

Stellungnahme zur Konsultation zur zertifizieren Messung

Allgemeine Daten

Stellungnahme wird eingebracht von: **ISPA - Internet Service Providers Austria**

Vertretung durch (falls vorhanden):

Postadresse: **Währinger Straße 3/18, 1090 Wien**

E-Mail-Adresse: **office@ispa.at**

Vertraulichkeit

Kreuzen Sie bitte an, was veröffentlicht werden darf:

Organisation/Unternehmen/Person

Stellungnahme

Die RTR-GmbH wird eine Zusammenfassung (ohne Nennung von Organisationen/Personen) sämtlicher eingelangter Stellungnahmen veröffentlichen. Darüber hinaus wird die Liste jener Organisationen/Personen veröffentlicht, die Stellungnahmen zur Konsultation abgegeben und einer Bekanntgabe der Organisation/Person bzw. des Unternehmens zugestimmt haben.

Erklärung

Ich bestätige, dass dieses Schreiben eine formale Stellungnahme im Rahmen der gegenständlichen Konsultation darstellt, die durch die RTR-GmbH unter Berücksichtigung obiger Angaben zur Vertraulichkeit veröffentlicht werden kann. Bei Übermittlung der Stellungnahme per E-Mail ist der standardisierte E-Mail-Text betreffend Vertraulichkeit bzw. Offenlegung der E-Mail-Inhalte (samt Anhängen) für die Veröffentlichung durch die RTR-GmbH nicht relevant.

Name: **Dr. Maximilian Schubert**

Unterschrift:



An die
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH
Mariahilfer Straße 77-79
1060 Wien

E-Mail: konsultationen@rtr.at

Wien, am 30.08.2019

**BETREFF: ISPA STELLUNGNAHME ZUM ENTWURF EINER ANLEITUNG ZUR
ZERTIFIZIERTEN MESSUNG DES INTERNETANSCHLUSSES**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die ISPA erlaubt sich im Zusammenhang mit der öffentlichen Konsultation der RTR-GmbH zum Entwurf einer Anleitung zur zertifizierten Messung des Internetanschlusses wie folgt Stellung zu beziehen:

Frage 1: Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit und Zugänglichkeit des Dokuments „Anleitung zur zertifizierten Messung Ihres Internetanschlusses“? Wie könnte ggf. die Verständlichkeit verbessert werden?

Aus dem Dokument ergeben sich noch zahlreiche Unklarheiten hinsichtlich des Messvorgangs bzw. des entsprechenden Set-Ups. Zum einen sollten nach Ansicht der ISPA in die Anleitung konkrete Mindestvoraussetzungen an das konkrete technische Set-Up aufgenommen werden, um die bestmögliche Relevanz der Messung zu gewährleisten. Punkt 2.1. der Anleitung sollte daher um die folgenden Mindestvoraussetzungen ergänzt werden, welche ebenfalls in die Checkliste in Punkt 6. aufgenommen werden sollten:

- Das Endgerät, über welches die Messung erfolgt, sollte über sämtliche aktuelle Updates des Betriebssystems verfügen.
- Die Messung sollte über eine direkte LAN-Verbindung mit dem Modem erfolgen. Eine WLAN-Verbindung erscheint nach Ansicht der ISPA hingegen ungeeignet für eine zertifizierte Messung, da dabei zu viele Verbindungsfehler zwischen dem jeweiligen Modem und dem Endgerät auftreten können auf welche der Betreiber keinen Einfluss hat.
- Es sollte sichergestellt werden, dass während des gesamten Messvorgangs keine sonstigen Programme, die sich auf den Datenverbrauch auswirken, in Verwendung sind.
- Während des Messvorgangs darf die Internetverbindung nicht von anderen Geräten (Smartphones, Tablets, Smart-TVs und andere Smart-Home Geräte etc.) etwa über WLAN genutzt werden da hierdurch das Messergebnis verfälscht wird.

- Der Endnutzer sollte dazu angehalten werden zu prüfen, ob die verwendete Hardware bzw. Software entsprechend leistungsfähig sind, um die durch den Anschluss erzielbare Geschwindigkeit auch zu erreichen.

Um sicherzustellen, dass die Messergebnisse wie von der Regulierungsbehörde gefordert später auch nachvollziehbar sind sollte darüber hinaus auch die Dokumentation des gewählten Set-Ups entsprechend genau erfolgen. Der Endkunde sollte in der Anleitung generell dazu angehalten werden eine möglichst detaillierte Beschreibung des von ihm bzw. ihr gewählten Set-Ups beizufügen, etwa welches Endgerät mit welchen Spezifikationen und welcher Netzwerkkarte gewählt wurde. In diesem Zusammenhang ist es auf Grundlage der Ausführungen in der Anleitung derzeit noch vollkommen unklar, wie genau die Fotos, welche der Nutzer der erfolgten Messung beilegen muss, ausgestaltet sein müssen. Eine Beurteilung dieses Aspekts ist daher nach Ansicht der ISPA noch nicht möglich und es wird angeregt, diesen Punkt in der Anleitung näher auszuführen. Nach Ansicht der ISPA sollten die Fotos jegliches Netzwerkequipment, das vom Nutzer bzw. der Nutzerin verwendet wird, beinhalten.

Zur besseren Verständlichkeit der Anforderungen an den Testablauf für den Nutzer bzw. die Nutzerin regt die ISPA zudem an, dass ein Musterbeispiel in die Anleitung aufgenommen wird. Darin sollte ein gesamter zertifizierter Messdurchgang, samt zeitlichem Ablauf, Fristen sowie den notwendigen Angaben bezüglich des Set-Ups, anhand eines Beispiels beschrieben werden.

Frage 2: Wie bewerten Sie die Einfachheit und den erforderlichen Zeitaufwand für die vollständige Durchführung der zertifizierten Messung durch Nutzerinnen und Nutzer?

Aufgrund fehlender Informationen zum konkreten Messmodus in den Konsultationsunterlagen ist eine abschließende Beurteilung der Einfachheit bzw. des Zeitaufwands nicht möglich. Sofern der aktuelle RTR-Netztest im Wiederholungsmodus als Grundlage genommen und um die erforderlichen zusätzlichen Eigenschaften erweitert wird, kann eine hinreichende Benutzerfreundlichkeit jedenfalls geschaffen werden.

Die ISPA möchte an dieser Stelle jedoch betonen, dass zwar die grundlegende Absicht, dem Endkunden ein möglichst einfaches und leicht zugängliches Tool bereit zu stellen, anerkannt wird. Die Einfachheit der Bedienung sollte jedoch nicht auf Kosten der Genauigkeit der Messvorgänge erfolgen. Denn das Hauptziel eines zertifizierten Leistungsüberprüfungsmechanismus sollte nach Ansicht der ISPA jedenfalls sein, ein möglichst repräsentatives und genaues Messergebnis zu liefern, um es zum einen den Betreibern und Nutzerinnen und Nutzern zu ermöglichen etwaige Fehler zu eruieren und beheben bzw. da zum anderen nur ein solches auch als aussagekräftige Anscheinsbeweisgrundlage in einem gegebenenfalls darauf folgenden Schlichtungs- bzw. Gerichtsverfahren dienen kann.

Die ISPA ersucht daher, den Schwerpunkt nicht primär auf die Bedienbarkeit oder den Zeitaufwand des Tools zu legen, sondern in jeden Fall ein genaues Messergebnis als oberste Priorität zu setzen. Aus diesem Grund ersucht die ISPA, speziell die unter Frage 1, 3 und 6 näher ausgeführten Ergänzungsvorschläge zu berücksichtigen.

Frage 3: Wie beurteilen Sie die zeitliche Verteilung der Messungen (Anzahl der Messzyklen, Dauer der Messzyklen, Intervalle) in Bezug auf die Qualitätsparameter des Art. 4 Abs. 1 lit. d der Verordnung (EU) 2120/2015?

Trotz der Intention, durch die Verteilung der Messungen innerhalb eines Messzyklus über zwei Stunden sowie durch die Anforderung, zumindest drei Messzyklen einer zertifizierten Messung zugrunde zu legen ein möglichst repräsentatives Bild über die tatsächlich erzielten Übertragungsgeschwindigkeiten zu schaffen, ist dies auf Grundlage dieser Anforderungen keinesfalls gesichert.

Zum einen steht es dem Nutzer gänzlich offen, zu welcher Tageszeit die Messzyklen durchgeführt werden. Sofern die Messungen jeweils zu den stärksten Nutzungszeiten durchgeführt werden wird das Bild entsprechend verfälscht. Es sollte daher eine Anweisung in die Anleitung aufgenommen werden, wonach die Messungen gleichmäßig über den Tag verteilt erfolgen müssen, um ein möglichst ausgewogenes Bild über die erzielten Übertragungsgeschwindigkeiten abzugeben.

Daneben folgt aus den Ausführungen in der Anleitung, speziell unter Punkt 3., dass es grundsätzlich dem Nutzer obliegt, welche Messzyklen er bzw. sie als Grundlage für die zertifizierte Messung heranzieht. Insbesondere ist offensichtlich keine Beschränkung der Anzahl an Messzyklen, welche ein Nutzer innerhalb von zwei Wochen durchführen kann, vorgesehen. Dies führt jedoch dazu, dass der Nutzer beliebig die schlechtesten Messwerte dem zertifizierten Messergebnis zugrunde legen kann, wodurch wiederum kein repräsentatives Bild erzeugt wird. Vielmehr sollte nach Ansicht der ISPA jeder der korrekt durchgeführten Messzyklen auch der zertifizierten Messung zugrunde gelegt werden müssen. Hierfür wäre es jedoch erforderlich, dass die Daten durch die RTR zumindest für zwei Wochen, innerhalb derer die Messzyklen erfolgen müssen, gespeichert werden, um eine Umgehung dieser Bestimmung auszuschließen.

In diesem Zusammenhang möchte die ISPA zudem betonen, dass die Betreiber derzeit bemüht sind, ihren Kundinnen und Kunden die maximal mögliche Datenübertragungsrate zu gewähren. Selbstverständlich ist diese jedoch gerade in den Stoßzeiten nicht immer erzielbar. Wenn nun ausschließlich die Messergebnisse der Stoßzeiten der zertifizierten Messung zugrunde gelegt werden, so kann dies dazu führen, dass Betreiber ihren Kunden in Zukunft nur noch die absolute Minimalbandbreite zur Verfügung stellen können, welche jedenfalls auch in Stoßzeiten erzielbar ist. Dies kann keinesfalls im Interesse der Kundinnen und Kunden sein.

Frage 4: Wie bewerten Sie die Eignung des Datenformats „PDF“ für die Bereitstellung der Ergebnisse der zertifizierten Messung?

Die ISPA hat grundsätzlich keine Einwände gegen die Nutzung des Datenformats „PDF“ und hält dieses für geeignet. Jedoch regt die ISPA an, dass das Messergebnis auch in einem maschinenlesbaren Format (Text/CSV/XML etc.) zur Verfügung gestellt wird, um den Betreibern ein automatisiertes Behandeln von Beschwerden mittels Beschwerdeformular zu ermöglichen.

Frage 5: Für welche Arten von Internetanbindung erwarten Sie Nachfrage nach einer zertifizierten Messung? Wie hoch schätzen Sie diese Nachfrage ein?

Nach Rücksprache mit den betroffenen Unternehmen lässt sich derzeit die Nachfrage nach einer zertifizierten Messung nicht abschätzen. Jedoch ist anzunehmen, dass sich diese an der Zahl der bisher geführten Beschwerdeverfahren orientieren wird. Die ISPA spricht sich darüber hinaus dafür aus, dass die Nutzung des Messmechanismus – anders als der aktuelle RTR Netztest, welcher global verfügbar ist - jedenfalls auf österreichische Nutzerinnen und Nutzer beschränkt wird.

Frage 6: Haben Sie weitere Anmerkungen?

In Punkt 2.1. wird festgehalten, dass während eines Messzyklus der Computer nicht für andere Anwendungen verwendet werden darf. Dies wird jedoch im darauffolgenden Absatz abgeschwächt, indem klargestellt wird, dass im Hintergrund nur keine *datenintensiven* Applikationen laufen dürfen. Es ist anzunehmen, dass die jeweilige Auslegung, wobei es sich um „datenintensive“ Applikationen handelt, zwischen den Endkunden stark variiert und oftmals nicht der Realität entspricht. Eine solche Formulierung sollte daher nach Ansicht der ISPA jedenfalls vermieden werden und im Sinne eines möglichst genauen Messtests wie bereits in Punkt 1 angeführt sichergestellt werden, dass während der Messzyklen sämtliche Anwendungen, welche sich auf den Datenverbrauch auswirken ausgeschaltet werden, auch jene welche im Hintergrund aktiv sind. Speziell muss gewährleistet sein, dass im Hintergrund keine Backup Vorgänge, Updates oder ähnlich Vorgänge erfolgen, die sich signifikant auf das Messergebnis auswirken können.

Um den Unternehmen eine Überprüfung der zertifizierten Messergebnisse zu ermöglichen fordert die ISPA darüber hinaus, dass diese vom Nutzer bzw. der Nutzerin zeitnah, jedenfalls jedoch innerhalb von zwei Monaten an den Betreiber bzw. ein Gericht oder die Schlichtungsstelle übermittelt werden müssen und nach Verstreichen dieser Zeit ihre Eignung als Anscheinsbeweis verlieren. Dies ist zum einen notwendig, da die Betreiber zur Überprüfung der Messergebnisse bzw. einer allfälligen Störung auf Verkehrsdaten zugreifen müssen, welche jedoch nach Wegfall des Verrechnungszweckes gelöscht werden. Andererseits können gerade in jenen Fällen, in denen zum Zeitpunkt der Messung gerade Umbauten im Zugangnetz durchgeführt wurden, entsprechende Informationen über mögliche Störungsgründe (Anbindungsstörung der Kollokation, Senderausfall etc.) nur zeitnah erhoben werden.

Die ISPA möchte zudem darauf hinweisen, dass die Qualität der Messergebnisse vom gewählten Messclient Typen abhängt. Zwar sind sämtliche Messclienttypen (Browser, Desktop, Modem, Hardware-Box) dazu in der Lage zumindest indikative Werte über die Netzqualität zu liefern. Die jeweilige Genauigkeit bzw. die Relevanz der Messergebnisse in Bezug auf die tatsächliche Netzqualität des Betreibers unterscheidet sich jedoch erheblich. Die ISPA regt daher an, dass der Nutzer bzw. die Nutzerin in der Anleitung grundsätzlich dazu angehalten wird die jeweilige Messmethode mit der höchsten Relevanz zu wählen, die ihm bzw. ihr zur Verfügung steht. Ein rein Browser- bzw. Desktopbasierter Messclient kann dabei zunächst zur indikativen Messung herangezogen werden, um anschließend mit dem Betreiber in Kontakt zu treten und Probleme

hinsichtlich der Qualität der Internetverbindung zu klären. Anschließend soll der Nutzer bzw. die Nutzerin jedoch auch durch den Betreiber dazu angehalten werden können, eine weitere Messung mit einem präziseren Messclient (Messung entweder direkt am NAP oder mittels Hardware-Box) durchzuführen, bevor die Schlichtungsstelle aufgerufen wird. Eine solche Klarstellung könnte in Punkt 4. der Anleitung aufgenommen werden.

Etwaige Verständnisfragen in Bezug auf das von der Regulierungsbehörde bereitgestellte Testprogramm oder das Testergebnis sollten zudem jedenfalls an die Behörde selbst gerichtet werden und nicht an den jeweiligen Betreiber, da sie auch nur von dieser auch authentisch beantwortet werden können. Dies sollte in Form eines Hinweises im Rahmen der Anleitung klar hervorgehoben werden.

Abschließend möchte die ISPA darauf hinweisen, dass die durch die Regulierungsbehörde gewählte Art der Konsultation ungewöhnlich erscheint, da die Anleitung zu einem Leistungsüberprüfungsmechanismus konsultiert wird, ohne dass der konkrete Mechanismus noch bekannt ist. Vielmehr können lediglich aus den Ausführungen im Rahmen der Anleitung Rückschlüsse auf die technische Ausgestaltung gezogen werden. Diese Vorgehensweise ist nach Ansicht der ISPA nicht nachvollziehbar und erschwert die Übermittlung von konstruktivem Feedback. Es sollte daher eine weitere Konsultation erfolgen, sobald der konkrete Leistungsüberprüfungsmechanismus fertig gestellt und den Betreibern präsentiert wurde.

Die ISPA hofft auf die Berücksichtigung ihrer Bedenken und Anregungen.

Für Rückfragen (und weitere Auskünfte) stehen wir jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,
ISPA - Internet Service Providers Austria



Dr. Maximilian Schubert
Generalsekretär

Die ISPA – Internet Service Providers Austria – ist der Dachverband der österreichischen Internet Service-Anbieter und wurde im Jahr 1997 als eingetragener Verein gegründet. Ziel des Verbandes ist die Förderung des Internets in Österreich und die Unterstützung der Anliegen und Interessen von rund 220 Mitgliedern gegenüber Regierung, Behörden und anderen Institutionen, Verbänden und Gremien. Die ISPA vertritt Mitglieder aus Bereichen wie Access, Content und Services und fördert die Kommunikation der Marktteilnehmerinnen und Marktteilnehmer untereinander.