfahren zu durchlaufen. Ist das Ergebnis dieses Verfahrens für sie nicht befriedigend, so können sie innerhalb eines Monats nach Abschluß dieses Verfahrens einen Einspruch an die unabhängige Streitschlichtungsstelle der Telekom - Control-kommission erheben.

Da also bereits ein unabhängiges Verfahren existiert und sich dieses schon seit einiger Zeit bewährt, scheint es nicht sinnvoll zu sein, die Streitschlichtung den Femmel - debehörden zu übertragen.

**Zu Frage 9:**

Ich setze mich dafür ein, daß mit der nächsten Novelle zum Telekommunikationsgesetz eine detaillierte Regelung bezüglich der Telefonrechnung für alle Betreiber eingeführt wird. Grundsätzlich sollten Telefonrechnungen nach den einzelnen Tarifen, Tarifzonen und - falls der Telekom-Anbieter danach unterscheidet - nach den Tageszeiten aufgegliedert sein. Die TeilnehmerInnen sollen die Möglichkeit erhalten, ihr Telefonieverhalten anhand der Telekom-Rechnung genau prüfen zu können. Dies ist auch insbesondere für die etwaige Auswahl eines anderen Betreibers notwendig und sinnvoll. Die Telefonrechnung sollte überdies vom graphischen Aufbau her sehr übersichtlich gestaltet sein, sodaß die einzelnen Rechnungsbeträge sofort den entsprechenden Leistungen zugeordnet werden können und der Rechnungsendbetrag ersichtlich ist.

Weiters setze ich mich dafür ein, daß die Rufdatenaufzeichnung auf Anfrage grundsätzlich kostenlos zu erstatten ist. Die Verkürzung der Rufnummern verhindert oft

eine sinnvolle Analyse der Rufdatenaufzeichnung. Eine unverkürzte Darstellung sollte jedenfalls dann erfolgen, wenn das Fernmeldegeheimnis etwaiger anderer BenutzerInnen nicht gefährdet ist.

Zu Frage 10:

Ein zentrales Thema für KonsumentInnen seit der Liberalisierung des Telekom - Bereichs ist die Entgelttransparenz. Nur durch Herstellung einer solchen Transparenz kann sichergestellt werden, daß KonsumentInnen vernünftige Marktentscheidungen treffen können. Derzeit werden Tarifvergleiche in Tages- und Wochenzeitungen, im VKI-Magazin „Konsument“ sowie im Internet „www.billiger-telefonieren.at“ angeboten. Das entsprechende Werbematerial der neuen Verbindungsnetzbetreiber mit den jeweils gültigen Tarifen kann im Elektrofachhandel oder direkt beim Betreiber bezogen werden. Bei der Arbeiterkammer Wien liegt überdies derzeit ein Tarifvergleich mit Stand Februar 1999 auf.

Es ist nicht möglich, eine Tarifvergleichsbroschüre in allen Postämtern aufzulegen, da die Verwaltungskosten sehr hoch wären und zudem eine wöchentliche Überprüfung und Aktualisierung notwendig wäre. Die Broschüre müßte in sehr kurzen Abständen ausgetauscht werden, der administrative Aufwand wäre enorm und es ist fraglich, ob diese Information die notwendige Akzeptanz durch die Bevölkerung erfahren würde.

Eine Entgeltübersicht könnte allenfalls von der Telekom-Control GesmbH herausgegeben werden, da dieser die Entgelte jedenfalls anzeigen sind, sodaß die aktuellen Daten dort aufliegen müßten.

Zu Frage 11:

Der Entwurf einer Entgelt-Verordnung zum Telekommunikationsgesetz, der derzeit in Begutachtung ist und noch vor dem Sommer in Kraft treten soll, enthält bereits eine Bestimmung, wonach die Kosten für die Gesprächsminute vor Beginn des Mehrwertdienstes kostenlos bekanntzugeben sind.