

RAUF 2/2014-15

Bescheid

I. Spruch

Gemäß § 91 Abs 5 TKG 2003 wird festgestellt, dass der Mangel, der darin bestand, dass A1 Telekom Austria AG vom 5.05.2014 bis zum 23.05.2014 §§ 2, 3 NÜV 2012 verletzt hat, indem die Ausstellung der Nummernübertragungsinformation nicht unverzüglich bzw innerhalb eines Zeitraums von maximal 20 Minuten und bei mehr als 25 Anschlüssen nicht spätestens einen Tag nach Antragstellung erfolgt ist, sondern diese erheblich verzögert ausgestellt wurden, wodurch Kunden an der Ausübung ihres Anspruchs auf Portierung gehindert wurden, nicht mehr besteht.

**RUNDFUNK UND TELEKOM
REGULIERUNGS-GMBH**

A-1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79
FN: 208312t HG Wien
DVR-Nr.: 0956732 Austria
UID-Nr.: ATU43773001

Schlichtungsstelle
telefonisch erreichbar:
MO - FR 09 - 12 Uhr
Tel: +43 (0) 1 58058-444
Fax: +43 (0) 1 58058-9494

Kontaktformular:
www.rtr.at/webformular

II. Begründung

1 Festgestellter Sachverhalt

A1 Telekom hat für folgende Dienste eine Allgemeingenehmigung nach § 15 TKG 2003 inne: „Öffentliche Internet-Kommunikationsdienste“, „Öffentliche Kommunikationsnetze“, „Öffentliche Mietleitungsdienste“ sowie für die Erbringung von „Telefondiensten an festen Standorten und für mobile Teilnehmer“. A1 Telekom ist auch Anbieterin terrestrischer öffentlicher Mobilfunkdienste innerhalb der EU (amtsbekannt).

Vor Einleitung eines Aufsichtsverfahrens und unmittelbar nach Bekanntwerden der Probleme bei der Ausstellung der Nummernübertragungsinformation (NÜVI) wurde seitens der RTR-GmbH mehrfach Kontakt mit der A1 Telekom aufgenommen, um eine rasche Behebung und Herstellung des gesetzmäßigen Zustandes zu erwirken. Am 13.5. wurde von A1 Telekom telefonisch mitgeteilt, dass die technischen Probleme bei der Portierung behoben seien (ON 4, 5). In den darauffolgenden Tagen langten jedoch weiterhin diesbezügliche Endkundenbeschwerden ein.

Am 15.05.2014 hat die RTR-GmbH schließlich ein Aufsichtsverfahren gemäß § 91 Abs 1 TKG 2003 gegen A1 Telekom eingeleitet, da durch zahlreiche Endkundenbeschwerden und Beschwerden anderer Mobilfunkbetreiber (Beilagenkonvolut Beschwerden zum Schreiben an A1 Telekom vom 20.05.2014, ON 6, Beschwerden ON 7 bis 9, 11) Umstände bekannt wurden, die darauf schließen ließen, dass A1 Telekom, offenbar insbesondere im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme des Sonderkündigungsrechts aufgrund der kürzlich ergangenen Preiserhöhungen, die Nummernübertragung erschwert bzw verhindert hat, indem die Ausstellung der NÜVI erheblich verzögert bzw nicht rechtzeitig vor Vertragsbeendigung vorgenommen wurde. Mit Schreiben vom 20.05.2014 (ON 6) wurde A1 Telekom aufgefordert, zu diesem Verhalten Stellung zu nehmen und den Verstoß unverzüglich, jedoch längstens bis zum 27.05.2014 abzustellen, indem sichergestellt wird, dass die vom Teilnehmer angeforderten Nummernübertragungsinformationen unverzüglich, längstens jedoch innerhalb von 20 Minuten, ausgestellt werden und gewährleistet wird, dass Kunden, welchen nicht rechtzeitig zum Vertragsende, insbesondere bei Ausübung des Sonderkündigungsrechts, eine NÜVI ausgestellt wurde, auch nach Vertragsende ihr Recht auf Portierung ausüben können.

Der RTR-GmbH wurde erstmalig durch Endkundenbeschwerden am 5.05.2014 bekannt, dass Probleme bei der Portierung bei A1 Telekom bestehen. Aufgrund von Systemproblemen bei A1 Telekom im Zusammenhang mit der höheren Auslastung der Systeme, welche laut A1 Telekom auf Ausübung außerordentlicher Kündigungsrechte zurückzuführen war, ist es zu Verzögerungen bei der Ausstellung der NÜVI gekommen. Seit 23.05.2014 konnten keine weiteren Störungen festgestellt werden. Für den Fall, dass Kunden infolge dieser Schwierigkeiten nicht rechtzeitig zum Vertragsende portieren können, hat A1 Telekom prozessseitig sichergestellt, dass diese Kunden auch nach Vertragsende ihr Recht auf Portierung ausüben können (Stellungnahme A1 Telekom vom 2.06.2014, ON 10, E-Mail der A1 Telekom vom 4.06.2014, ON 13).

In diesem Kontext liegen der RTR-GmbH seit 23.05.2014 keine weiteren Endkundenbeschwerden vor.

2 Beweiswürdigung

Die Feststellungen beruhen auf den jeweils in Klammer angeführten Unterlagen.

Die Feststellung, dass ab 23.05.2014 keine weiteren Störungen bei der Portierung festgestellt werden konnten, ergibt sich aus der glaubwürdigen Stellungnahme der A1 Telekom sowie daraus, dass in diesem Kontext keine weiteren Beschwerden bei der RTR-GmbH eingelangt sind.

3 Rechtliche Beurteilung

3.1. Zuständigkeit der RTR-GmbH

Gemäß § 115 Abs 1 TKG 2003 hat die Rundfunk und Telekom-Regulierungs-GmbH sämtliche Aufgaben nach dem TKG 2003 wahrzunehmen, sofern nicht die Telekom-Control-Kommission (§ 117 TKG 2003) oder die KommAustria (§ 120 TKG 2003) zuständig ist. Da eine Zuständigkeit der Telekom-Control-Kommission bzw der KommAustria nicht besteht, ist gemäß § 115 TKG 2003 die RTR-GmbH zuständig. Die Zuständigkeit der Telekom-Control-Kommission besteht lediglich im Zusammenhang mit dem § 23 Abs 2 TKG 2003 betreffend die Höhe der aus Anlass der Nummernübertragung entstehenden Entgeltansprüche.

3.2. Aufsichtsverfahren

Hat die Regulierungsbehörde in Bezug auf durch sie zu besorgende Aufgaben Anhaltspunkte dafür, dass ein Unternehmen gegen die Vorschriften des TKG 2003, gegen die Bestimmungen einer auf Grund dieses Bundesgesetzes erlassenen Verordnung oder gegen einen auf Grund dieses Bundesgesetzes erlassenen Bescheid verstößt, teilt sie dies gemäß § 91 Abs 1 TKG 2003 dem Unternehmen mit und räumt gleichzeitig Gelegenheit ein, zu den Vorhalten Stellung zu nehmen oder etwaige Mängel in angemessener Frist nach Erhalt der Mitteilung abzustellen.

Stellt die Regulierungsbehörde fest, dass nach Ablauf der gesetzten Frist die Mängel, deretwegen das Aufsichtsverfahren eingeleitet wurde, nicht abgestellt sind, ordnet sie nach § 91 Abs 2 TKG 2003 mit Bescheid die gebotenen, angemessenen Maßnahmen an, die die Einhaltung der verletzten Bestimmungen sicherstellen, und setzt eine angemessene Frist fest, innerhalb der der Maßnahme zu entsprechen ist.

Gemäß § 91 Abs 5 TKG 2003 hat die Regulierungsbehörde, wenn sie feststellt, dass die Mängel, deretwegen das Aufsichtsverfahren eingeleitet wurde, tatsächlich nicht vorliegen bzw innerhalb der gesetzten Frist abgestellt wurden, mit Bescheid festzustellen, dass die Mängel nicht bzw nicht mehr gegeben sind.

3.3. Verordnungswidrigkeit

Gemäß § 2 NÜV 2012 ist allen Teilnehmern die Nummernübertragung auf Antrag uneingeschränkt einzuräumen. Gemäß § 3 Abs 4 NÜV 2012 ist der Antrag auf Ausstellung einer Nummernübertragungsinformation unverzüglich zu bearbeiten. Die Ausstellung hat unverzüglich, jedoch längstens innerhalb von 20 Minuten zu erfolgen. Bei einem Antrag einer Nummernübertragungsinformation von mehr als 25 Anschlüssen sind die jeweiligen Nummernübertragungsinformationen nachweislich spätestens einen Werktag nach Antragstellung zur Postaufgabe zu bringen (§ 3 Abs 5 NÜV 2012).

A1 Telekom hat dadurch, dass sie von 5.05.2014 bis 23.05.2014 erhebliche Verzögerungen bei der Ausstellung der NÜVI verursacht hat bzw diese teilweise nicht rechtzeitig vor Vertragsende ausgestellt hat, §§ 2, 3 NÜV 2012 verletzt. Dadurch, dass die NÜVI-Ausstellung die maximale Dauer von 20 Minuten erheblich überschritten hat, wurden Kunden an der Ausübung ihres Rechts auf Portierung gehindert, da diese nicht rechtzeitig vor Vertragsbeendigung die NÜVI erhalten hatten und somit keinen Betreiberwechsel durchführen konnten, ohne sich dem Risiko auszusetzen, ihre Rufnummer zu verlieren.

3.4. Einstellung des Verfahrens

Da die Mängel, deretwegen das Aufsichtsverfahren eingeleitet wurden innerhalb der gesetzten Frist abgestellt wurden, nämlich die NÜVI in zeitlicher Hinsicht wieder ordnungskonform ausgestellt wird und Maßnahmen getroffen wurden, um sicherzustellen, dass Kunden, welche systembedingt nicht rechtzeitig portieren konnten, auch nach Vertragsende portieren können, war das Aufsichtsverfahren gegen A1 Telekom gemäß § 91 Abs 5 TKG 2003 einzustellen.

III. Rechtsmittelbelehrung

Gegen diesen Bescheid steht den Parteien dieses Verfahrens das Rechtsmittel der Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht offen. Die Beschwerde ist binnen vier Wochen nach Zustellung dieses Bescheides bei der Behörde, die diesen Bescheid erlassen hat, einzubringen. Bei der Einbringung der Beschwerde ist an das Bundesverwaltungsgericht eine Gebühr von Euro 30,-- zu entrichten.

Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH

Wien, am 07.07.2014

Mag. Johannes Gungl

Geschäftsführer Fachbereich
Telekommunikation und Post