

ZfTM-Work in Progress Nr. 35:

Qualität von Sprachtelefondienst in deutschen Festnetzen

– Auswertung einer empirischen Erhebung der RegTP –

Torsten J. Gerpott^{*}/Nejc M. Jakopin^{**}

© 2003

^{*} Univ.-Prof. Dr. Torsten J. Gerpott, Lehrstuhl Planung & Organisation, Schwerpunkt Telekommunikationswirtschaft, Gerhard-Mercator-Universität Duisburg, Lotharstr. 65, 47057 Duisburg.

^{**} Dipl.-Kfm. MBA Nejc M. Jakopin, Lehrstuhl Planung & Organisation, Schwerpunkt Telekommunikationswirtschaft, Gerhard-Mercator-Universität Duisburg, Lotharstr. 65, 47057 Duisburg.



Work in Progress

für die Telekommunikations- und Medienwirtschaft

ZfTM-Work in Progress ist eine Schriftenreihe des Förderkreises Zentrum für Telekommunikations- und Medienwirtschaft e.V. Alle Angaben erfolgen nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Richtigkeit und Vollständigkeit. Für Fehler im Text und in Grafiken wird keinerlei Haftung übernommen. Aus der Veröffentlichung kann nicht geschlossen werden, daß die beschriebene Lösung oder die verwendete Bezeichnung freivongewerblichen Schutzrechten bz. Nachdruck oder sonstige Reproduktion (auch Auszüge) nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Vorstandes des Förderkreises. Herausgeber (presserechtliche Verantwortlich): Prof. Dr. Torsten J. Gerpott, Dipl.-Wirtsch.-Ing. Stephan Böhm, Dipl.-Kfz. Sandra Thomas

Kontakt:

Förderkreis Zentrum für Telekommunikations- und Medienwirtschaft e.V.
Eichendorffstr. 20a
40885 Ratingen-Lintorf
Tel. 0203-3793109
Fax 0203-3792656
Internet www.zf-tm.de
Email kontakt@zf-tm.de

Zusammenfassung

Die Auswertungen der RegTP-Veröffentlichung von STD-Qualitätsdaten von 23 Carriern offenbaren große Qualitätsunterschiede zwischen den berichtenden Unternehmen bei nahezu jedem Indikator. Carrier mit größerer Netzausdehnung oder überregional bekannter Marke weisen *keine* überdurchschnittlich guten STD-Qualitätswerte auf. Der STD-Marktführer *Deutsche Telekom* erreicht nur bei einer von 16 Qualitätsmeßgrößen auch die Qualitätsführerschaft und liegt ansonsten jeweils im letzten oder mittleren Drittel der Qualitätsrangreihe der untersuchten Unternehmen. Innerhalb der Gruppe der alternativen Carrier ist kein STD-Anbieter identifizierbar, der konsistent über weitgehend alle STD-Qualitätsindikatoren hinweg eine Spitzenposition im ersten Viertel der Rangplatzverteilung der Unternehmen für den jeweiligen Indikator einnimmt. Vergleiche der RegTP-Qualitätsdaten mit Studien zur STD-Qualität in anderen Ländern deuten insgesamt darauf hin, daß das STD-Qualitätsniveau von Carriern in Deutschland nicht als herausragend positiv einzustufen ist.

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation	1
2. Qualitätsindikatoren für Sprachtelefonanschlüsse und - abrechnungen	2
2.1. Bereitstellungszeiten	3
2.2. Störhäufigkeiten	5
2.3. Reparaturzeiten.....	6
2.4. Abrechnungsgenauigkeit.....	8
3. Qualitätsindikatoren für Sprachtelefonverbindungen	9
4. Fazit	13
Literatur	16

1. Ausgangssituation

In der öffentlichen Diskussion in Deutschland wurde nach der vollständigen Liberalisierung von Telekommunikations(TK-)märkten ab Januar 1998 bei festnetzbasierenden Sprachtelefondienstanschlüssen und -verbindungen fast ausschließlich der Entwicklung der von Endkunden für diese TK-Leistungen zu zahlenden Preise Beachtung geschenkt. Damit wird übersehen, daß selbst bei diesen technologisch reifen TK-Diensten erhebliche Qualitätsunterschiede zwischen verschiedenen Anbietern möglich sind. Diese Nicht-Beachtung von Qualitätsaspekten des Sprachtelefondienstes (STD) in Festnetzen läßt sich erstens dadurch erklären, daß STD-Qualitätsindikatoren durchschnittlichen Dienstnutzern entweder nicht bekannt sind oder von vielen Nutzern nicht angemessen interpretiert werden können. Zweitens kann sie darauf zurückgeführt werden, daß empirische STD-Qualitätsdaten von Anbietern in Deutschland nicht außerhalb des jeweiligen Unternehmens verfügbar waren.

Gemäß der §§ 32 und 33 Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) von 1997 sind nun allerdings Betreiber öffentlicher TK-Netze und Anbieter von festnetzbariertem STD für die Öffentlichkeit sowie von Auskunftsdiensten verpflichtet, der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) Angaben über die Ausprägungen von Qualitätsindikatoren für von ihnen erbrachte Dienste bereitzustellen. Die Operationalisierung von insgesamt neun einschlägigen Qualitätsvariablen wird in einem Anhang zu § 32 Abs. 3 TKV in Anlehnung an die „Technical Recommendation 138“ der ETSI genau vorgegeben (s. ETSI 1994). Auf der Grundlage dieser rechtlichen Ermächtigung veröffentlichte die RegTP im Juli 2002 erstmals die von ihr bei berichtspflichtigen TK-Anbietern für das Jahr 2000 z.T. quartalsweise erhobenen Qualitätsindikatorenausprägungen für festnetzbasierenden STD (s. RegTP 2002). Allerdings stellten von insgesamt 56 für den Erhebungszeitraum berichtspflichtigen Unternehmen nur 25 (= 44,6%) der RegTP mehr oder minder vollständige Qualitätsdatensätze zur Verfügung.

Ziel des vorliegenden Aufsatzes ist es, diese Daten in aufbereiteter Form einem interessierten Fachpublikum zugänglich zu machen und zu interpretieren, da die RegTP selbst bis heute lediglich die unkommentierten Rohdaten über ein sehr spezialisiertes Medium veröffentlicht hat. Hierbei erfolgt eine Beschränkung auf sechs Qualitätsvariablenblöcke, die sich unmittelbar auf STD-Anschlüsse (Bereitstellungszeit, Störver-

halten, Reparaturzeit) oder STD-Verbindungen (Verbindungsblockierungen und -aufbauzeiten) oder beide STD-Komponenten (Abrechnungsgenauigkeit) beziehen. Nicht ausgewertet wurden somit Qualitätsmessungen für handvermittelte Festnetzverbindungen, Telefonauskunftsdienste und öffentlich zugängliche Telefonstellen (s. die Indikatoren Nr. 6-8 in § 32 Abs. 1 TKV 1997). Durch die Einschränkung der Auswertung auf bestimmte Variablen reduziert sich die Zahl der Unternehmen, die relevante Daten berichtet haben, von 25 auf 23.

Anhand der Netzausdehnung und der Breite des Leistungs- und Zielkundenportfolios der Carrier lassen sich drei Typen von Unternehmen unterscheiden, für die STD-Qualitätsdaten vorliegen. Der erste Anbietertyp ist der ehemalige Monopolinhaber *Deutsche Telekom (DT)*, die als bundesweit Privat- und Geschäftskunden adressierender Vollsortimenter Ende des Jahres 2000 98% aller in Deutschland vorhandenen Telefonkanäle betrieb (s. RegTP 2001: 171). Der *DT*-Marktanteil bei nationalen Fernverbindungsminuten (internationalen Verbindungsminuten) belief sich im Jahr 2000 auf 59% (44%; s. RegTP 2001: 176-178). Der zweite Anbietertyp wird durch bundesweit auftretende alternative Carrier wie *Arcor*, *QS Communications* (jetzt: *QSC*) oder *VIAG Interkom* (jetzt: *BT Ignite*) gebildet. Zum dritten Anbietertyp sind die verbleibenden alternativen Carrier zu rechnen, deren gemeinsames Charakteristikum darin liegt, daß sie in nur einer Stadt oder nur einer Region (z.B. Bundesland) TK-Netze betreiben und TK-Dienste vermarkten (z.B. *EWE TEL*, *R-KOM*, *tesion*). Da demnach sehr unterschiedliche STD-Anbietertypen Qualitätsdaten berichtet haben, liegt es nahe, bei der Datenaufbereitung ein Augenmerk darauf zu richten, inwieweit systematische Qualitätsunterschiede zwischen der *DT* und alternativen Carriern im allgemeinen sowie innerhalb der Gruppe der alternativen Carrier zwischen bundesweit auftretenden Anbietern und City-/Regiocarriern beobachtbar sind.

2. Qualitätsindikatoren für Sprachtelefonanschlüsse und -abrechnungen

20 Unternehmen stellten der RegTP Daten zu Bereitstellungszeiten, Fehlerhäufigkeiten oder Reparaturzeiten von festnetzbasierter Sprachtelefonanschlüssen oder zur Abrechnungsgenauigkeit von Sprachtelefonanschlüssen und -verbindungen bereit. *Tab. 1* informiert über die Werte für diese Indikatoren, wobei zunächst der In-