

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 1999

Ausgegeben am 24. Juni 1999

Teil II

192. Verordnung: Universaldienstverordnung – UDV

192. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft und Verkehr, mit der Qualitätskriterien für den Universaldienst festgelegt werden (Universaldienstverordnung – UDV)

Auf Grund des § 25 des Telekommunikationsgesetzes, BGBl. I Nr. 100/1997, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 27/1999, wird verordnet:

Abschnitt 1

Geltungsbereich und Begriffsbestimmungen

Geltungsbereich

§ 1. (1) Die durch diese Verordnung festgesetzten Zielwerte sind bei der Erbringung des Universaldienstes einzuhalten.

(2) Die sich aus § 25 des Telekommunikationsgesetzes und aus dieser Verordnung ergebenden Verpflichtungen erstrecken sich auf alle Teilnehmeranschlüsse sowie auf öffentliche Sprechstellen.

Begriffsbestimmungen

§ 2. In dieser Verordnung bezeichnet der Begriff

1. „Frist zur Bereitstellung eines Anschlusses“ die Zeitspanne zwischen dem Vertragsabschluß zwischen Diensteanbieter und Kunden und dem Zeitpunkt, in dem der Anschluß zur Benutzung zur Verfügung steht;
2. „Störungshäufigkeit“ das Verhältnis der gültigen Störungsmeldungen pro Jahr zur durchschnittlichen Anzahl von Teilnehmeranschlußleitungen des Netzes des Universaldienstbringers während desselben Jahres;
3. „gültige Störungsmeldung“ die Meldung eines Kunden über unterbrochene oder qualitätsverminderte Dienste, die durch Fehler im Netz des Universaldienstbetreibers bedingt sind und einer Behebungshandlung bedürfen. Nicht davon erfaßt sind Meldungen über Fehler, die jenseits des Netzabschlußpunktes auf der Seite des Kunden liegen;
4. „Teilnehmeranschlußleitung“ eine Verbindung, die geeignet ist, eine Gesprächsverbindung herzustellen indem sie den Netzabschlußpunkt beim Kunden mit der Vermittlungsstelle verbindet;
5. „Durchführungsdauer der Störungsbehebung“ die Zeitspanne zwischen dem Empfang der Störungsmeldung durch die durch den Universaldienstbringer namhaft gemachte Störungsstelle bis zum Beheben der Störung;
6. „Verfügbarkeit“ den Anteil der Zeit, während der ein Anschluß betriebsbereit ist;
7. „Anteil erfolgreicher Verbindungsaufbauten an allen Verbindungen“ das Verhältnis der Anzahl an erfolgreichen Verbindungsaufbauten zur Gesamtanzahl an Verbindungsversuchen während eines definierten Zeitabschnittes. Vom Teilnehmer selbst abgebrochene Verbindungsversuche sind bei der Berechnung nicht zu erfassen;
8. „erfolgloser Verbindungsaufbau“ den Versuch eines Verbindungsaufbaues, bei welchem trotz fehlerfreiem Wählvorgang und Wählen einer gültigen Adresse binnen 30 Sekunden bei einem Inlandsgespräch oder bei einem Gespräch innerhalb der Europäischen Gemeinschaft, binnen eine Minute bei sonstigen Gesprächen, weder ein Teilnehmerbesetzzeichen noch ein Rufsignal noch ein Antwortton beim Teilnehmeranschluß des anrufenden Kunden hörbar ist;
9. „Verbindungsaufbauzeit“ die Zeitspanne zwischen dem Empfang der Adressinformation durch das Netz und dem Empfang des Teilnehmerbesetzzeichens, des Rufsignals oder des Antworttons am Netzabschlußpunkt des anrufenden Kunden;

10. „Reaktionszeit bei vermittelten Diensten“ die Zeitspanne zwischen dem Wählen des letzten Adressierungselementes bis zum Zeitpunkt, in dem der Vermittler den Anruf bearbeitet;
11. „Reaktionszeit beim Auskunftsdienst“ die Zeitspanne zwischen dem Wählen des letzten Adressierungselementes bis zum Zeitpunkt, in dem der Anruf bearbeitet wird;
12. „Anteil betriebsbereiter öffentlicher Sprechstellen“ das Verhältnis der Anzahl an betriebsbereiten öffentlichen Sprechstellen zur Gesamtanzahl an öffentlichen Sprechstellen;
13. „öffentliche Sprechstelle“ eine Sprechstelle, die entweder als Münz- oder als Kartentelefon ausgeführt sein kann, von der aus der Kunde in der Lage ist, die angekündigten Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, die im Alleineigentum des Diensteanbieters steht, ausschließlich von diesem betrieben wird und jederzeit öffentlich zugänglich ist. Jederzeit öffentlich zugänglich ist eine Sprechstelle, wenn sie in Übereinstimmung mit der öffentlichen Zugänglichkeit des jeweiligen Standortes in Anspruch genommen werden kann;
14. „Abrechnungsgenauigkeit“ das Verhältnis der Anzahl an fehlerhaften beanstandeten Rechnungen zur Gesamtanzahl der ausgestellten Rechnungen;
15. „Sprachübertragungsqualität“ die vom Benutzer empfundene Übertragungsqualität der Sprache, die er vom gewählten Kommunikationssystem auf Grund seiner Bedürfnisse erwartet;
16. „MOS“ Mean Opinion Score, Bewertung der Sprachübertragungsqualität anhand einer vierstufigen Bewertungsskala;
17. „Arbeitstag“ jeden Tag außer Samstage, Sonntage und gesetzlich anerkannte Feiertage;
18. „selektive Anrufsperr“ die Möglichkeit des Teilnehmers auf Antrag beim Diensteanbieter die Möglichkeit zu erhalten, bestimmte Kategorien von abgehenden Gesprächen oder bestimmte Rufnummern zu sperren;
19. „Tonfrequenzwahl“ ein Verfahren zur Zeichengabe über die Teilnehmeranschlußleitung, wobei jedes Zeichen entsprechend dem ETSI ETR 207 einem Frequenzpaar zugeordnet ist.

Abschnitt 2

Mess- und Zählmethoden, Zielwerte

Ermittlung der Frist zur Bereitstellung eines Anschlusses

§ 3. (1) Die Frist zur Bereitstellung eines Anschlusses ist zu ermitteln

1. hinsichtlich aller Fälle, in denen kein bestimmter Zeitpunkt mit dem Kunden vereinbart war, und
2. hinsichtlich aller Fälle, in denen auf Antrag des Kunden ein bestimmter Zeitpunkt vereinbart war.

(2) Es sind alle im Beobachtungszeitraum bereitgestellten Anschlüsse in die Ermittlung einzubeziehen.

(3) Im Fall von Abs. 1 Z 1 ist die Zeitspanne, innerhalb der 95% der Anschlüsse bereitgestellt werden konnten, zu ermitteln.

(4) Im Fall von Abs. 1 Z 2 ist zu ermitteln, bei wievielen von 100 bereitgestellten Anschlüssen der vereinbarte Zeitpunkt eingehalten werden konnte.

Frist zur Bereitstellung eines Anschlusses

§ 4. (1) Im Fall von § 3 Abs. 1 Z 1 darf die Frist zur Bereitstellung eines Anschlusses in 95% der Fälle 15 Arbeitstage nicht überschreiten.

(2) Im Fall von § 3 Abs. 1 Z 2 müssen 95% der Anschlüsse zum vereinbarten Zeitpunkt bereitgestellt werden.

Ermittlung der Störungshäufigkeit

§ 5. (1) Es sind mit EDV-Unterstützung die gültigen Störungsmeldungen nachvollziehbar zu erfassen.

(2) Eine Störungsmeldung ist auch gültig, falls die Störung im Zeitpunkt der Überprüfung zwar nicht mehr besteht, dem Diensteanbieter jedoch bekannt ist, daß sie im Zeitpunkt der Störungsmeldung bestanden hat.

(3) Eine Störungsmeldung, die mehr als eine Teilnehmeranschlußleitung zwischen Netzabschlußpunkt beim Kunden und Vermittlungsstelle betrifft, wird einmal pro Teilnehmeranschlußleitung gezählt.

(4) Störungsmeldungen sind 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen der Woche entgegenzunehmen.

Störungshäufigkeit

§ 6. Die Störungshäufigkeit darf 2% nicht überschreiten.

Ermittlung der Durchführungsdauer der Störungsbehebung

§ 7. Es sind alle im Beobachtungszeitraum behobenen Störungen in die Ermittlung einzubeziehen. Davon ausgenommen sind alle Fälle,

- a) in denen der Zutritt zu Liegenschaften des Kunden erforderlich ist und zum mit ihm vereinbarten Zeitpunkt nicht gewährt wird und
- b) in denen der Erbringer des Universaldienstes mit dem Kunden eine kürzere Störungsbehebungszeit gegen gesondertes Entgelt vereinbart hat.

Durchführungsdauer der Störungsbehebung

§ 8. (1) 90% der Störungen müssen an Arbeitstagen innerhalb von 24 Stunden behoben werden.

(2) Störungen bei sämtlichen Notrufnummern müssen an 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen der Woche unverzüglich behoben werden.

(3) Der Erbringer des Universaldienstes hat eine kürzere Dauer der Störungsbehebung und deren Durchführung an sieben Tagen der Woche gegen gesondertes Entgelt anzubieten.

Verfügbarkeit

§ 9. (1) Die Verfügbarkeit darf am Netzabschlußpunkt 99% pro Jahr nicht unterschreiten.

(2) Die Verfügbarkeit darf bei sämtlichen Notrufdiensten 99,9% pro Jahr nicht unterschreiten.

Ermittlung des Anteils erfolgreicher Verbindungsaufbauten

§ 10. Es sind reale, gemäß § 14 ermittelte Verkehrsdaten auszuwerten.

Anteil erfolgreicher Verbindungsaufbauten

§ 11. Der Anteil erfolgreicher Verbindungsaufbauten darf 99% nicht unterschreiten.

Ermittlung der Verbindungsaufbauzeit

§ 12. Es sind reale, gemäß § 14 ermittelte Verkehrsdaten auszuwerten.

Verbindungsaufbauzeit

§ 13. Der Anteil an Verbindungsaufbauten, die länger als eine Sekunde dauern, darf nicht größer als 10% sein.

Ermittlung der Verkehrsdaten

§ 14. Die Messungen sind an einem von der Regulierungsbehörde vorgegebenen Arbeitstag durchzuführen. Hierbei ist für die Dauer von einer Stunde eine Vollauswertung vorzunehmen. Die Festlegung der Stunde erfolgt nach Maßgabe der Spitzenzeit der in der Vorwoche auf diesen Arbeitstag angefallenen Verbindungsaufbauten.

Reaktionszeit bei vermittelten Diensten

§ 15. Die Reaktionszeit bei vermittelten Diensten darf im Jahresdurchschnitt 30 Sekunden nicht überschreiten.

Reaktionszeit beim Auskunftsdienst

§ 16. Die Reaktionszeit beim Auskunftsdienst darf in 99% der Fälle die Dauer von 15 Sekunden nicht überschreiten.

Anteil betriebsbereiter öffentlicher Sprechstellen

§ 17. Der Anteil betriebsbereiter öffentlicher Sprechstellen darf im Jahresdurchschnitt 98% aller öffentlichen Sprechstellen nicht unterschreiten.

Abrechnungsgenauigkeit

§ 18. Der Wert für die Abrechnungsgenauigkeit im Sinne des § 2 Z 14 darf 0,5% nicht überschreiten.

Ermittlung der Sprachübertragungsqualität

§ 19. (1) Der MOS ist durch jährliche, nach anerkannten sozialwissenschaftlichen Methoden durchzuführende, repräsentative Benutzerbefragungen zu ermitteln, in welchen die Testpersonen die Sprachübertragungsqualität als ausgezeichnet, gut, befriedigend oder schwach bezeichnen.

(2) Der MOS ist nach der folgenden Formel zu berechnen:

$$I = (4x_{pe}) + (3x_{pg}) + (2x_{pf}) + pp$$

Dabei bedeuten

pe der Anteil an Antworten, die die Sprachübertragungsqualität als ausgezeichnet bezeichnen

pg der Anteil an Antworten, die die Sprachübertragungsqualität als gut bezeichnen

pf der Anteil an Antworten, die die Sprachübertragungsqualität als befriedigend bezeichnen

pp der Anteil an Antworten, die die Sprachübertragungsqualität als schwach bezeichnen

Sprachübertragungsqualität

§ 20. Der MOS muß mindestens 3,5 betragen.

Übertragungstechnische Anforderungen

§ 21. (1) Die übertragungstechnischen Eigenschaften der Verbindung zwischen zwei Netzabschlußpunkten sind nach den in **Anlage 1** beschriebenen Verfahren zu ermitteln und müssen in 99% der durchgeführten Stichproben innerhalb der in dieser Anlage festgesetzten Grenzwerte liegen.

(2) Die Messungen sind an einem von der Regulierungsbehörde vorgegebenen Arbeitstag durchzuführen. Hierbei ist für die Dauer von einer Stunde eine Vollauswertung vorzunehmen. Die Festlegung der Stunde erfolgt nach Maßgabe der Spitzenzeit der in der Vorwoche auf diesen Arbeitstag angefallenen Verbindungsaufbauten.

Technologie und zusätzliche Dienstmerkmale

§ 22. Bei Erbringung des Universaldienstes ist der Zugang zum öffentlichen Sprachtelefondienst im Sinne von § 24 TKG auf Basis eines digital vermittelnden Netzes bereitzustellen und die Dienstmerkmale Tonfrequenzwahl, selektive Anrufsperrung und Anzeige der Rufnummer des Anrufenden anzubieten.

Mindestausstattung öffentlicher Sprechstellen

§ 23. (1) Durch öffentliche Sprechstellen sind folgende Mindestfunktionalitäten bereitzustellen:

1. Kostenloser und ungehinderter Zugang zu sämtlichen Notrufdiensten und Identifikation des Standortes des Anrufenden,
2. kostenloser Zugang zu Telefonauskunftsdiensten oder Zugang zu den regionalen Verzeichnissen der Teilnehmer an öffentlichen Sprachtelefondiensten,
3. Anzeige der laufenden Entgelte,
4. ungehinderter Zugang zu sämtlichen Rufnummernbereichen mit Ausnahme des Rufnummernbereiches für öffentliche Verbindungsnetze,
5. Unterstützung der Tonfrequenzwahl.

(2) In öffentlichen Sprechstellen sind folgende Mindestinformationen bereitzustellen:

1. Angemessene und aktuelle Informationen für Verbraucher über geltende Geschäftsbedingungen, Entgelte sowie die durch Verordnung festgelegten Notrufnummern,
2. Angabe der Firma des Betreibers der öffentlichen Sprechstelle,
3. Verweis auf die nächstgelegene öffentliche Sprechstelle des Betreibers,
4. Hinweis auf die im Falle von Gebrechen oder Störungen zu benachrichtigende Stelle.

(3) Bei öffentlichen Sprechstellen sind die Bestimmungen der ÖNORM B 1600 „Barrierefreies Bauen“ sowie der ÖNORM B 1601 „Spezielle Baulichkeiten für Behinderte und alte Menschen“ einzuhalten.

Flächendeckende Versorgung

§ 24. Der Erbringer des Universaldienstes hat, bezogen auf den betreffenden Standort und unter Berücksichtigung des dortigen Bedarfes, zumindest den Grad an flächendeckender Versorgung durch öffentliche Sprechstellen aufrechtzuerhalten, der zum 1. Jänner 1999 bestanden hat.

Abschnitt 3

Auskunfts- und Anzeigepflichten

Auskunftspflichten

§ 25. (1) Der Erbringer des Universaldienstes hat erstmalig zum 1. Juni 2000 und in der Folge jährlich der Regulierungsbehörde die folgenden Kennwerte für das vorangegangene Kalenderjahr schriftlich und in elektronisch lesbarer Form zu übermitteln:

1. Zeitspanne, innerhalb der in Fällen des § 3 Abs. 1 Z 1 95% der Anschlüsse bereitgestellt werden konnten,

2. bei wievielen von 100 gemäß § 3 Abs. 1 Z 1 bereitgestellten Anschlüssen der vereinbarte Zeitpunkt eingehalten werden konnte,
3. Anzahl der in § 3 Abs. 1 Z 2 beschriebenen Fälle,
4. Störungshäufigkeit,
5. Anteil der an Arbeitstagen innerhalb von 24 Stunden behobenen Störungen an der Gesamtanzahl der Störungen,
6. Verfügbarkeit im Beobachtungszeitraum,
7. Anteil erfolgreicher Verbindungsaufbauten,
8. Anteil der Verbindungsaufbauten, bei denen eine Sekunde Verbindungsaufbauzeit überschritten wurde,
9. durchschnittliche Reaktionszeit bei vermittelten Diensten,
10. Anteil der Fälle, in denen die Reaktionszeit beim Auskunftsdienst die Dauer von 15 Sekunden überschritten hat,
11. Anteil betriebsbereiter öffentlicher Sprechstellen,
12. Abrechnungsgenauigkeit,
13. MOS der Sprachübertragungsqualität,
14. Anteil der Stichproben, bei denen die in Anlage 1 festgesetzten Grenzwerte eingehalten wurden.

(2) Die Kennwerte für den Anteil erfolgreicher Verbindungsaufbauten, die Verbindungsaufbauzeit sowie der MOS sind für innerstaatliche Anrufe, Anrufe innerhalb der Europäischen Gemeinschaft und sonstige Anrufe getrennt zu ermitteln und auszuweisen.

(3) Die Kennwerte sind hinsichtlich des in Abs. 1 Z 10 beschriebenen Kriteriums für jede eingerichtete Auskunftsstelle, hinsichtlich des in Abs. 1 Z 12 beschriebenen Kriteriums für das gesamte Bundesgebiet und hinsichtlich der übrigen Kriterien für jede geographische Region, die mittels einer in der Numerierungsverordnung, BGBI. II Nr. 416/1997, festgesetzten Regionalkennzahl angewählt werden kann, zu ermitteln und auszuweisen.

(4) Die Regulierungsbehörde ist berechtigt, unabhängige Prüfungen der Kennwerte auf Kosten des Universaldienstes durchführen zu lassen, um die Richtigkeit und Vergleichbarkeit der von diesem übermittelten Informationen zu überprüfen.

(5) Werden die durch diese Verordnung festgelegten Zielwerte für die in Abs. 3 festgelegten Regionen nicht eingehalten, hat der Erbringer des Universaldienstes der Regulierungsbehörde unverzüglich über die zur Sicherstellung der nach dieser Verordnung definierten Mindestqualität ergriffenen Maßnahmen zu berichten.

Anzeigepflichten

§ 26. (1) Der Erbringer des Universaldienstes hat binnen drei Monaten nach Kundmachung dieser Verordnung dem Bundesminister für Wissenschaft und Verkehr einen schriftlichen Bericht über den zum Zeitpunkt der Kundmachung dieser Verordnung erreichten Stand der Erbringung des Universaldienstes zu übermitteln.

(2) Wesentliche Änderungen in der Art der Erbringung des Universaldienstes sind dem Bundesminister für Wissenschaft und Verkehr sechs Monate vor der beabsichtigten Durchführung anzuzeigen und bedürfen seiner Zustimmung.

(3) Die Zustimmung ist zu erteilen, wenn die Versorgung mit den in § 24 TKG festgelegten Universaldienstleistungen nicht gefährdet ist.

Abschnitt 4

Schlußbestimmungen

Übergangsbestimmungen

§ 27. Zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Verordnung errichtete öffentliche Sprechstellen sind bis zur Vornahme baulicher Veränderungen, längstens jedoch bis zum 1. Jänner 2010 von § 23 Abs. 3 ausgenommen.

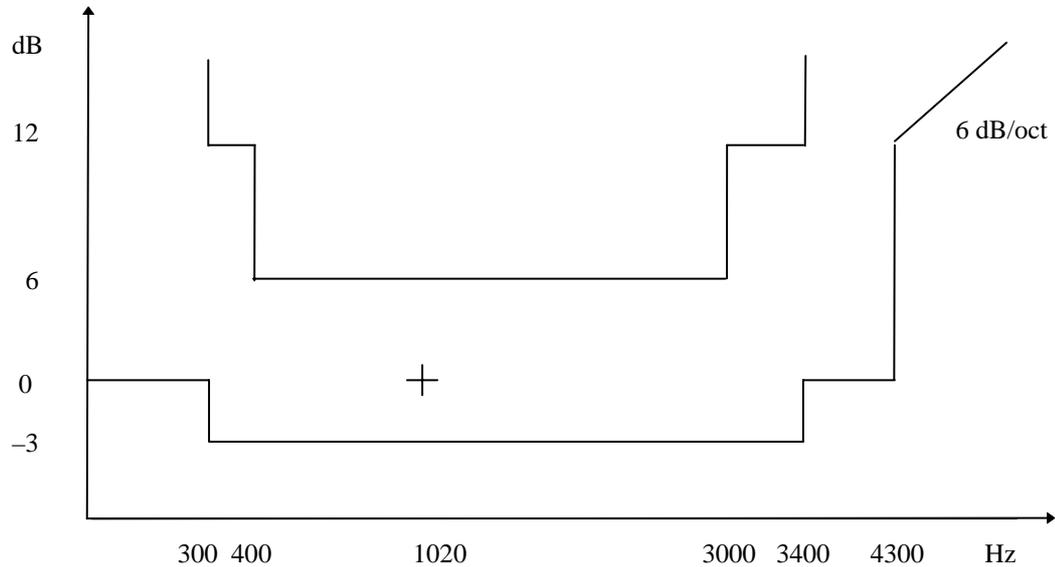
Inkrafttreten

§ 28. § 22 und § 23 Abs. 1 Z 3 treten mit 1. Jänner 2000 in Kraft.

Einem

Anlage 1**Frequenzgang**

Im nachfolgenden Diagramm sind die einzuhaltenden Grenzen für die zulässige Dämpfung des Übertragungspegels in Abhängigkeit von der übertragenen Frequenz und relativ zum Pegel 0 bei 1020 Hz angegeben

**Empfangssignalpegel**

Bei einem Sendepiegel von 0 dBm bei 1020 Hz muß der Empfangspegel mindestens -19 dBm betragen.

Sendesignalpegelbegrenzung

Sendepiegel, die 3 dBm überschreiten, dürfen mit nicht mehr als 6 dBm übertragen werden.

Geräuschpegel

Der psophometrisch gemessene Geräuschpegel darf nicht höher als -50 dBm sein.