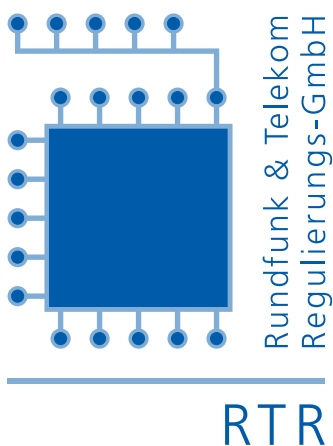


Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle

Activity Report of the Conciliation Body



BEREC
CHAIR 2012 AUSTRIA



2011

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle

Activity Report of the Conciliation Body



Table of content

	Preface	6
1.	General information on conciliation in 2011	8
1.1.	The procedure in detail	10
2.	Conciliation in 2011 in figures	14
2.1.	General information on conciliation procedures concerning fixed-line networks	24
2.2.	General information on conciliation procedures concerning mobile services	26
3.	Information service	30
4.	Conciliation in 2011: analysis of operators	34
4.1.	Selected cases	34
4.2.	A1 Telekom Austria AG	36
4.2.1.	Mobile services: A1 and aon mobil	36
4.2.2.	Mobile services: bob	40
4.2.3.	A1 Telekom fixed-line services	42
4.3.	UPC	46
4.4.	Tele2 Telecommunication GmbH	48
4.5.	T-Mobile Austria GmbH	52
4.5.1.	T-Mobile Austria GmbH: T-Mobile	52
4.5.2.	T-Mobile Austria GmbH: tele.ring	54
4.6.	Orange Austria Telecommunication GmbH	58
4.6.1.	Orange Austria Telecommunication GmbH: Orange	58
4.6.2.	Orange Austria Telecommunication GmbH: YESSS!	60
4.7.	Hutchison 3G Austria GmbH	64
4.8.	Other operators	66
5.	Selected topics	68
5.1.	Mobile Internet access – Cost Limitation Ordinance (KostbeV)	68
5.2.	Changes in itemised billing	72
5.3.	Paper bill	72
5.4.	Limitation of the minimum contract period	72
5.5.	Blocking of data services	74



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	7
1.	Allgemeines zur Schlichtungstätigkeit im Jahr 2011	9
1.1.	Das Verfahren im Detail	11
2.	Die Schlichtungstätigkeit 2011 in Zahlen	15
2.1.	Allgemeines zur Streitschlichtung bei Festnetztelefonie	25
2.2.	Allgemeines zur Streitschlichtung bei Mobiltelefonie	27
3.	Informationsservice	31
4.	Schlichtungstätigkeit 2011: Analyse der Betreiber	35
4.1.	Ausgesuchte Fälle	35
4.2.	A1 Telekom Austria AG	37
4.2.1.	Mobilfunkbereich: „A1“ und „aon mobil“	37
4.2.2.	Mobilfunkbereich: „bob“	41
4.2.3.	Der Festnetzbereich von A1 Telekom	43
4.3.	UPC	47
4.4.	Tele2 Telecommunication GmbH	49
4.5.	T-Mobile Austria GmbH	53
4.5.1.	T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“	53
4.5.2.	T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“	55
4.6.	Orange Austria Telecommunication GmbH	59
4.6.1.	Orange Austria Telecommunication GmbH: „Orange“	59
4.6.2.	Orange Austria Telecommunication GmbH: „YESSS!“	61
4.7.	Hutchison 3G Austria GmbH	65
4.8.	Andere Betreiber	67
5.	Ausgewählte Themen	69
5.1.	Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung	69
5.2.	Änderungen beim Einzelentgeltnachweis	73
5.3.	Papierrechnung	73
5.4.	Beschränkung der Mindestvertragsdauer	73
5.5.	Sperre von Datendiensten	75



5.6.	Unilateral right of the operator to change contract conditions	74
5.7.	Number portability	74
5.8.	New measures to combat the abuse of value-added services	78
5.9.	Review of the conditions regarding charges	78
5.10.	WAP billing	78
5.11.	Topics discussed in previous activity reports	78
6.	Outlook	82
7.	Annex	84
7.1.	Procedure form "Deferral of the payment due date" and "Request for a conciliation procedure"	84
7.2.	Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of communications services pursuant to § 122 subsection 1 no. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)	90
7.3.	Index	98
7.3.1.	Tables	98
7.3.2.	Figures	100
	Publishing information	102



5.6.	Einseitiges Änderungsrecht von Vertragsbedingungen durch den Betreiber	75
5.7.	Rufnummernübertragung	75
5.8.	Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauches von Mehrwertdiensten	79
5.9.	Prüfung von Entgeltbestimmungen	79
5.10.	WAP-Billing	79
5.11.	Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten	79
6.	Ausblick	83
7.	Anhang	85
7.1.	Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“	85
7.2.	Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003	91
7.3.	Verzeichnisse	99
7.3.1.	Tabellen	99
7.3.2.	Abbildungen	101
	Impressum	103



Preface

The mobile communications sector is a booming market and continues to be highly attractive to end users: In 2011 telephone calls totalled 22.2 billion minutes, 7.3 billion text messages were sent, the upload and download volume of mobile data services rose by more than two-thirds from 2010 to 2011 and reached 43,288 terabyte at the end of 2011. In the second quarter of 2011, the number of 3G SIM cards used exceeded the number of 2G SIM cards for the first time and mobile services penetration rose to 154% at the end of 2011.

This enormous growth in the demand for and use of mobile voice and data services is also reflected in the conciliation body's statistics. In 2011 a total of 5,470 procedures were submitted to the conciliation body, which corresponds to an increase of approximately 25% against 2010. This development is accompanied by a heavy increase in enquiries submitted in writing or by telephone. With regard to the subject matters involved, both the procedures and enquiries were dominated by excessive mobile phone bills caused by mobile data service use. The amounts in dispute often amounted to one or several hundred euros.

So what can the regulatory authority do in such cases, apart from carrying out the conciliation procedures and continuously providing information to the public? On the basis of the amendment to the Austrian Telecommunication Act that entered into force in November 2011, the regulatory authority has been empowered to intervene by issuing an ordinance in cases where the self-regulating mechanisms of the market do not work effectively. We thus adopted the Cost Limitation Ordinance (KostbeV), which will impose a broad set of protective measures for the users of mobile data services. Additionally, we will examine the operators' general terms as well as the conditions regarding charges in even greater detail than before with the goal of enhancing the protection of users.

Although a number of instruments are available to us to provide effective user protection, new challenges lie ahead and we have already started dealing with them. One example of these new issues is the steadily increasing number of enquiries involving apps. They are often connected to internal payment options that may be included in the phone bills. The conciliation body can therefore only intervene in cases where these apps are charged as value-added services. In the UK a designated code for application based services has been adopted to curb the number of complaints in this field.

With this in mind, we hope this report is of interest to you and it will raise general awareness for specific issues. Enjoy reading!

Vienna, April 2012

Georg Serentschy
Managing Director
RTR Telecommunications and
Postal Services Division



Vorwort

Der österreichische Mobilfunkmarkt boomt aus Sicht der Endkunden nach wie vor: Im Jahr 2011 wurden 22,2 Mrd. Minuten telefoniert, 7,3 Mrd. SMS verschickt, das Up-/Downloadvolumen bei mobilen Datendiensten stieg von 2010 auf 2011 um mehr als zwei Drittel und erreichte Ende 2011 43.288 Terabyte. Im 2. Quartal 2011 wurden erstmals mehr 3G- als 2G-SIM-Karten verwendet und die Mobilfunkpenetration stieg Ende 2011 auf 154%.

Diese enorme Zunahme der Nachfrage und Nutzung mobiler Sprach- und Datendienste spiegelt sich auch in den Statistiken der Schlichtungsstelle wider. Im Jahr 2011 wurde bei der Schlichtungsstelle mit insgesamt 5.470 rund ein Viertel mehr Verfahren als im Jahr 2010 verzeichnet. Damit einher geht ein starker Anstieg der schriftlich und telefonisch eingebrachten Anfragen. Inhaltlich dominiert wurden Verfahren wie Anfragen von der Problematik stark überhöhter Handyrechnungen, hervorgerufen durch die Nutzung mobiler Datendienste. Streitbeträge in der Höhe von einigen hundert Euro waren dabei eher die Regel als die Ausnahme.

Was kann in solchen Fällen die Regulierungsbehörde – abgesehen von der Führung von Verfahren und kontinuierlicher Information der Öffentlichkeit – tun? Durch die Novelle des Telekommunikationsgesetzes, die im November 2011 in Kraft trat, erhielt die Regulierungsbehörde die Möglichkeit, dort, wo Selbstregulierung am Markt nicht effektiv funktioniert, per Verordnung einzugreifen. So haben wir die Kostenbeschränkungsverordnung erlassen, welche einen weitreichenden Schutzschirm über die Nutzer von mobilen Datendiensten legen wird. Zur Stärkung des Nutzerschutzes werden Allgemeine Geschäftsbedingungen und Entgeltbestimmungen von uns noch genauer als bisher ins Visier genommen.

Auch wenn wir mittlerweile ein Instrumentarium zur Hand haben, das einen effektiven Nutzerschutz ermöglicht, tauchen bereits neue Herausforderungen auf, mit denen wir uns auseinandersetzen. Exemplarisch möchte ich hier auf die ständig zunehmenden Anfragen zu Apps hinweisen. Auch diese sehen oftmals interne Bezahlmöglichkeiten vor, die sich auf die Telefonrechnung der Nutzer niederschlagen können. Die Schlichtungsstelle kann daher nur dann eingreifen, wenn die Verrechnung über Mehrwertdienste erfolgt. In England gibt es zur Eindämmung derartiger Beschwerden bereits einen Kodex für application based services.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen eine spannende Lektüre und hoffen, dass der Bericht Ihr Interesse weckt und Sie für bestimmte Themen sensibilisiert!

Wien, im April 2012

Dr. Georg Serentschy
Geschäftsführer der RTR-GmbH
Fachbereich Telekommunikation und Post



1. General information on conciliation in 2011

Conciliation procedures for end users represent an important area of RTR's activity. These procedures provide the option of free legal redress for the customers of communication services operators. The RTR conciliation body reviews all kinds of complaints in these procedures related to the rendering of communication services. The prerequisites for initiating a procedure are quite straightforward. Subscribers only have to attempt to find a solution with their operator on their own before addressing the conciliation body. Usually such a solution is sought by issuing a written objection to the bill. If this attempt on the part of the subscriber fails, a request for a conciliation procedure can be submitted by filling in a designated procedure form within one month. The „deferral of the payment due date“ is one of the specific characteristics laid down in telecommunications law. If subscribers submit an objection to the bill to the conciliation body using the aforementioned form, the disputed bill need not be paid up to the end of a possibly initiated conciliation procedure. More detailed information is set out in the specific procedure guidelines adopted by the conciliation body. Any information on the case can also be submitted electronically via the arbitration body's website (<http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR>).

In the course of the actual procedure an amicable solution will be sought as a first step. Both the complainant and the operator are asked to submit proposals for solving the issue and/or to examine any proposals brought forward by the other party. Many procedures are closed at this early stage with an amicable settlement.

If an agreement cannot be achieved at this stage, the actual facts are subjected to a thorough review. In the case of an objection to the bill, this involves inspecting the technical documentation requested from the operator and cross-checks of the various logs listing the disputed connections. Additionally, the legal situation and the contract terms may be examined. Depending on the result of this review, the subscriber is either provided with a written dismissal or a proposal for a solution in the subscriber's favour is issued by the conciliation body. However, each of the parties has to accept this proposal in order for it to become effective.

The continuously growing number of new procedure requests clearly confirms that the conciliation procedure adopted under the Austrian Telecommunications Act (TKG 2003) meets an important need of the users of communication services. With a total of 5,470 procedure requests received in 2011 – up 24.2% compared to the previous year – an absolute record high (since the introduction of conciliation procedures in 1997) was reached.

As regards the subject of the complaints, the unpleasant trend of the previous years continued. Especially the complaints concerning data volumes used and mobile Internet access have continued to be critical: more than 2,300 procedures dealt with this issue. Another issue that significantly gained in importance in 2011 was general contract disputes.

Finally, attention needs to be drawn to the amendment to the TKG 2003, which entered into force in November 2011, as it will also bring about changes to the conciliation procedure. The related changes will be dealt with in more detail in *chapter 5*.

1. Allgemeines zur Schlichtungs- tätigkeit im Jahr 2011

Die Schlichtungsverfahren für Endkunden stellen ein wesentliches Tätigkeitsfeld der RTR-GmbH dar. Mit diesem Verfahren hat jeder Kunde eines Betreibers von Kommunikationsdiensten die Möglichkeit, kostenfrei Rechtsschutz in Anspruch zu nehmen. Die Schlichtungsstelle der RTR-GmbH überprüft in diesen Verfahren alle Arten von Beschwerden, die mit der Erbringung von Kommunikationsdiensten in Zusammenhang stehen. Die Verfahrensvoraussetzungen sind vergleichsweise einfach. Die betroffenen Teilnehmer müssen lediglich vorab selbst versuchen, eine Lösung mit ihrem Betreiber zu finden. Dies geschieht in der Regel durch einen schriftlichen Rechnungseinspruch. Ist dieser Versuch des Teilnehmers nicht erfolgreich, kann binnen eines Monats mittels eines anleitenden Verfahrensformulars ein Schlichtungsantrag eingebracht werden. Eine zusätzliche Besonderheit im Telekommunikationsrecht liegt im so genannten „Aufschub der Fälligkeit“: Wenn der Teilnehmer einen Rechnungseinspruch mittels des oben genannten Formulars der Schlichtungsstelle zur Kenntnis bringt, ist der bestrittene Rechnungsbetrag bis zum Abschluss eines allfälligen Schlichtungsverfahrens nicht zu bezahlen. Die genauen Details sind in eigenen von der Schlichtungsstelle erlassenen Verfahrensrichtlinien geregelt. Alle Eingaben können auch über die Website der Schlichtungsstelle (<http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>) elektronisch eingebracht werden.

Im Verfahren selbst wird vorerst versucht, eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sowohl Beschwerdeführer als auch Betreiber werden daher aufgefordert, Vorschläge zur Beschwerdebereinigung zu erstatten bzw. die von der Gegenseite bereits erstatteten Vorschläge zu prüfen. Viele Verfahren können bereits in diesem Stadium mit einer Einigung beendet werden.

Scheitert dieser Verfahrensschritt jedoch, wird der Sachverhalt umfassend geprüft. Bei einem Rechnungseinspruch bedeutet dies eine Durchsicht der vom Betreiber angeforderten technischen Unterlagen und Querchecks der verschiedenen Protokolle, mit denen die strittigen Verbindungen aufgezeichnet wurden. Ebenso werden bei Bedarf die Rechtslage bzw. die Vertragsinhalte geprüft. Je nach Ergebnis erhält der Teilnehmer entweder eine schriftliche Abweisung seines Antrages oder die Schlichtungsstelle erstellt einen Lösungsvorschlag zugunsten des Teilnehmers. Dieser bedarf für seine Wirksamkeit allerdings einer Annahme durch beide Seiten.

Dass mit den Schlichtungsverfahren nach dem TKG 2003 ein wichtiges Bedürfnis der Nutzer von Kommunikationsdiensten befriedigt wird, zeigt die beständig steigende Anzahl neuer Verfahrenseingaben. 2011 wurde mit 5.470 neuen Verfahrensanträgen wieder ein absolutes Hoch (seit Einführung der Streitschlichtung im Jahr 1997) erreicht. Die Steigerung gegenüber dem Vorjahr beträgt damit 24,2%.

Inhaltlich setzte sich der Trend der letzten Jahre unerfreulich fort. Vor allem der Bereich der Verrechnung von verbrauchten Datenvolumina bei mobilen Internetzugängen hat weiterhin an Brisanz gewonnen. Über 2.300 Verfahren betrafen diese Thematik. Ein Thema, das im Jahr 2011 erheblich an Bedeutung gewonnen hat, ist jenes der Vertragsschwierigkeiten.

Abschließend ist noch auf die Novelle des TKG 2003, die im November 2011 in Kraft trat, hinzuweisen, welche auch für das Schlichtungsverfahren Veränderungen mit sich bringen wird. Die entsprechenden Neuerungen zu diesem Thema finden sich in *Kapitel 5*.

1.1. The procedure in detail

One of the essential prerequisites for validly initiating a conciliation procedure has been already indicated: as an initial step, users must themselves attempt to resolve the issue in writing with their respective operators. The conciliation body route can be chosen only if this attempt at a solution fails. The further details of the procedure, especially concerning the form of the request, the deadlines to be observed and the various obligations, are laid down in the conciliation body's procedure guidelines which provide a comprehensive picture of the individual steps of conciliation procedures.

A major change introduced by the TKG 2003 amendment is the new standardised three-month period of objection. Up to 21 February 2012, operators could deliberately stipulate in their general terms and conditions the deadline for submitting a written objection to the bill. Typically, this used to be a one-month period. § 71 TKG 2003 now explicitly specifies a three-month period. It starts from the date of receipt of the bill and, with prepaid products, from the date when the amount is debited from the credit purchased. In many cases this means that subscribers have more time to file their objections and, for RTR, this signifies a great deal of simplification in advising subscribers, as the contract terms need not be considered in each case.

The essential aspects and steps to be taken into account when initiating a conciliation procedure can be found in *Figure 1*:

Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure

Subject matter in dispute	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Case concerns the provision of a communications service ■ Not older than one year ■ Amount in dispute must be at least EUR 20 (in the case of charging disputes) ■ User must previously have attempted to seek a solution with the operator in writing (objection to bill within three-month period, or complaint)
Request for a conciliation procedure	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Within one month of receipt of operator's response ■ By Web form, fax or letter ■ Fully completed form
Deferral of the payment due date for the disputed amount	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Written objection to the bill submitted within the set period, or ■ Request for conciliation procedure submitted ■ Request for deferral of the payment due date noted on the procedure form
Type of procedure	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cooperation procedure – conciliation body can only submit suggestions and ■ Make no legally binding decisions

The flowchart below (*Figure 2*) illustrates the individual steps of a conciliation procedure.

The procedure comprises two parts. The first part aims at deferring the payment due date and the second part involves the review of the subject matter by the conciliation body. What is new about the deferral of the payment due date for the disputed amount is the option for subscribers to preliminarily require repayment from operators of amounts already paid. However, this only applies to the amount the operator cannot charge according to the average-use clause set out in § 71 TKG 2003.

1.1. Das Verfahren im Detail

Eine wesentliche Voraussetzung für die zulässige Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wurde bereits genannt: Der Nutzer muss in einem ersten Schritt selbst versuchen, die Problemlage mit seinem eigenen Betreiber auf schriftlichem Weg zu klären. Nur wenn dieser Lösungsversuch scheitert, kann der Weg zur Schlichtungsstelle gewählt werden. Die weiteren Details des Verfahrens, insbesondere hinsichtlich der Form der Beantragung, der einzuhaltenden Fristen sowie der verschiedenen Obliegenheiten, sind in den Verfahrensrichtlinien der Schlichtungsstelle festgelegt, die ein umfassendes Bild über den Verfahrensablauf geben.

Eine wesentliche Neuerung durch die Novelle des TKG 2003 liegt in der nunmehr vereinheitlichten Einspruchsfrist von drei Monaten. Bis zum 21. Februar 2012 konnten die Betreiber vertraglich in den AGB jene Frist festlegen, innerhalb derer die Teilnehmer einen schriftlichen Rechnungseinspruch einbringen mussten. Typischerweise war hierfür eine Frist von einem Monat vorgesehen. In § 71 TKG 2003 ist nunmehr ausdrücklich eine Dreimonatsfrist normiert. Diese bemisst sich ab dem Zugang der Rechnung, bei Prepaid-Produkten ab dem Abbuchen des Guthabens. Zum einen bedeutet dies in vielen Fällen eine Verlängerung der Einspruchsfrist zugunsten der Teilnehmer, zum anderen auch eine wesentliche Vereinfachung in der Beratung der betroffenen Teilnehmer durch die RTR-GmbH, da nicht mehr auf das jeweilige konkrete Vertragsverhältnis Bedacht genommen werden muss.

Die wesentlichen Punkte, die für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten sind, finden sich in der folgenden *Abbildung 1*.

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens

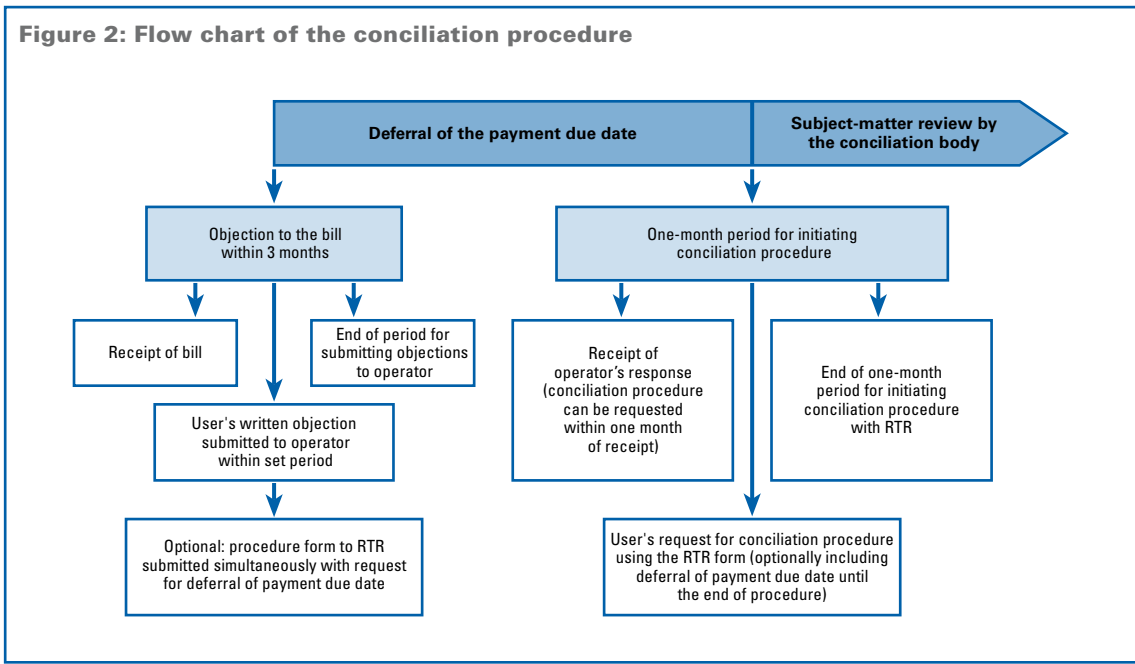
Streitgegenstand	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sachverhalt hat mit der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes zu tun, ■ nicht älter als ein Jahr, ■ Höhe des Streitwertes muss mindestens 20,- Euro betragen (bei Entgeltstreitigkeiten), ■ Nutzer musste zuvor selbst versucht haben, im schriftlichen Weg eine Lösung mit dem Betreiber zu finden (fristgerechter Rechnungseinspruch bzw. Beschwerde).
Schlichtungsantrag	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Binnen einem Monat ab Erhalt der Stellungnahme des Betreibers, ■ per Webformular, Fax oder Brief, ■ vollständig ausgefülltes Formular.
Aufschub der Fälligkeit für den bestrittenen Betrag	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schriftlicher, fristgerechter Rechnungseinspruch bereits erhoben oder ■ Schlichtungsantrag eingebracht, ■ am Verfahrensformular Wunsch nach Aufschub der Fälligkeit vermerkt.
Verfahrensart	→	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kooperationsverfahren – Schlichtungsstelle kann nur Vorschläge erstatten und ■ keine rechtsverbindlichen Entscheidungen fällen.

Die nachstehende *Abbildung 2* stellt den zeitlichen Ablauf eines Schlichtungsverfahrens dar.

Das Verfahren selbst ist zweigeteilt. Der erste Teil dient dem Aufschub der Fälligkeit, der zweite Teil der inhaltlichen Überprüfung durch die Schlichtungsstelle. Neu beim Aufschub der Fälligkeit des bestrittenen Betrages ist nunmehr die Möglichkeit des Kunden, auch bereits bezahlte Beträge vorläufig von seinem Betreiber zurückzufordern. Dies betrifft aber nur jenen Betrag, den der Betreiber nicht nach der Durchschnittsregelung in § 71 TKG 2003 fällig stellen kann.

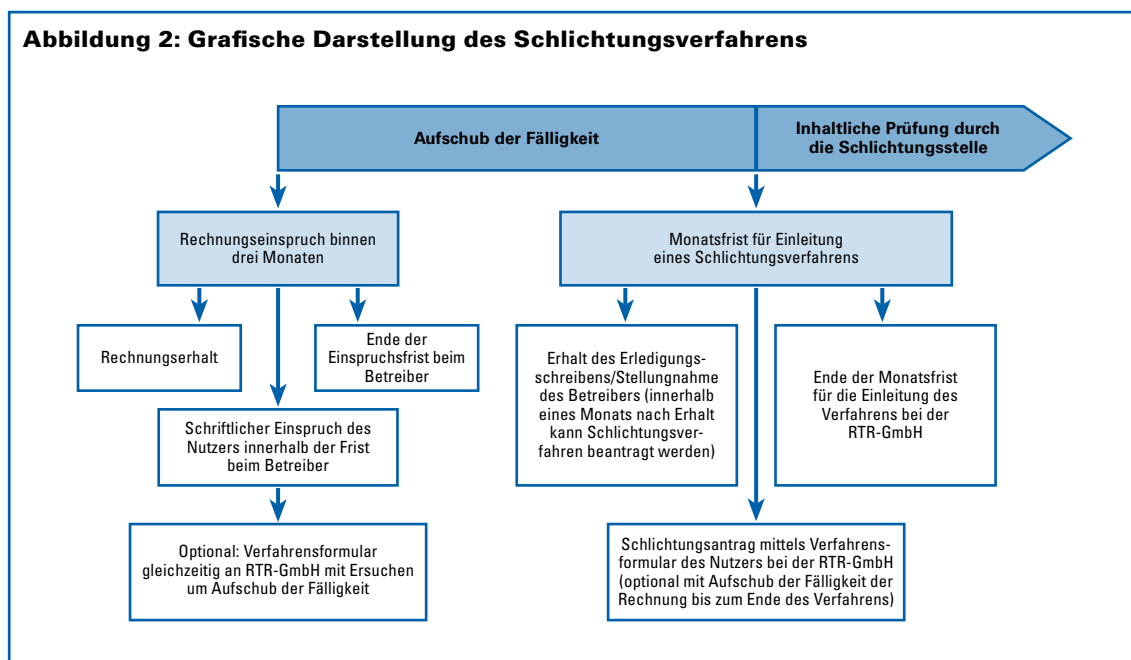
RTR uses an outsourced call centre to support conciliation activities. The call centre provides answers to initial enquiries concerning the conciliation procedure and provides the required documents (forms) to the enquirers. Additionally, information is provided by the call centre on specific complaint issues (please find more detailed information in *chapter 3 „Information service“*).

Figure 2: Flow chart of the conciliation procedure



Zur Unterstützung der Schlichtungstätigkeit bedient sich die RTR-GmbH eines ausgelagerten Callcenters. In diesem werden Erstanfragen zum Schlichtungsverfahren beantwortet und die entsprechenden Unterlagen („Formulare“) den Ratsuchenden zugesandt. Ebenso werden vom Callcenter zu bestimmten inhaltlichen Problemstellungen Auskünfte erteilt (nähere Informationen dazu siehe *Kapitel 3 „Informationsservice“*).

Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens



2. Conciliation in 2011 in figures

When looking at the development of new requests received in 2011, one tendency is striking: the numbers of new requests for conciliation procedures increased significantly. Up 24.23% compared to the previous year, the absolute number of new requests for conciliation procedures increased by 1,067 cases, representing an unpleasant all-time high. Even in the peak years of 2004 and 2008 this ceiling was not reached. As another increase is looming ahead in the first quarter of 2012, this cannot be assumed to be a singular phenomenon.

The procedures submitted show distinct, wave-like ups and downs over the months. The large number of requests received in May, for example, may be related to the public presentation of the 2010 activity report of the conciliation body in this period. There is no obvious explanation for the large number of cases submitted in August and September, however (see *Figure 4*).

Figure 3: Conciliation procedures submitted 2002 – 2011¹

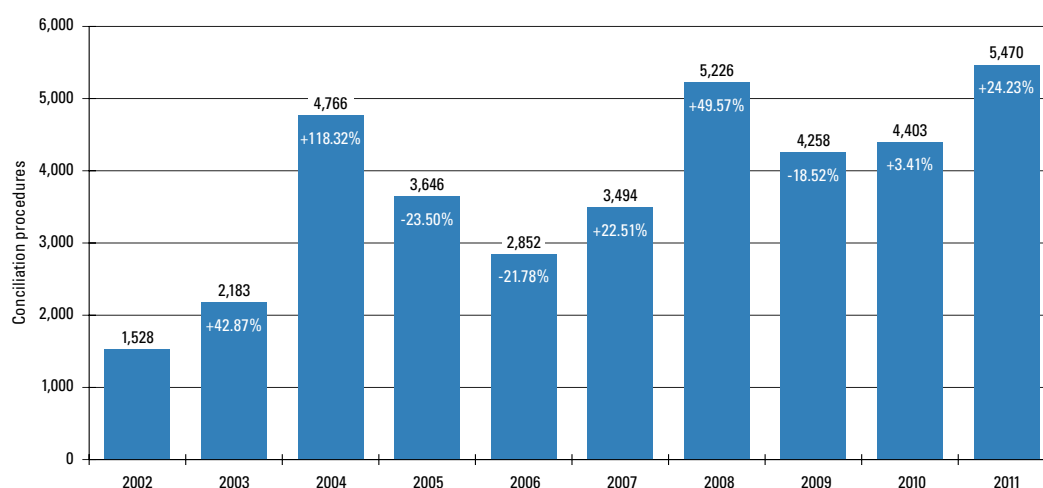
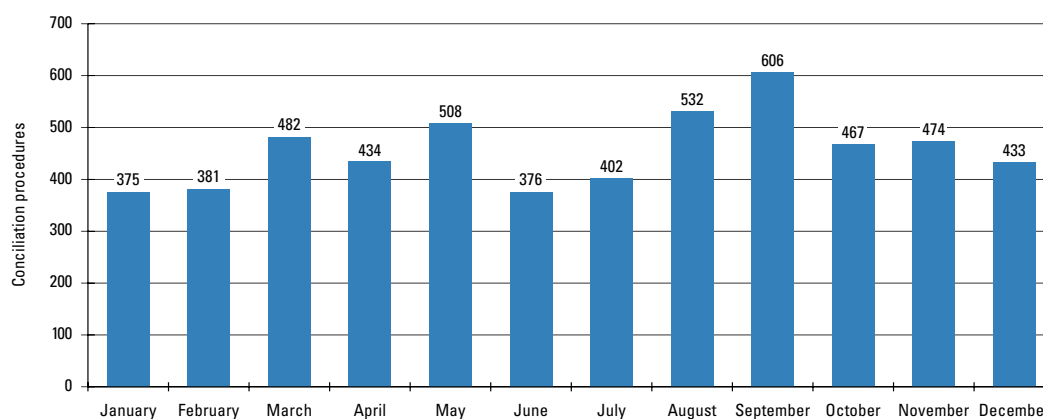


Figure 4: Conciliation procedures submitted in the reporting year 2011 (by month)



¹ Percentages given as a difference compared to the previous year.

2. Die Schlichtungstätigkeit 2011 in Zahlen

Die Gesamtentwicklung bei den neu einlangenden Verfahrensanhträgen für das Jahr 2011 war von einer signifikanten Steigerung geprägt. Das Plus gegenüber dem Vorjahr beträgt 24,23%, in absoluten Zahlen sind das 1.067 Verfahrensanhträge mehr als im Jahr 2010. Damit wurde ein unerfreulicher Rekord aufgestellt. Selbst in den Spitzenjahren 2004 und 2008 wurden diese Zahlen nicht erreicht. Da der Beobachtungszeitraum für die ersten drei Monate 2012 eine weitere Steigerung bei den Verfahrensanhträgen erwarten lässt, ist auch nicht von einer Einmaligkeit auszugehen.

Eine Art Wellenbewegung ist bei der Analyse der einzelnen Monate zu erkennen. Der starke Monat Mai könnte mit der öffentlichen Präsentation des Tätigkeitsberichtes der Schlichtungsstelle 2010 in diesem Zeitraum zusammenhängen. Für den August und den September fehlen naheliegende Erklärungen (siehe *Abbildung 4*).

Abbildung 3: Eingebrachte Schlichtungsfälle 2002 – 2011¹

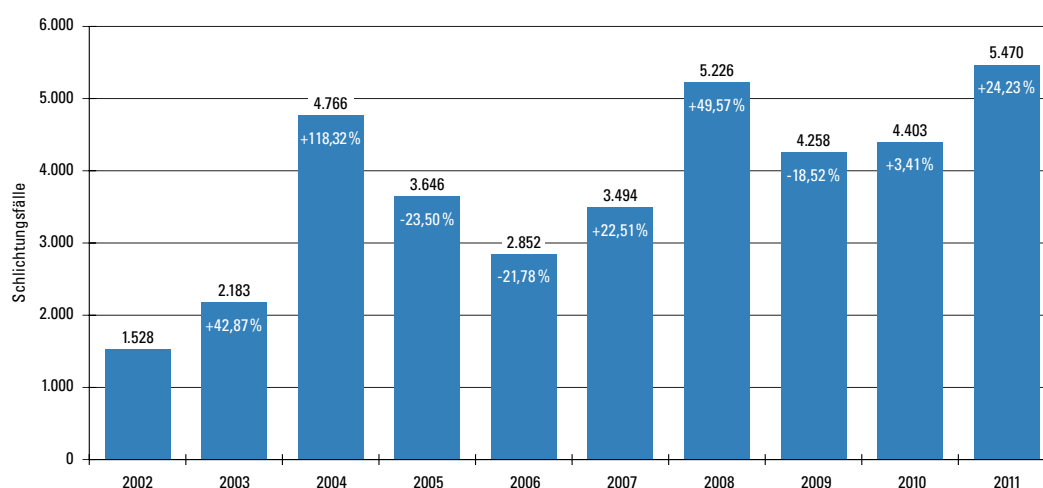
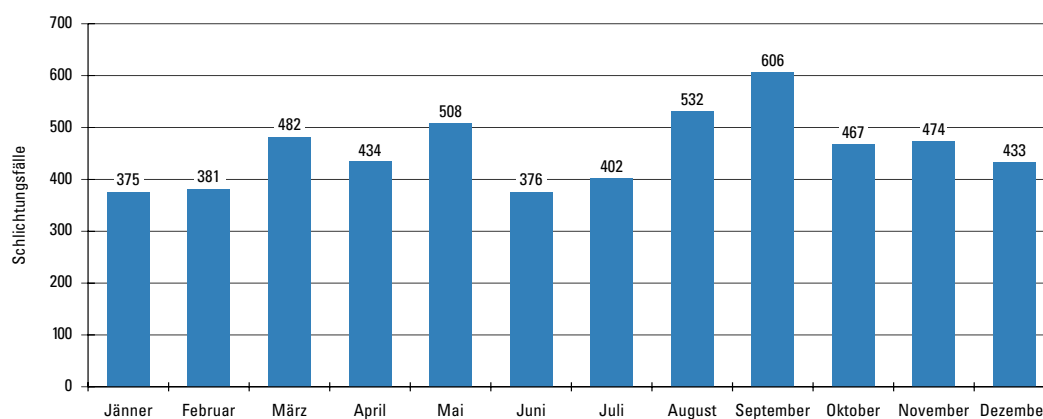


Abbildung 4: Eingebrachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2011 (pro Monat)

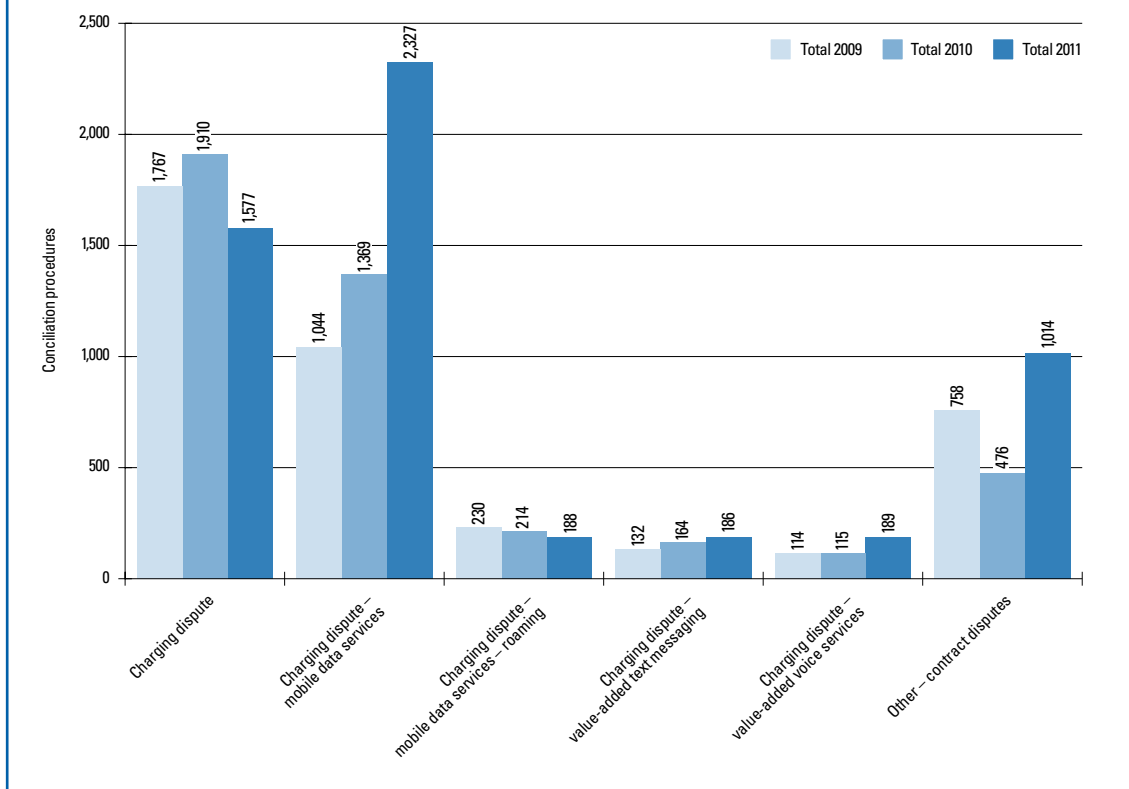


¹ Prozentangaben: Abweichungen jeweils zum Vorjahr.

With regard to the subject matter of the complaints, two main problem areas can be identified for the period under review: complaints were often related to charges levied for data volumes used or general contract disputes. While charging disputes are not uncommon, the surge in contract disputes is remarkable. It is noteworthy that this increase was not caused by a specific problem or an individual operator. A number of widely differing problems related to contract terms have been reported to the conciliation body. The manifold contract-related problems range from unclear terms in contracts entered into by phone or problems with contracts which have been changed to complaints about terms and conditions or charges changed unilaterally by operators.

Another noteworthy phenomenon are complaints involving value-added text messaging and value-added voice services, the latter showing a mild but unpleasant upward trend.

Figure 5: Conciliation procedures submitted 2009 – 2011 (by subject matter in absolute figures)²

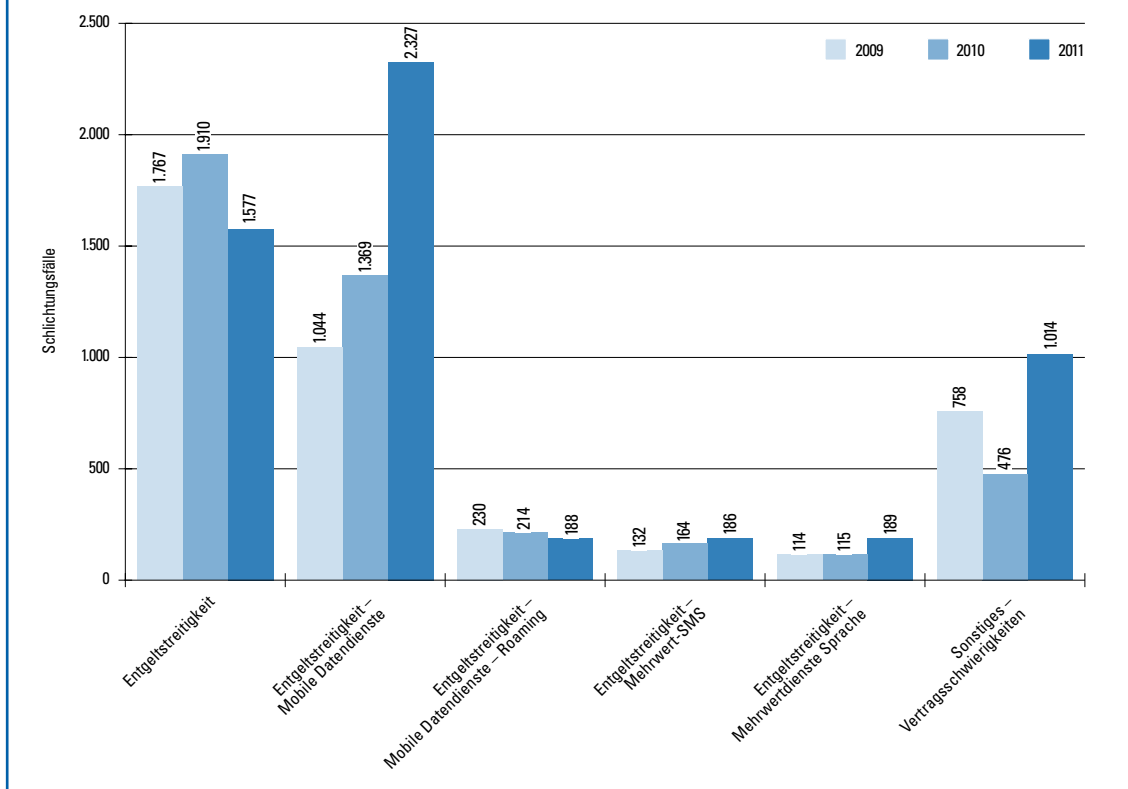


An analysis of the enquiries received by the RTR operated call centre also yields a large number of enquiries involving mobile data services. And the increase in enquiries concerning general contract disputes also approximately correlates with the number of corresponding requests for conciliation procedures. Similarly to the trend seen over the past few years, the number of enquiries concerning value-added text messaging was again comparatively large in the year under review. The amounts in dispute seem to be rather small, however, resulting in many subscribers not filing a formal request for a conciliation procedure. It is also conceivable that operators respond flexibly and quickly in such cases so that the objecting subscribers do not have to take the next step.

² In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures.

Hinsichtlich der Verfahrensgegenstände können im Berichtszeitraum zwei Schwerpunkte festgestellt werden: Probleme, die im Zusammenhang mit der Verrechnung von Entgelten für verbrauchte Datenvolumina stehen, und allgemeine Vertragsstreitigkeiten. Während erstere in der Verfahrensstatistik nichts Ungewöhnliches sind, ist der Anstieg bei Streitigkeiten zu Vertragsschwierigkeiten doch bemerkenswert. Hervorzuheben ist hier der Umstand, dass nicht ein spezifisches Problem oder ein individueller Betreiber als Ursache genannt werden kann. Vielmehr sind es viele verschiedene Schwierigkeiten eines Vertragslebens, die diesbezüglich bei der Schlichtungsstelle aufschlagen. Diese beginnen mit Unklarheiten bei telefonisch abgeschlossenen oder geänderten Verträgen und reichen bis zu Beschwerden über einseitig von den Betreibern abgeänderte Geschäftsbedingungen oder Entgelte. Erwähnenswert sind weiters Beschwerden zu Mehrwert-SMS und Sprachmehrwertdiensten. Gerade bei Sprachmehrwertdiensten ist ein zwar sanfter, aber doch unerfreulicher Aufwärtstrend erkennbar.

**Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2009 – 2011
(nach ausgewählten Gegenständen in absoluten Zahlen)²**

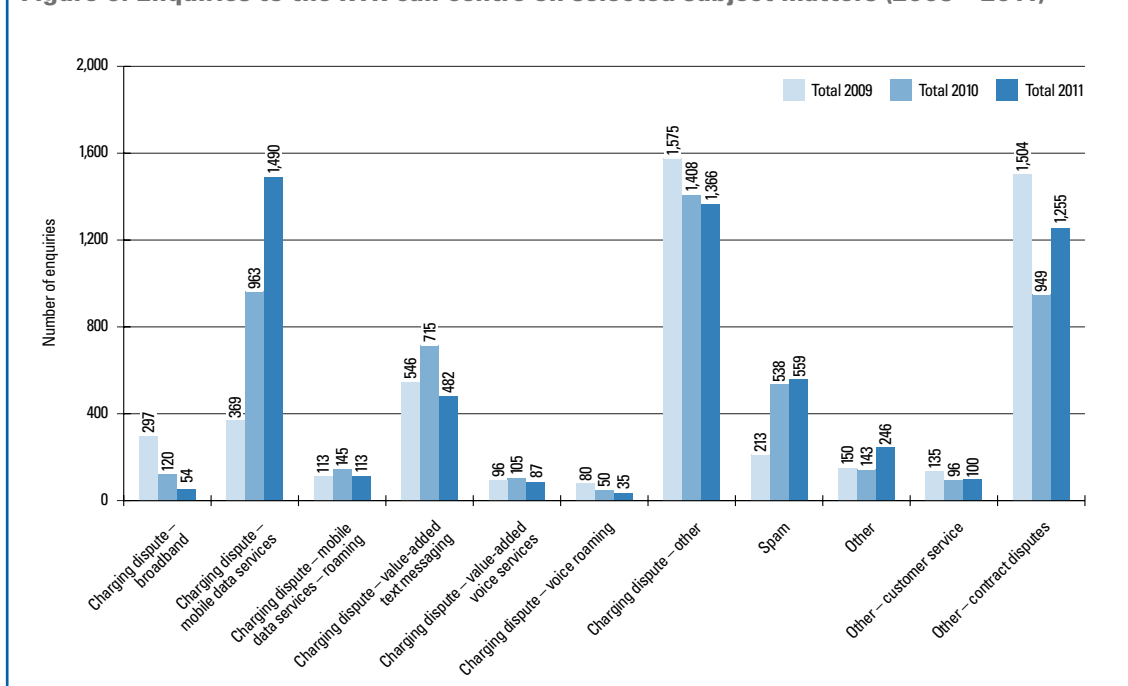


Die Analyse der Anfragen bei dem von der RTR-GmbH betriebenen Callcenter weist ebenfalls als einen inhaltlichen Schwerpunkt Anfragen zu mobilen Datendiensten aus. Auch die Steigerung bei den Anfragen zu Vertragsschwierigkeiten korreliert ungefähr mit der Anzahl der entsprechenden Schlichtungsanträge. Wie schon in den letzten Jahren ist auch im Berichtsjahr die vergleichsweise hohe Anzahl von Anfragen zu Mehrwert-SMS zu erwähnen. Hier dürften die Streitwerte jedoch eher niedrig sein, sodass viele Teilnehmer kein formelles Schlichtungsverfahren beantragen. Denkbar ist auch, dass die Betreiber selbst in diesen Fällen kulant und rasch reagieren und somit die betroffenen Teilnehmer gar keine weiteren Aktionen setzen müssen.

² Da es Fälle gibt, bei denen mehrere Gegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren.

The number of enquiries concerning spamming has also remained large. The activities in this area, especially unwanted calls from untrustworthy companies, seem to be rising considerably. The level of harassment felt by those receiving such calls appears to be particularly high compared to e-mail spamming. After all, little imagination is needed to understand what it means to have your telephone ringing at any time of the day or night, with in some cases nobody answering when you pick it up. These calls do not seem to make any sense at first glance. Unlike calls during which a caller tries to sell something in a pushy way, cases have been reported in which the telephone rings but when the call is answered no further information is given. These calls may of course be triggered by technical defects, such as an incorrectly configured private branch exchange (PBX).

Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matters (2009 – 2011)³

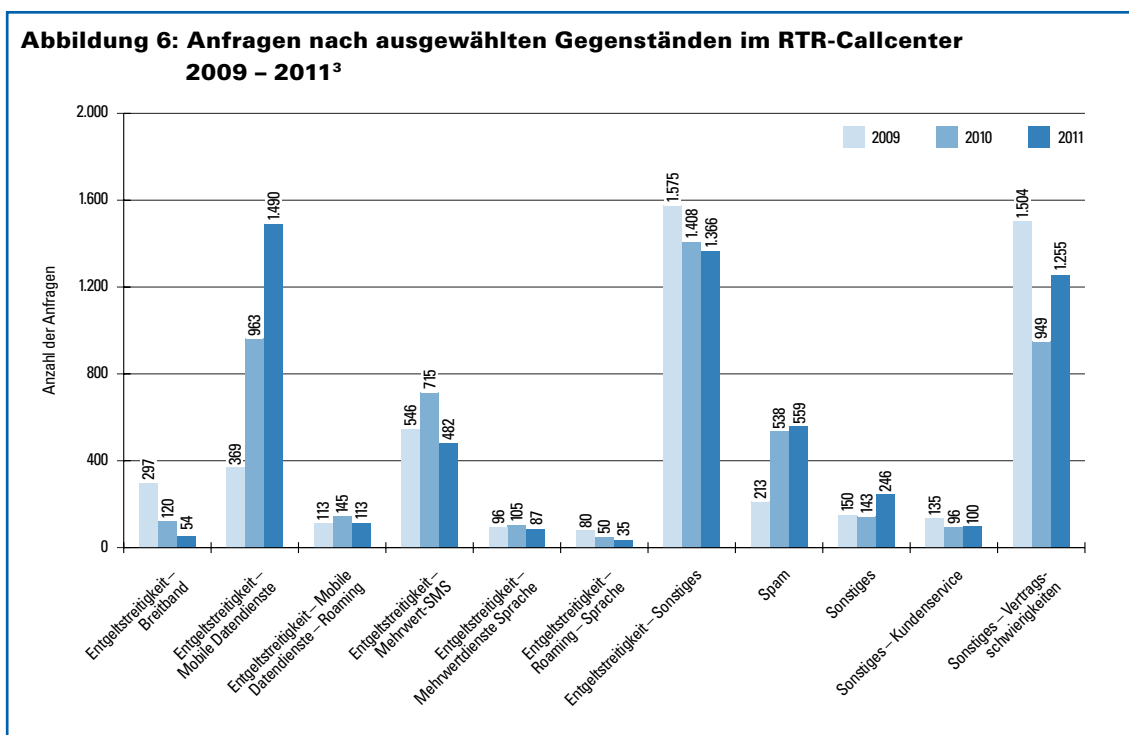


Whatever the cause and purpose of these calls may be, they can give rise to considerable annoyance and strain to those called. What adds to the discomfort is the fact that it is often impossible to take precautions to quickly put an end to such calls. Spammers often operate from abroad, which makes it impossible for the authorities to impose any legal sanctions in the majority of cases. And even if penalties are imposed, this does not necessarily mean an end to harassing calls. In many cases the last resort is to advise subscribers to change their number, which also does not always guarantee permanent protection from such calls. In this context it should be mentioned that RTR's only responsibility in the field of combating cold calling is to provide advice to the individuals affected on their possible course of action. Apart from such advice it cannot take any official measures to combat these unpleasant practices. In this context the question regularly arises as to whether the number shown on the display is necessarily correct. RTR has set up an FAQ page (<http://www.rtr.at/de/tk/FAQN178>, in German) that deals with the problem of fake Calling Line Identifications (CLIs) as Originating Identifications (OIs).

³ The total number of enquiries in Figure 6 differs from the total number of enquiries in Figures 12 and 16 because the call centre also answers enquiries that cannot be assigned to one of the categories shown here.

Weiterhin auf hohem Niveau sind die Anfragen zu Spam via Telefon. Die Aktivitäten in diesem Bereich, insbesondere bei unerwünschten Anrufen durch unseriöse Unternehmen, dürften stark im Steigen sein. Im Vergleich zu Spam per E-Mail ist hier der Belästigungsgrad besonders groß. Was es für den Einzelnen bedeutet, wenn zu jeder Tages- und Nachtzeit das Telefon klingelt und sich womöglich niemand meldet, kann man sich vorstellen. Interessanterweise erschließt sich der Sinn solcher Anrufe nicht immer auf den ersten Blick. Im Gegensatz zu den Fällen, bei denen in aufdringlicher Art und Weise versucht wird, etwas zu verkaufen, wird auch von Fällen berichtet, bei denen nur das Telefon läutet, man nach dem Abheben aber keine weiteren Informationen erhält. In diesen Fällen ist es natürlich auch denkbar, dass technische Defekte, z.B. eine falsch konfigurierte Nebenstellenanlage, die Ursache für diese Anrufe sind.

Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2009 – 2011³

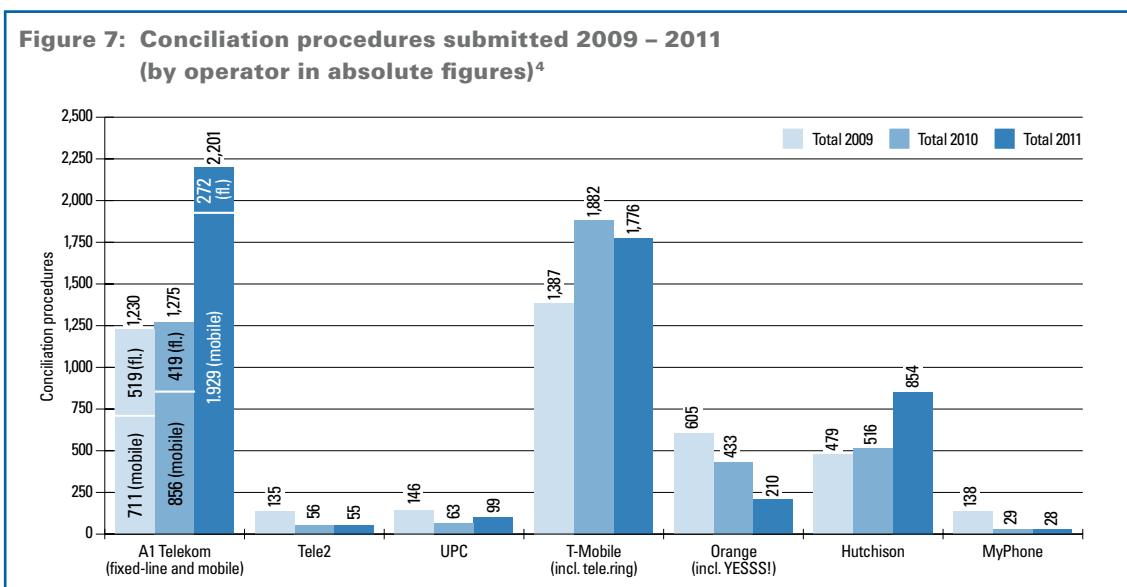


Unabhängig von der Ursache und dem Zweck dieser Anrufe kann bei den Betroffenen jedenfalls ein erheblicher Leidensdruck entstehen. Umso unangenehmer ist der Umstand, dass eine kurzfristige Abhilfe oft kaum möglich ist. Gerade wenn die Spammer im Ausland sitzen, ist eine Rechtsverfolgung durch die zuständigen Behörden meistens nicht möglich. Und selbst wenn Strafen verhängt werden, bedeutet dies noch nicht zwingend, dass damit die Belästigungen enden. Oft kann den Betroffenen nur geraten werden, die Rufnummer zu wechseln. Und selbst das bringt nicht immer einen garantierten dauerhaften Schutz. Festzuhalten ist jedenfalls, dass der RTR-GmbH in Sachen der Bekämpfung von Cold-Calling lediglich die Aufgabe zukommt, die Betroffenen über ihre Möglichkeiten zu informieren. Darüber hinaus kann sie keine hoheitlichen Maßnahmen zur Bekämpfung dieses Übels setzen. In diesem Zusammenhang stellt sich auch immer wieder die Frage, ob eine am Display angezeigte Rufnummer korrekt sein muss. Diesbezüglich hat die RTR-GmbH eine FAQ-Seite erstellt, die das Problem mit gefälschten Rufnummern als Absenderanzeige erläutert (<http://www.rtr.at/de/tk/FAQN178>).

³ Die Summe der Anfragen in Abbildung 6 weicht von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 12 und 16 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

Similarly to previous years, the development of complaints related to mobile services continues unabated. A major number of cases are due to complaints concerning charges invoiced for data volumes used. The increase in the use of mobile services is of course also reflected in conciliation statistics. Two operators should be given special attention in this regard in 2011: A1 Telekom has made it to the inglorious top of complaint statistics. Whereas A1 Telekom was able to significantly reduce the number of complaints received for fixed-line services, the number of requests for conciliation procedures in the field of mobile telephony has more than doubled, leaving the former statistics leader T-Mobile clearly behind. T-Mobile was at least able to slightly reduce the large number of complaints from a high level, while Hutchison also recorded a significant increase. One of the positive examples is Orange. The number of complaints concerning this operator has consistently declined over the past few years, reaching a level in 2011 that was far below that of all the other mobile service operators. The rule that mobile services always entail high numbers of complaints is therefore not necessarily true any more. Orange impressively demonstrates the contrary (see *Figure 7*). For reasons of correctness it has to be stated here that the numbers given are absolute numbers and that they always have to be seen in proportion to the actual number of customers of the respective operator.

Figure 7: Conciliation procedures submitted 2009 – 2011 (by operator in absolute figures)⁴



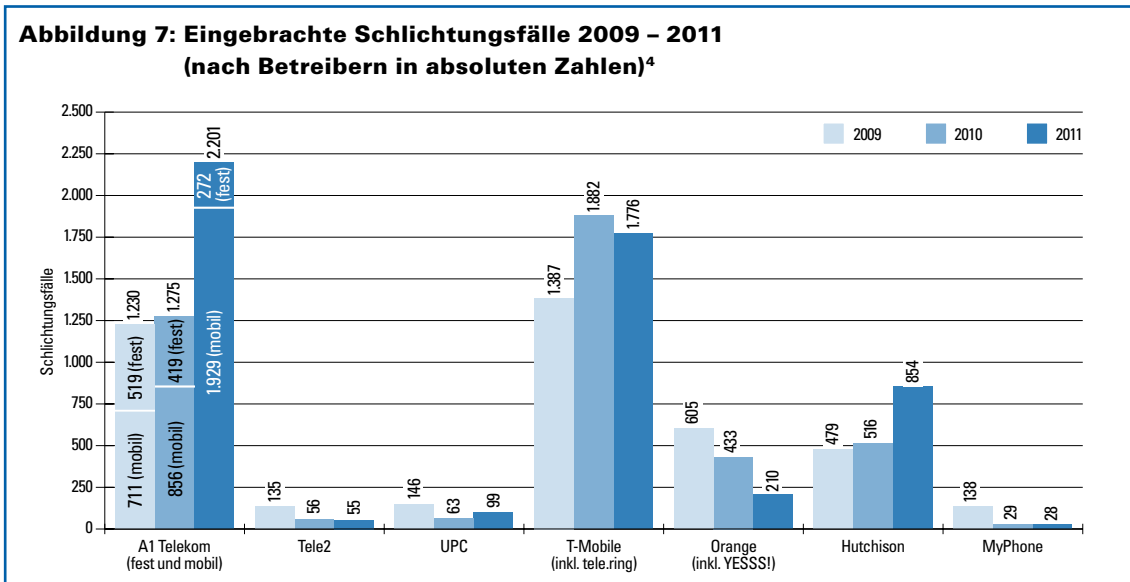
A comparison of the number of requests for conciliation procedures with the number of initial enquiries made with the call centre shows some consistency. A1 Telekom ranked first again in 2011, followed by T-Mobile. Orange stands out positively again, here with a remarkable decrease in initial enquiries. Even if T-Mobile still ranks second in terms of the number of enquiries received, its impressive decrease against 2010 deserves appreciation.

⁴ As smaller operators with small numbers of conciliation procedures are not contained in this figure, the total of conciliation procedures depicted here is different from the total of cases submitted.

Wie schon in den letzten Jahren setzt sich der Trend bei Beschwerden, die im Zusammenhang mit Mobilfunk stehen, unvermindert fort. Ein großer Anteil davon entfällt auf Beschwerden über Entgelte, die für verbrauchte Datenvolumina verrechnet werden. Natürlich schlägt sich der Trend zur Nutzung von mobilen Diensten auch in der Streitschlichtungsstatistik nieder.

Zwei Betreiber sollten in diesem Zusammenhang für das Jahr 2011 besondere Beachtung finden. A1 Telekom hat einen unrühmlichen Sprung an die Spitze der Beschwerdestatistik gemacht. Während A1 Telekom die Beschwerdezahlen im Festnetzbereich deutlich reduzieren konnte, legten die Verfahrensanträge im Mobilfunkbereich um mehr als 100% zu. Damit überholte A1 Telekom T-Mobile klar. T-Mobile selbst konnte immerhin das hohe Niveau leicht reduzieren. Ebenfalls beachtlich ist der Anstieg bei Hutchison. Als positives Beispiel ist der Betreiber Orange zu erwähnen. Nicht nur, dass dieser Betreiber bereits über einen längeren Zeitraum erfolgreich von Jahr zu Jahr die Beschwerdezahlen reduzieren konnte, findet er sich für 2011 mittlerweile in einem Bereich, der weit von allen anderen Mobilfunkbetreibern entfernt ist. Die Regel „Mobilfunk = hohe Beschwerdezahlen“ stimmt daher nicht unbedingt. Dass es auch anders geht, zeigt Orange in eindrucksvoller Weise (siehe *Abbildung 7*).

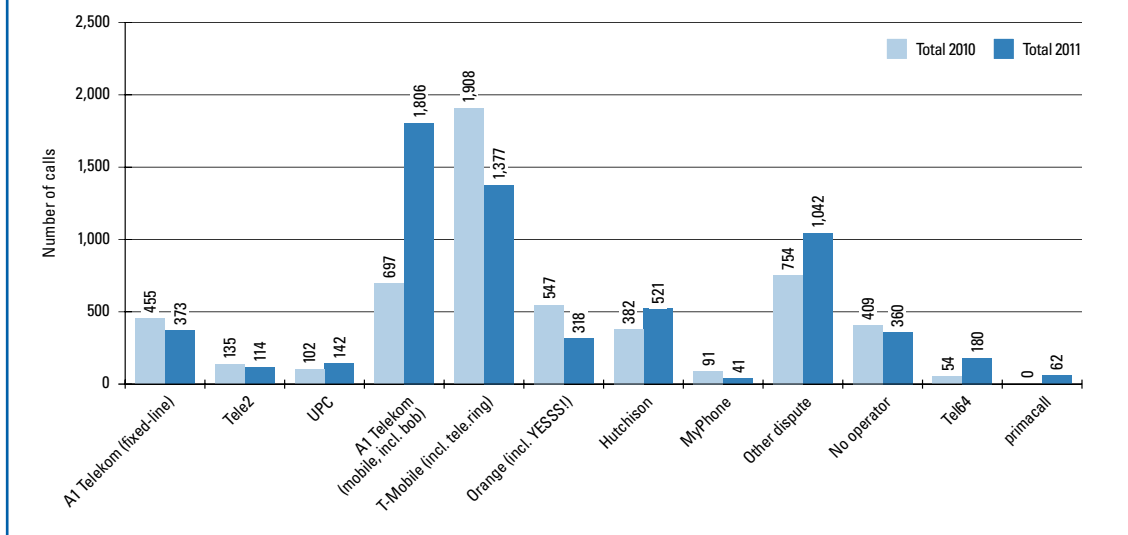
Der Korrektheit halber ist darauf hinzuweisen, dass immer von absoluten Zahlen gesprochen wird, die in Relation zu den tatsächlichen Kundenzahlen gesehen werden müssen.



Stellt man die Anzahl der Verfahrensanträge jenen der Erstanfragen beim Callcenter gegenüber, so ergibt diese Analyse eine Übereinstimmung. Auch hier ist 2011 A1 Telekom der Spitzenreiter, gefolgt von T-Mobile. Positiv ist wiederum Orange zu erwähnen, die auch im Bereich der Erstanfragen einen bemerkenswerten Rückgang verzeichnen kann. Auch wenn T-Mobile an der zweiten Stelle der Beschwerdestatistik bei den Anfragen liegt, soll doch der eklatante Rückgang im Vergleich zu 2010 positiv erwähnt werden.

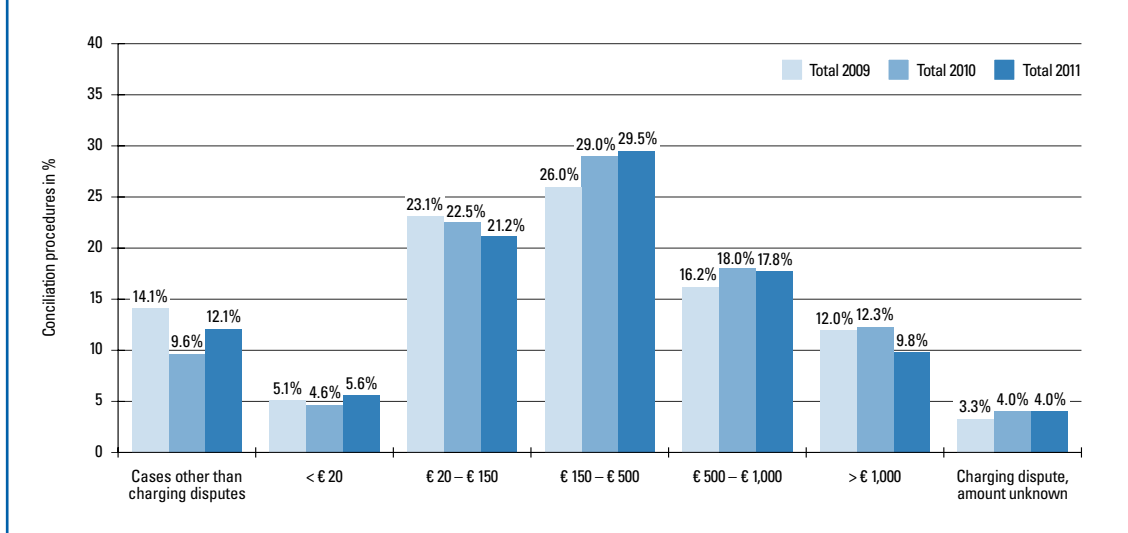
⁴ Da kleinere Betreiber mit einer geringen Anzahl von Verfahren in dieser Grafik nicht abgebildet werden, weicht die Summe der Schlichtungsfälle in dieser Grafik von der Gesamtsumme der eingebroughten Fälle ab.

Figure 8: Volume of enquiries processed by the RTR call centre in 2010 and 2011 (by operator)⁵



Distribution by amount in dispute has remained basically constant over the past few years. In the majority of cases the amount in dispute ranges between EUR 150 and EUR 500. Only the procedures with an amount in dispute of more than EUR 1,000 have slightly decreased.

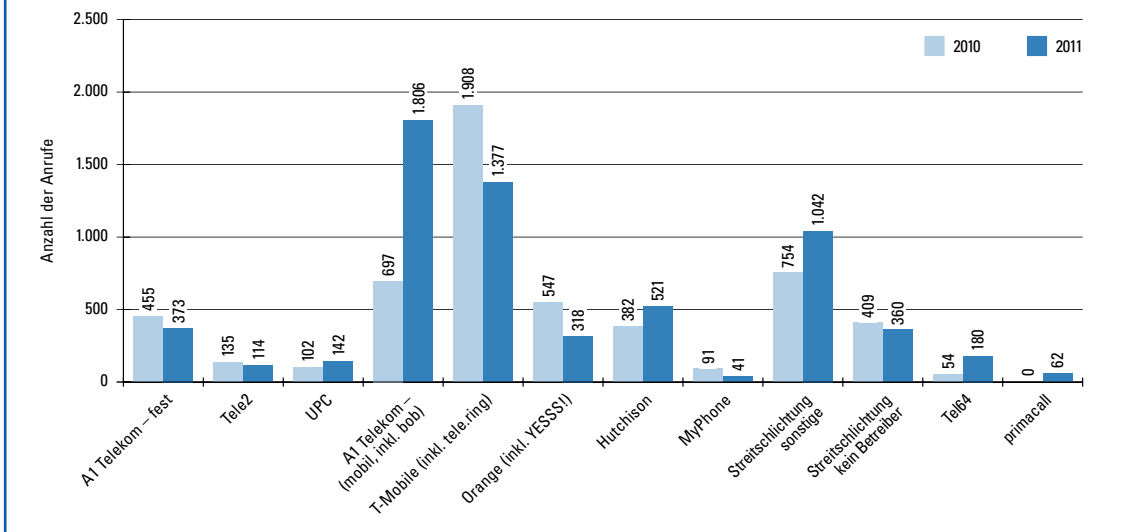
Figure 9: Conciliation procedures submitted 2009 – 2011 (by amount in dispute)



An analysis of the type of termination yields another interesting perspective. In 2011 a total of 5,116 procedures were terminated. This includes 1,090 procedures that were rejected because the prerequisites for initiating a procedure were not met. The number of settlements achieved in the procedures actually initiated was agreeably large: 52% of the procedures were closed with a settlement. The rate of proposals for solutions that were accepted also rose significantly. Although the number of proposals for solutions decreased in absolute terms, an impressive share of 65% of the proposals was accepted in 2011, whereas in 2010 the majority of proposals for solutions had been rejected. In this context the widely differing approaches of the various operators towards seeking an amicable solution with their customers has to be mentioned. A detailed analysis of this can be found in *chapter 4*.

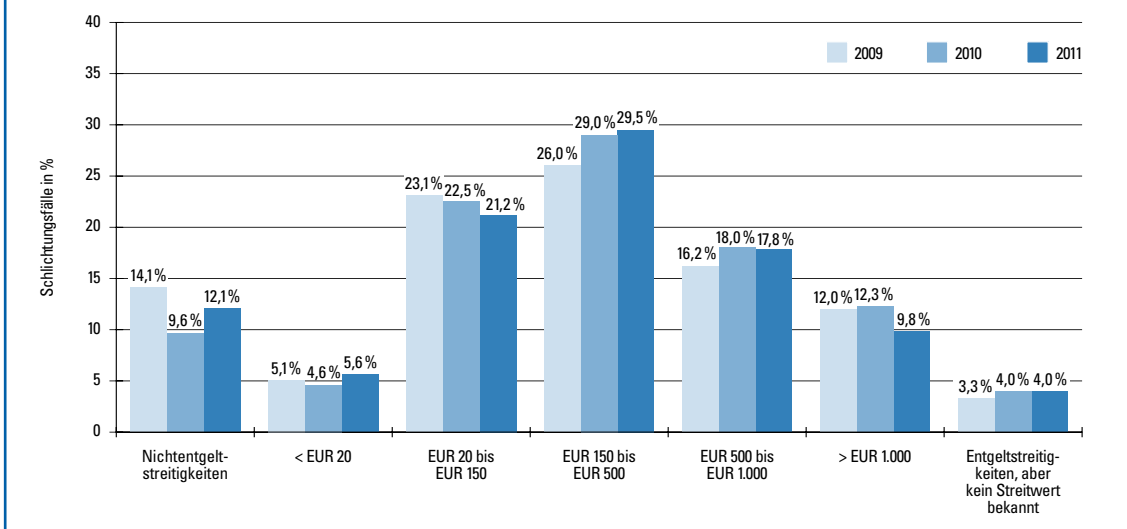
⁵ About half of the enquiries categorised as “Other dispute” concern spamming issues. Additionally, the total number of enquiries in Figure 8 differs from the total number of enquiries in Figures 6 and 16 because the call centre also answers enquiries that cannot be assigned to one of the categories shown here.

Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2010 und 2011 des RTR-Callcenters (nach Betreiber)⁵



Die Verteilung nach Streitwerten bleibt über die Jahre im Wesentlichen konstant. Der Schwerpunkt liegt nach wie vor im Bereich von 150 bis 500 Euro. Lediglich die Verfahren mit einem Streitwert von mehr als 1.000 Euro gehen leicht zurück.

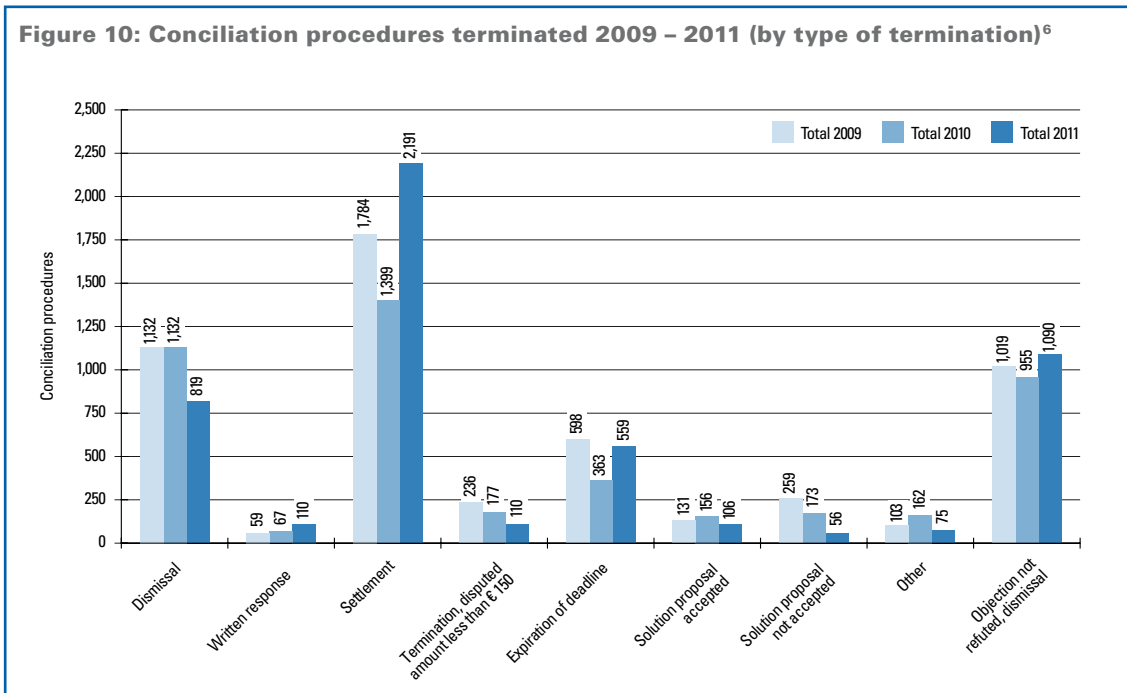
Abbildung 9: Eingebroughte Schlichtungsfälle 2009 – 2011 (nach Streitwert)



Interesse verdient auch die Analyse hinsichtlich der Beendigungsart der Verfahren. 2011 wurden insgesamt 5.116 Verfahren beendet. Darin sind 1.090 Verfahren enthalten, die mangels Verfahrensvoraussetzungen zurückgewiesen wurden. Bei den Verfahren, die eingeleitet worden sind, ist die Einigungsquote erfreulich groß. Hier liegt die „Erfolgsquote“ bei fast 52%. Wesentlich hat sich auch die Quote der akzeptierten Lösungsvorschläge verbessert. Die absolute Zahl der erstellten Lösungsvorschläge ist zwar zurückgegangen, aber es wurden immerhin 65% angenommen. Im Vergleich dazu das Jahr 2010: Hier wurden noch mehr Lösungsvorschläge abgelehnt als angenommen. In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass hier die Betreiber eine sehr unterschiedliche Herangehensweise zeigen. Eine entsprechende Analyse zu den einzelnen Betreibern findet sich im *Kapitel 4*.

⁵ Rund die Hälfte der als „Streitschlichtung sonstige“ kategorisierten Anfragen betreffen die Problematik Spam. Weiters weicht die Summe der Anfragen in Abbildung 8 von der Summe der Anfragen in den Abbildungen 6 und 16 ab, da das Callcenter auch Anfragen bearbeitet, die keiner der hier dargestellten Kategorien zugeordnet werden können.

Figure 10: Conciliation procedures terminated 2009 – 2011 (by type of termination)⁶

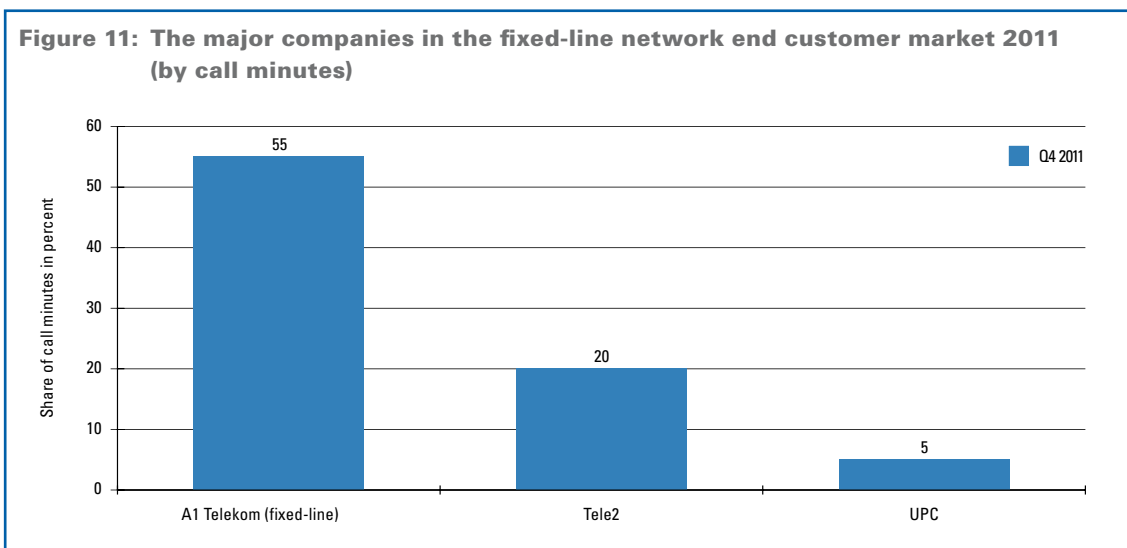


2.1. General information on conciliation procedures concerning fixed-line networks

The absolute number of procedure requests always has to be seen in relation to the absolute number of subscribers. To illustrate this ratio, some key figures are given below. However, no publishable figures are available for the number of subscribers per operator in the field of fixed-line services.

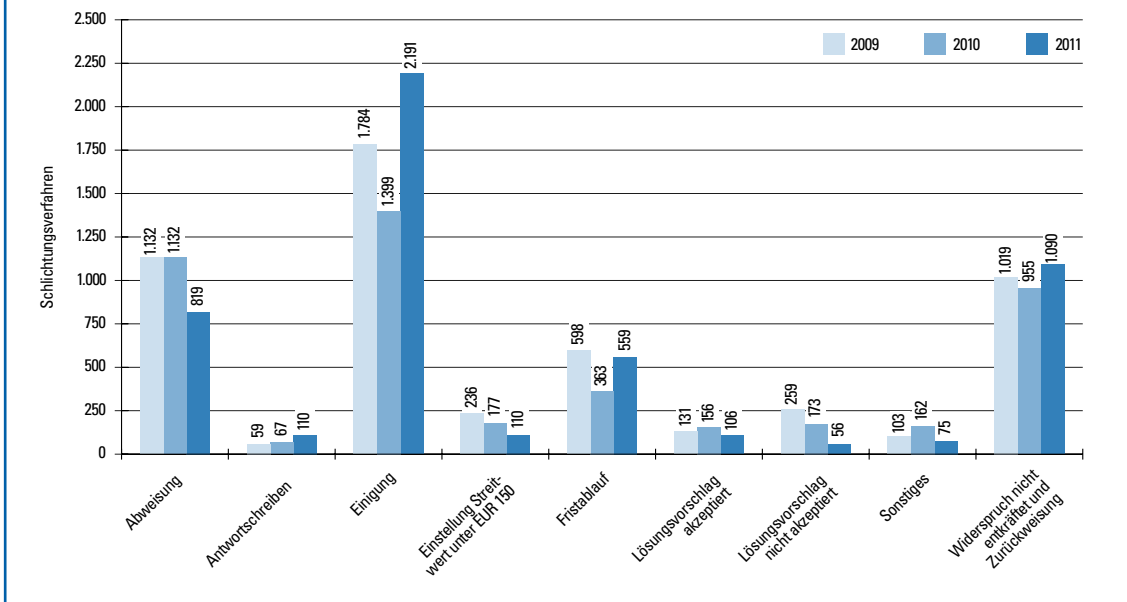
Nevertheless, certain conclusions concerning the number of subscribers may be drawn from the shares in total call minutes.

Figure 11: The major companies in the fixed-line network end customer market 2011 (by call minutes)



⁶ The bar "Other" includes different, rather rare types of termination, such as withdrawals of the request.

Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2009 – 2011 (nach Art der Erledigung)⁶

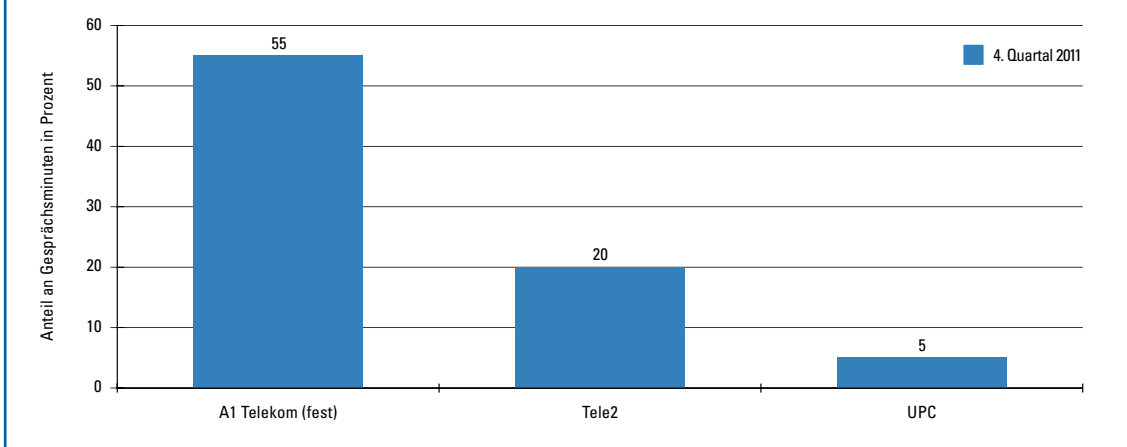


2.1. Allgemeines zur Streitschlichtung bei Festnetztelefonie

Die absoluten Zahlen bei den Verfahrensanträgen sind immer in Relation zu den absoluten Teilnehmerständen zu sehen. Um dieses Verhältnis zu veranschaulichen, sind nachstehend einige Kennzahlen veröffentlicht. Hinsichtlich der Anzahl der Anschlüsse pro Betreiber liegen jedoch für den Festnetzbereich keine Werte vor, die veröffentlicht werden können.

Gewisse Anhaltspunkte für die Anzahl der Teilnehmer ergeben sich allerdings aus den Anteilen bei den gesamten Gesprächsminuten.

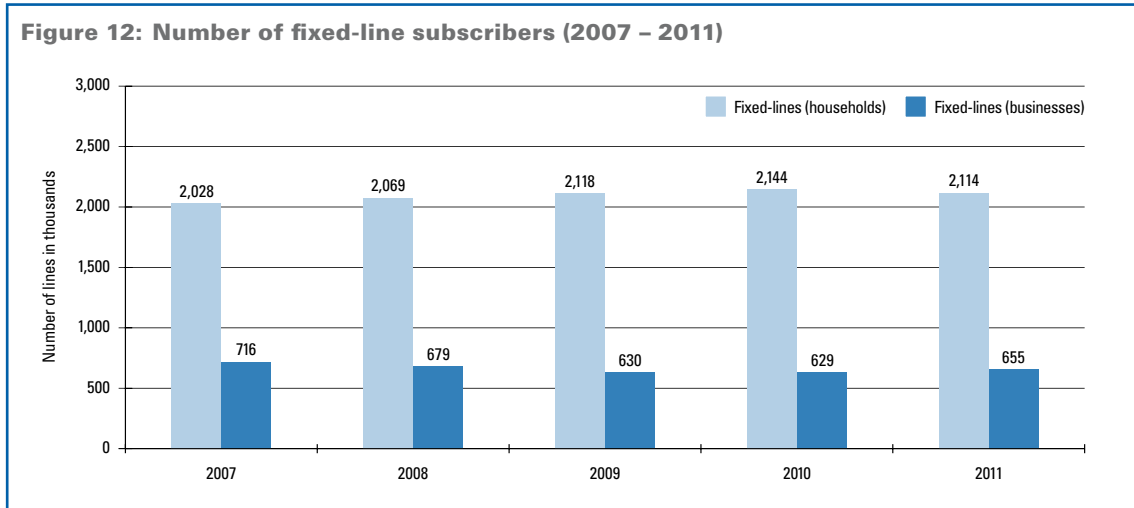
Abbildung 11: Die größten Unternehmen am Festnetzendkundenmarkt 2011 (nach Gesprächsminuten)



⁶ Unter „Sonstiges“ fallen verschiedene, eher seltene Beendigungsformen wie z.B. Antragszurückziehungen.

In any case it can be seen as positive that the number of complaints involving fixed-line services has been decreasing for the past few years, with the number of subscribers relatively constant. One of the reasons is most probably the tendency towards flat-rates for data services. Moreover, charging according to the data volumes used has mostly shifted towards mobile services.

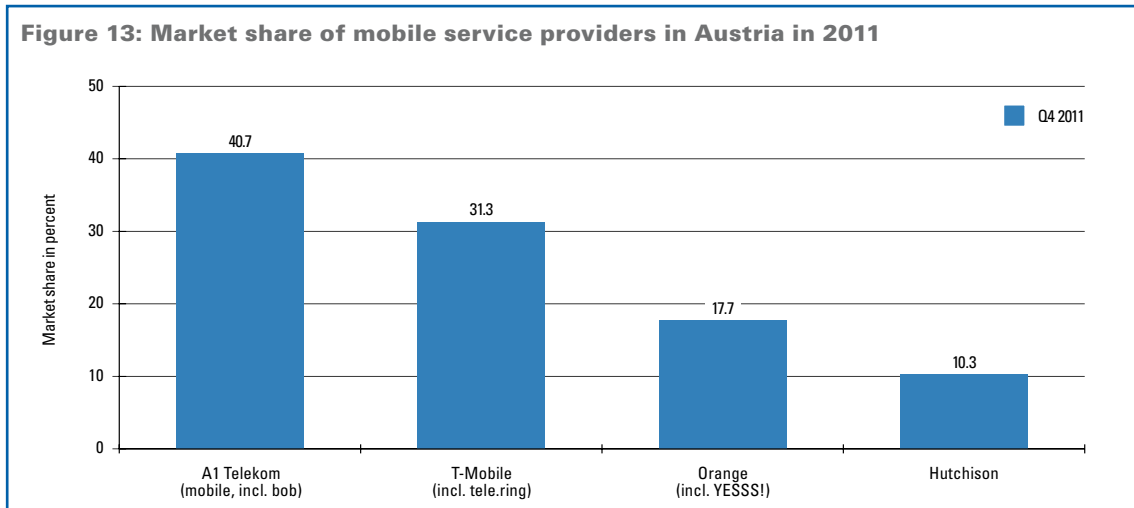
Figure 12: Number of fixed-line subscribers (2007 – 2011)



2.2. General information on conciliation procedures concerning mobile services

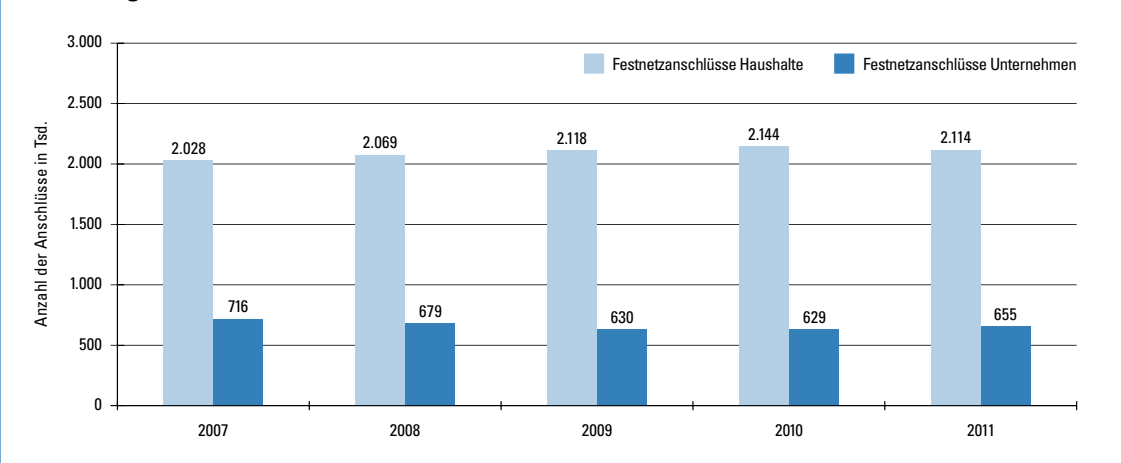
In the field of mobile services, the market shares of the four mobile operators can be referred to for comparison. When comparing the market share to the absolute number of requests for conciliation procedures, the picture is quite different. Looking at the situation from this perspective, Orange continues to stand out as a positive example, while Hutchison cuts a somewhat worse figure.

Figure 13: Market share of mobile service providers in Austria in 2011



Jedenfalls ist es als positiv zu werten, dass der Beschwerdeanfall im Festnetzbereich über die Jahre rückläufig ist, wobei die Anzahl der Anschlüsse im Wesentlichen konstant bleibt. Ein Grund hierfür ist sicherlich die Flat-Verrechnung bei Datendiensten. Außerdem liegt der Schwerpunkt von verbrauchsabhängig verrechneten Diensten mittlerweile im Mobilfunkbereich.

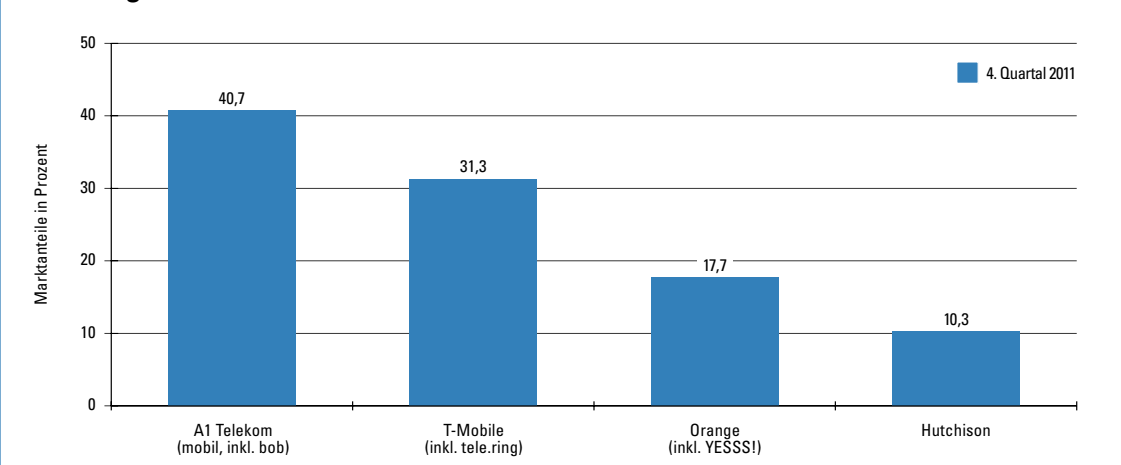
Abbildung 12: Anzahl der Festnetzanschlüsse (2007 – 2011)



2.2. Allgemeines zur Streitschlichtung bei Mobiltelefonie

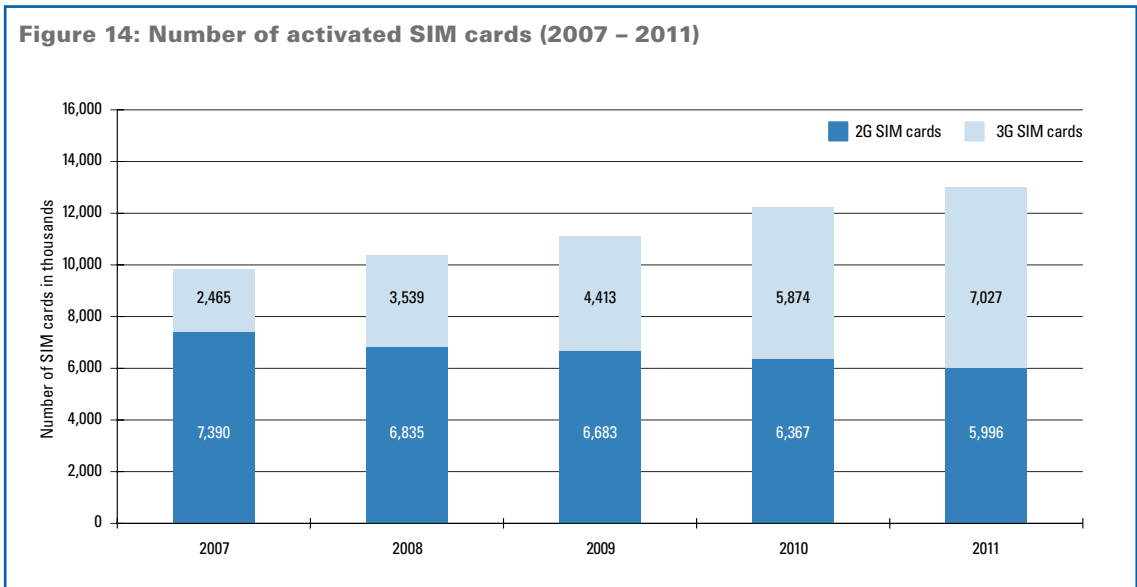
Im Mobilfunkbereich können die Marktanteile der vier Mobilfunkbetreiber als Vergleichswert herangezogen werden. Vergleicht man diese in Relation mit den absoluten Zahlen bei den Schlichtungsanträgen, so relativiert sich das Bild doch deutlich. Auch in dieser Betrachtungsweise ist Orange als Musterschüler zu bezeichnen, während Hutchison deutlich abfällt.

Abbildung 13: Marktanteile der Mobilfunkanbieter in Österreich 2011



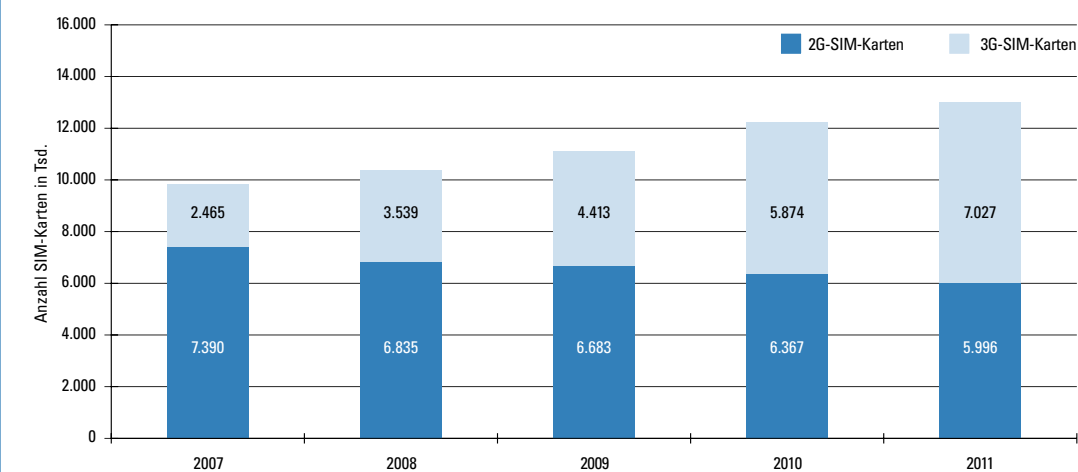
Obviously the focus in terms of the subject matter of requests for conciliation procedures is also related to the success of mobile services in Austria. A useful indicator for this development is the number of SIM cards used, and especially the growing percentage of 3G SIM cards that can be used for mobile services (see *Figure 14*).

Figure 14: Number of activated SIM cards (2007 – 2011)



Ganz offensichtlich steht der inhaltliche Schwerpunkt bei Streitschlichtungsanträgen auch im Zusammenhang mit dem Erfolg von mobilen Diensten in Österreich. Ein guter Indikator für diese Entwicklung ist die Anzahl der genutzten SIM-Karten und hier wiederum der steigende Anteil von 3G-SIM-Karten, die für die Nutzung von mobilen Datendiensten herangezogen werden können (siehe *Abbildung 14*).

Abbildung 14: Anzahl der aktivierten SIM-Karten (2007 – 2011)



3. Information service

The continuously growing number of enquiries submitted to the conciliation body both in writing and by telephone shows that the RTR conciliation body has developed into an important contact point for end users over the course of the past few years.

In 2011 a total of 4,262 written enquiries were recorded, representing a rise of 856 enquiries or 25% compared to 2010. Contact was made mostly via the e-mail address rtr@rtr.at. The subject of about 70% of all the enquiries concerned was consumer protection problems. The spectrum ranged from general information requests concerning bill objections or conciliation procedures to complex legal issues relating to the general terms and conditions or conditions regarding charges. All enquiries were answered individually – mostly in writing but also by phone – and frequently involved several experts from all divisions of RTR. The average response time was two days.

An increase in phone enquiries – by about 13% to 6,578 calls – received by the RTR call centre on working days between 8 am to 5 pm on 0810 511 811 was also recorded in the period under review. 5,228 calls (80% of all calls) were end user complaints. The focus in terms of subject matter was on the problem areas of invoicing of unwanted value-added text messages, cold calling, spamming and “bill shocks” caused by large data volumes.

Figure 15: Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2009 – 2011

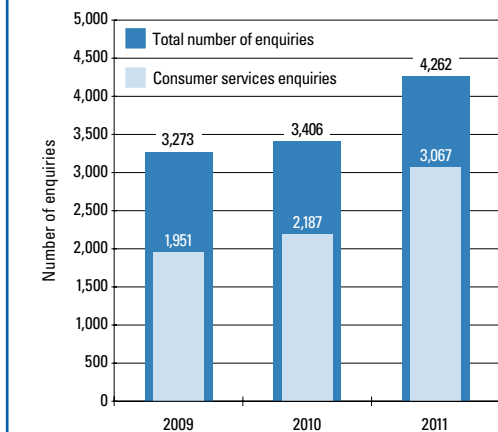


Figure 16: Number of calls processed by the call centre 2009 – 2011

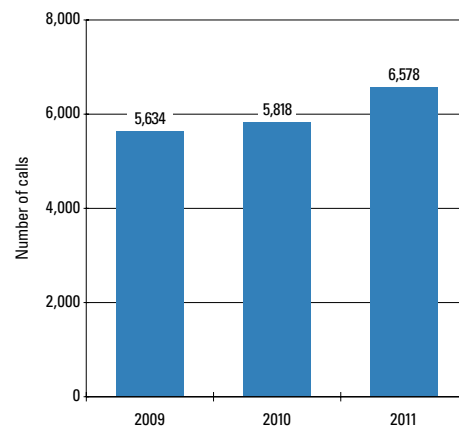


Figure 15 and Figure 16 show the trend of the enquiries received by e-mail and by phone over a period of three years.

An important information platform offering consumers comprehensive information and assistance are the consumer services pages of the RTR website. <http://www.rtr.at/en/tk/KonsumentenService> not only describes the fundamentals of the responsibilities of the conciliation body and of the legal framework, but also shows in detail how the conciliation body can provide further assistance and the actions users can take if they experience difficulties with operators.

3. Informationsservice

Dass sich die RTR-Schlichtungsstelle im Laufe der Jahre als wichtige Anlaufstelle für Endkunden etabliert hat, zeigt die kontinuierliche Zunahme der an die Schlichtungsstelle herangetragenen schriftlichen und telefonischen Anfragen.

So wurden im Berichtsjahr 2011 in Summe 4.262 schriftliche Anfragen verzeichnet, das bedeutet im Vergleich zum Jahr 2010 einen Anstieg um 856 Anfragen bzw. 25%. Die Kontaktaufnahme erfolgte zumeist über die E-Mail-Adresse rtr@rtr.at. 70% aller Anfragen hatten konsumentenschutzrechtliche Problemstellungen zum Inhalt. Das Spektrum reichte von allgemein gehaltenen Auskünften zum Rechnungseinspruch bzw. Schlichtungsverfahren bis hin zu komplexen juristischen Fragestellungen betreffend Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Entgeltbestimmungen. Alle Anfragen wurden individuell – zumeist schriftlich, aber auch telefonisch – und oftmals unter Beiziehung mehrerer Experten aus allen Fachabteilungen der RTR-GmbH beantwortet. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt zwei Tage.

Auch bei den telefonischen Anfragen, die vom Callcenter der RTR-GmbH werktags in der Zeit von 08.00 bis 17.00 Uhr unter 0810 511 811 entgegengenommen werden, wurde im Berichtsjahr ein Anstieg – und zwar in Höhe von rund 13% auf 6.578 Calls – registriert. 5.228 Calls, das sind knapp 80% aller Telefonate, betrafen Probleme von Endkunden. Die inhaltlichen Schwerpunkte bei der telefonischen Beauskunftung lagen bei den Problembereichen Verrechnung von unverlangten Mehrwert-SMS, Cold-Calling und Spam sowie „Shocking Bills“ durch hohe Datenvolumina.

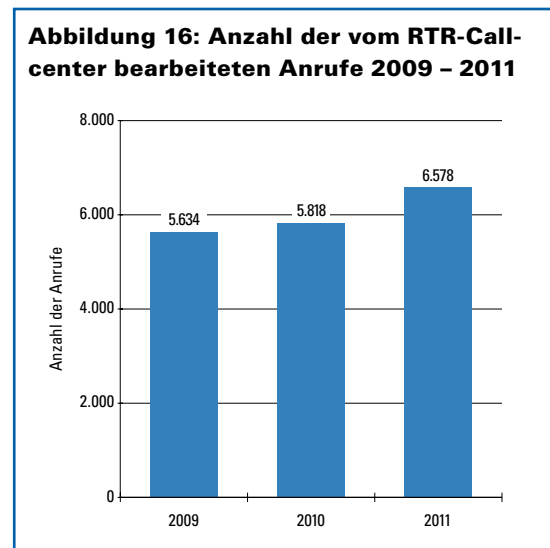
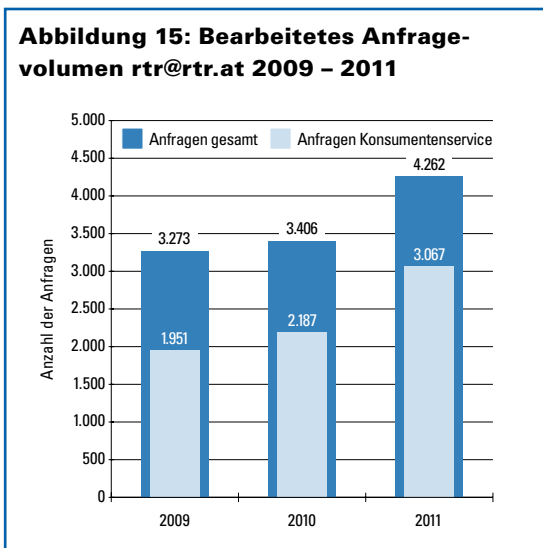



Abbildung 15 und Abbildung 16 zeigen über einen Zeitraum von drei Jahren die Entwicklung der per E-Mail und telefonisch eingebrachten Anfragen.


Eine wichtige Informationsplattform, die Konsumenten umfangreiche Informationen und zahlreiche Hilfestellungen bietet, sind die Konsumentenseiten der RTR-Homepage. Unter <http://www.rtr.at/konsumentenservice> wird nicht nur Grundsätzliches zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle und zu



In addition, a web form has been available at <http://www.rtr.at/de/tk/Webformular> (in German) for more than three years, allowing consumers to contact the RTR conciliation body or to submit requests for a conciliation procedure or statements pertaining to a pending procedure.

Other features often used by consumers are the phone number retrieval and the value-added services complaint form. The phone number retrieval provides information about the person the number was allocated to and by whom the services are provided in the case of service numbers. The value-added services complaint form is used to report complaints about value-added services and allows the regulatory authority to respond effectively to abuse after evaluation of the complaints.

In addition, RTR – as it did in previous years – published press information in response to specific situations or provided information in its own media in order to inform a wide public of the assistance that can be provided.



den gesetzlichen Rahmenbedingungen erläutert, sondern auch ausführlich dargestellt, wie die Schlichtungsstelle weiterhelfen kann und welche Maßnahmen Betroffene bei Schwierigkeiten mit Betreibern ergreifen können.

Seit mehr als drei Jahren kann man weiters über die Seite <http://www.rtr.at/webformular> mit der Schlichtungsstelle der RTR-GmbH in Kontakt treten, Anträge für ein Schlichtungsverfahren einbringen oder Stellungnahmen im Zuge eines bereits laufenden Verfahrens abgeben.

Weitere Features, die von Konsumenten oftmals genützt werden, sind die Rufnummernabfrage und das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular. Die Rufnummernabfrage gibt Auskunft darüber, wem welche Rufnummer zugeteilt wurde und von wem – im Falle von Diensterufnummern – Dienste erbracht werden. Das Mehrwertdienste-Beschwerdeformular dient der Meldung von Beschwerden über Mehrwertdienste und erlaubt es der Regulierungsbehörde, nach Auswertung der Beanstandungen effektiv auf Missbrauch zu reagieren.

Darüber hinaus veröffentlichte die RTR-GmbH – wie auch in den Vorjahren – anlassbezogen Presseinformationen bzw. informierte in ihren eigenen Medien, um auf aktuelle Problemstellungen hinzuweisen oder einem breiten Publikum Hilfestellungen zur Kenntnis zu bringen.

4. Conciliation in 2011: analysis of operators

Conciliation activities mainly focus on a small number of operators. The majority of smaller telephone operators and Internet providers do not play a major role, generating conciliation procedures only in rare cases. Smaller operators probably deal with customer complaints somewhat more flexibly, and often a formal conciliation procedure is not necessary. The concentration on a handful of operators of course also correlates with their corresponding market shares. It is obvious that operators with, for example, more than one million customers, will cause more conciliation procedures than small niche operators with possibly even fewer than 100 customers.

4.1. Selected cases

Below three exemplary cases from the routine activity of the conciliation body will be described in order to provide an impression of the complaints filed and of daily conciliation practice.

1. Incorrect prices on the website

Mr X is looking for an Internet product that meets his requirements. He opts for an offer that includes 6 GB per month. On the operator's website he finds the information that he would have to pay 0.25 euro cents per MB if he exceeds this limit. Mr X subsequently uses the product extensively. The bill for the respective period then amounts to EUR 2,200. An analysis of the bill makes it clear that 25 euro cents per MB had been charged rather than 0.25 euro cents. He then objects to the operator about the bill. In a first response the operator explains that there was a typing error on the website. The correct tariff was EUR 0.25. The operator offers to credit Mr X two-thirds of the amount in dispute. To Mr X this is not an appropriate response, however. He turns to the conciliation body, which draws up a proposal for a solution after obtaining all the relevant documents referring to the incorrect tariff information on the website. The proposal of the conciliation body suggests a recalculation of the data volume used on the basis of 0.25 euro cents per MB. This proposal is accepted by the two parties.

2. Hacker attack on PBX

The company F applies to the conciliation body, explaining that it had, to its complete surprise, received a bill charging them EUR 9,672 for connections to Cuba, Brazil and Pakistan. An analysis showed that apparently the company's PBX had been hacked from outside and abused to route calls to foreign countries. The conciliation body initiated a procedure. It did not take long, however, for the operator involved to inform the conciliation body that it had directly contacted the company F and that a solution had been found. The conciliation body thereafter verified the operator's statement with the company F and, without receiving more detailed information on the terms of the settlement, closed the procedure since the problem had been solved.

3. Cancellation of services

Ms S. renews her mobile contract for another 24 months. She selects a product that includes Skype services to an unlimited extent. The mobile phone acquired as part of the services contract from her operator provides the technical prerequisites for using Skype. She makes extensive use of this service in the following period. In March 2011 she suddenly receives a message informing her that the Skype service as used by her up to that time will be discontinued. When filing a complaint with her operator concerning this change, she is advised that the only option is to acquire a new smartphone and subscribe

4. Schlichtungstätigkeit 2011: Analyse der Betreiber

Die Schlichtungstätigkeit konzentriert sich im Wesentlichen auf einige wenige Betreiber. Die Vielzahl der kleineren Telefon- und Internetanbieter ist kaum relevant. Hier kommt es nur vereinzelt zu Verfahren. Wahrscheinlich sind kleinere Anbieter auch etwas flexibler im Umgang mit Kundenbeschwerden, sodass hier ein formales Schlichtungsverfahren gar nicht notwendig ist. Die Fokussierung auf eine Handvoll Betreiber korreliert natürlich auch mit den entsprechenden Marktanteilen. Es ist offenkundig, dass Betreiber, die beispielsweise mehr als eine Million Kunden haben, mehr Schlichtungsverfahren verzeichnen als ein kleiner Nischenanbieter, der vielleicht nicht einmal 100 Kunden betreut.

4.1. Ausgesuchte Fälle

Im Folgenden werden drei Fälle aus der täglichen Arbeit der Schlichtungsstelle geschildert, die die Vielfalt der herangetragenen Probleme und ein Bild von der Praxis darstellen.

1. Falsche Preisangabe auf der Website

Herr X ist auf der Suche nach einem für ihn geeigneten Internetprodukt. Er entscheidet sich für ein Paketangebot, bei dem 6 GB pro Monat inkludiert sind. Auf der Website des Betreibers findet er dazu die Information, dass bei einer Überschreitung dieses Limits 0,25 Eurocent pro MB zu bezahlen seien. Herr X nützt das neue Produkt daraufhin sehr ausgiebig. Auf der nachfolgenden Rechnung wird ein Betrag von 2.200,- Euro ausgewiesen. Eine Analyse der Rechnung ergibt als Ursache, dass nicht 0,25 Eurocent, sondern 25 Eurocent pro MB verrechnet worden sind. Er beinsprucht daraufhin die Rechnung bei seinem Betreiber. In einer ersten Stellungnahme verweist dieser auf einen Schreibfehler auf der Website. Der korrekte Tarif sei 0,25 Euro. Allerdings werde Herrn X zwei Drittel der strittigen Summe gutgeschrieben. Für Herrn X ist dies aber keine ausreichende Reaktion. Er wendet sich an die Schlichtungsstelle, die nach Einholung aller Unterlagen mit dem Hinweis auf die fehlerhafte Entgeltangabe auf der Website einen Lösungsvorschlag erstellt. In diesem wird die Neuberechnung des Datenverbrauches mit 0,25 Eurocent pro MB vorgeschlagen. Dieser Vorschlag wird von beiden Seiten angenommen.

2. Nebenstellenanlage gehackt

Die Firma F. wendet sich an die Schlichtungsstelle. Sie habe völlig überraschend eine Rechnung erhalten, in der für Auslandsverbindungen nach Kuba, Brasilien und Pakistan 9.627,- Euro verrechnet worden sind. Eine Analyse habe ergeben, dass offenbar die Nebenstellenanlage der Firma F. von außen gehackt und für das Routing von Telefonaten ins Ausland missbraucht wurde. Die Schlichtungsstelle leitet daraufhin ein Verfahren ein. Es erfolgt aber rasch die Mitteilung des betroffenen Betreibers, dass sich dieser direkt an die Firma F. gewandt habe und eine Lösung gefunden werden konnte. Die Schlichtungsstelle verifiziert diese Aussage noch bei Firma F. Aufgrund der Einigung, deren genauer Inhalt der Schlichtungsstelle nicht mitgeteilt wurde, beendet die Schlichtungsstelle das Verfahren.

3. Einstellung eines Services

Frau S. verlängert ihren Mobilfunkvertrag für 24 Monate. Sie entscheidet sich hierbei für ein Produkt, bei dem Skype unbeschränkt inkludiert ist. Die Möglichkeit, Skype zu nutzen, ist bei dem gleichzeitig von ihr bei ihrem Betreiber erworbenen Mobiltelefon integriert. Sie nutzt in Folge das Service auch ausgiebig. Im März 2011 erhält sie auf einmal die Nachricht, dass das Service Skype, so wie sie es genutzt hat, eingestellt werde. Sie beschwert sich daraufhin bei ihrem Betreiber und erhält die Antwort, dass

to an additional service package at her own cost. Ms S does not find this advice satisfactory and turns to the conciliation body. A conciliation procedure is initiated and the operator submits a compromise solution: Ms S should either cancel the contract prematurely or she would be given a one-time credit. Ms S. opts for the latter offer and the procedure can be closed thanks to the agreement found.

The short summaries of the examples above should not, however, mislead the reader about the fact that the conciliation body invests great efforts in the background in many cases. For instance, in the last case described there were as many as 16 points of written contact and communication on the phone with the complainant and the operator before the settlement was achieved.

4.2. A1 Telekom Austria AG

Reporting on A1 Telekom, Austria's largest operator both in terms of fixed-line and mobile services, is divided up according to the types of service provided. As a general truth, fixed-line services cause very few complaints, which unfortunately does not apply to mobile services, however, and especially not to A1 Telekom.

4.2.1. Mobile services: A1 and aon mobil

This year's report will, for the first time, cover the bob product line separately. *Chapter 4.2.1* hence refers exclusively to A1 and aon mobil.

As mentioned in the general statistical account above, complaints about the mobile services of A1 Telekom surged in the period under review. This was due to the charges for mobile Internet access, which is a frequent issue, particularly with A1 Telekom. One of the reasons may be that tariffs with fair-use charges or flat rates are not as widely offered by A1 Telekom as by other operators.

Additionally, changes to contracts and increases in charges gave rise to complaints involving A1 Telekom. For instance, the introduction of a new monthly charge for including connections to numbers for private networks in existing flat rates were the subject of complaints. Although these changes had already been applied in 2010, they still caused a large number of complaints in 2011.

As regards its willingness to come to a settlement, A1 Telekom improved considerably in comparison to the previous year: the percentage of settlements achieved was 64%. However, A1 Telekom was rather reluctant to accept solutions proposed by the conciliation body: only 8 proposals from a total of 30 were accepted.

Table 1: A1 Telekom (mobile) procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ⁷	Number
Total	853	Total	30
With settlement	546	Accepted	8
Percentage of total settlements	64%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	27%

⁷ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

nur die Möglichkeit bestehe, sich ein neues Smartphone zuzulegen und zusätzlich ein kostenpflichtiges Zusatzpaket zu erwerben. Damit ist Frau S. nicht einverstanden und wendet sich an die Schlichtungsstelle. Im daraufhin eingeleiteten Verfahren legt der Betreiber ein Kulanzangebot: Entweder könne Frau S. den Vertrag vorzeitig beenden oder sie erhält eine einmalige Gutschrift. Frau S. entscheidet sich für das zweite Angebot und das Verfahren kann aufgrund der erzielten Einigung beendet werden.

Diese kurz zusammengefassten Beispiele sollen nicht über die dahinterliegenden, teils umfangreichen Arbeiten der Schlichtungsstelle hinwegtäuschen. Alleine in dem vergleichsweise einfachen zuletzt genannten Akt wurde insgesamt 16-mal Schriftverkehr geführt bzw. telefonisch Kontakt mit der Beschwerdeführerin bzw. dem Betreiber aufgenommen, bevor eine Einigung erzielt werden konnte.

4.2. A1 Telekom Austria AG

A1 Telekom, der größte österreichische Betreiber sowohl im Festnetz- als auch im Mobilfunkbereich, wird in Folge getrennt nach diesen Sparten dargestellt. Generell kann gesagt werden, dass der Festnetzbereich kaum beschwerdeträchtig ist, was vom Mobilfunkbereich gerade bei A1 Telekom leider nicht gesagt werden kann.

4.2.1. Mobilfunkbereich: „A1“ und „aon mobil“

Vorab ist festzuhalten, dass dieses Jahr erstmals die Produktschiene „bob“ gesondert dargestellt wird. Kapitel 4.2.1 betrifft daher ausschließlich „A1“ und „aon mobil“.

Wie bereits im allgemeinen Statistikeil erwähnt, legte A1 Telekom bei Beschwerden im Bereich des Mobilnetzes gewaltig zu. Eine Ursache liegt in der Verrechnung von Entgelten für mobile Internetzugänge. Diese Fälle schlagen gerade bei A1 Telekom auffallend oft zu Buche. Dies mag damit zusammenhängen, dass bei A1 Telekom Tarife mit einer Fair-Use-Verrechnung oder einer Flat-Verrechnung noch nicht in der Breite angeboten werden, wie dies bei anderen Betreibern der Fall ist.

Weiters waren bei A1 Telekom Vertragsumstellungen sowie Entgelterhöhungen Ursache für Beschwerden. Zu nennen ist beispielsweise die Einführung eines neuen monatlichen Entgeltes für die Inkludierung von Verbindungen zu Rufnummern für private Netze in die bestehenden Pauschalen. Obwohl diese Änderungen bereits im Jahr 2010 vorgenommen worden sind, führten sie auch im Jahr 2011 zu einer Vielzahl an Beschwerden.

Hinsichtlich der Einigungsbereitschaft hat sich A1 Telekom gegenüber dem Vorjahr erheblich verbessert. So betrug die Einigungsquote 64%. Eher unwillig zeigt sich A1 Telekom jedoch, die von der Schlichtungsstelle erstellten Lösungsvorschläge anzunehmen. Hier wurden von 30 erstellten Lösungsvorschlägen nur acht angenommen.

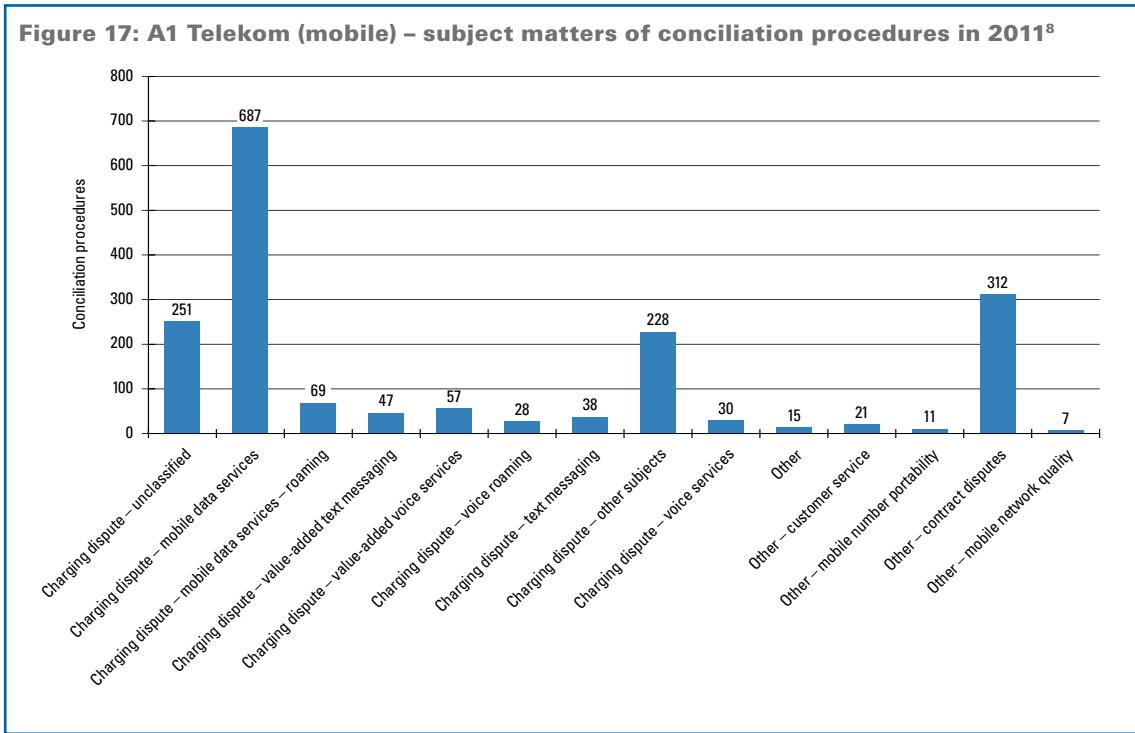
Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2011 für A1 Telekom (mobil)

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ⁷	Anzahl
Gesamtsumme	853	Gesamtsumme	30
davon mit Einigung	546	davon akzeptiert	8
Erfolgsquote gesamt	64%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	27%

⁷ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

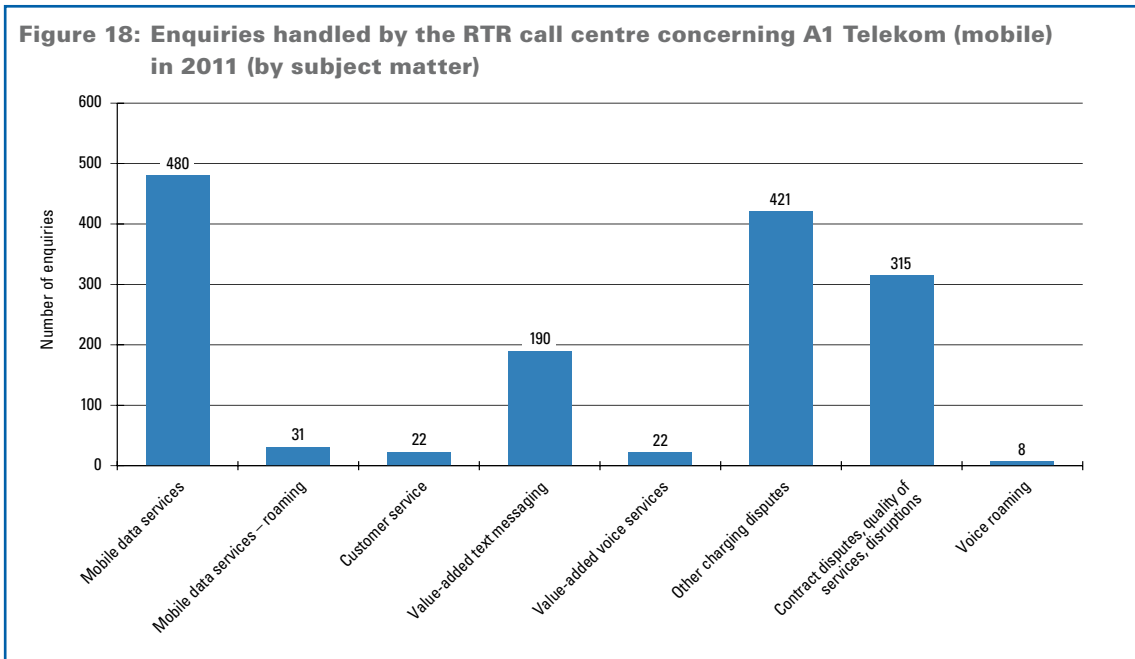
The large percentage of mobile services stands out when analysing the subject matters of conciliation procedures.

Figure 17: A1 Telekom (mobile) – subject matters of conciliation procedures in 2011⁸



The number of enquiries to the call centre shows that problems with value-added text messaging played a much greater role here than in actual conciliation cases. One possible reason for this is that the amount under dispute was often rather small, or the first enquiry with the A1 Telekom call centre resulted in corresponding credits being granted, making it unnecessary to approach the conciliation body. Another remarkable feature is the large share of general contract disputes.

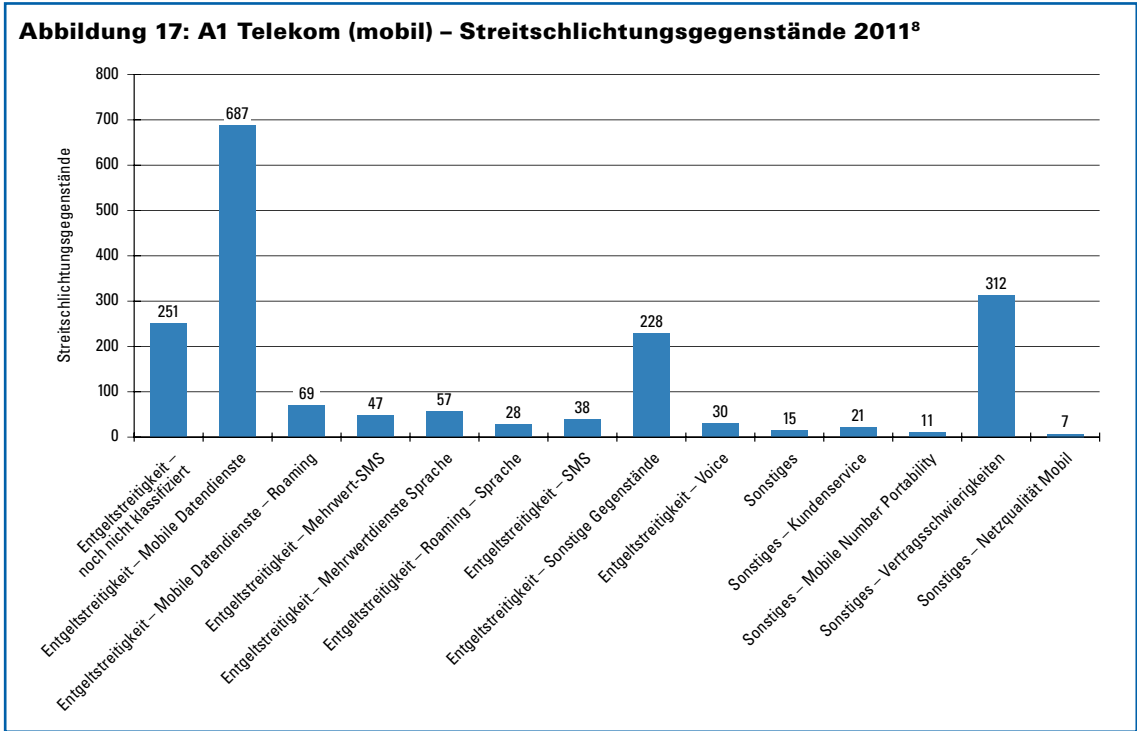
Figure 18: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2011 (by subject matter)



⁸ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

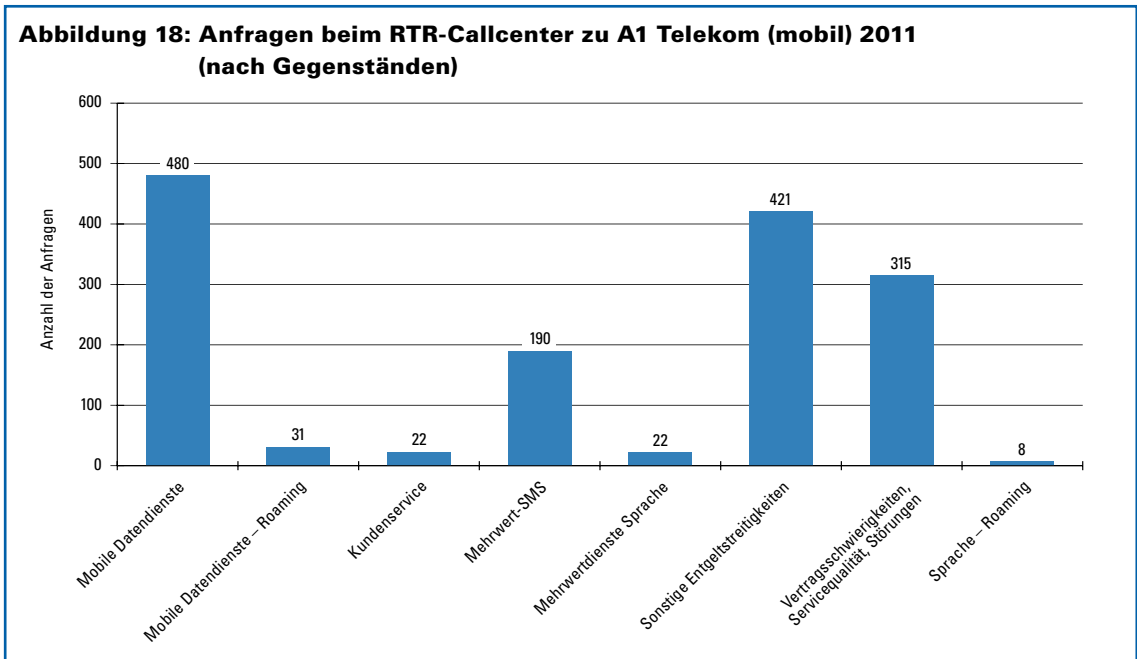
Bei der Auswertung der Schlichtungsgegenstände ist der Schwerpunkt bei den mobilen Datendiensten offensichtlich.

Abbildung 17: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2011⁸



Die Anfragen im Callcenter zeigen, dass Probleme mit Mehrwert-SMS deutlich stärker vertreten waren, als dies bei den Schlichtungsverfahren selbst der Fall war. Eine Ursache mag gewesen sein, dass die Streitwerte oft eher gering waren oder dass hier bereits erste Anfragen beim Callcenter von A1 Telekom zu entsprechenden Gutschriften führten, sodass der Gang zur Schlichtungsstelle nicht erforderlich war. Ebenso bemerkenswert ist der hohe Anteil von Streitigkeiten zu Vertragsschwierigkeiten.

Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2011 (nach Gegenständen)



⁸ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.2.2. Mobile services: bob

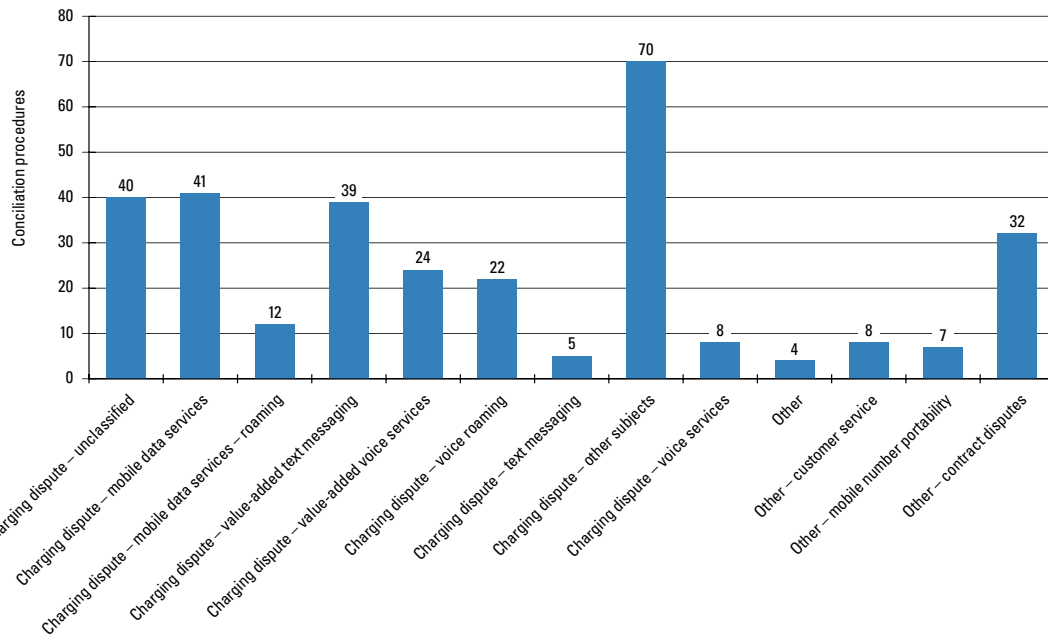
The picture of complaints caused by the bob discount brand is strikingly different. Mobile data services do not play a very significant role here, confirming that customer-friendly pricing may cause a decrease in complaints. Most of the bob data tariffs charge only EUR 4 per GB. This rate is far below the charges paid by an A1 customer when exceeding the limit. This clearly demonstrates that it would have been very easy to mitigate the problem by modestly changing the rates, i.e. simply lowering the charges for exceeding the limits would have been sufficient.

Table 2: bob procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ⁹	Number
Total	138	Total	4
With settlement	79	Accepted	0
Percentage of total settlements	57%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	0%

The number of customer-service related complaints involving bob rose, however, either due to incorrect information provided by the hotline (calls to which are charged) or failure to respond to enquiries submitted via Web form.

Figure 19: bob – subject matters of conciliation procedures in 2011¹⁰



⁹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

¹⁰ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.2.2. Mobilfunkbereich: „bob“

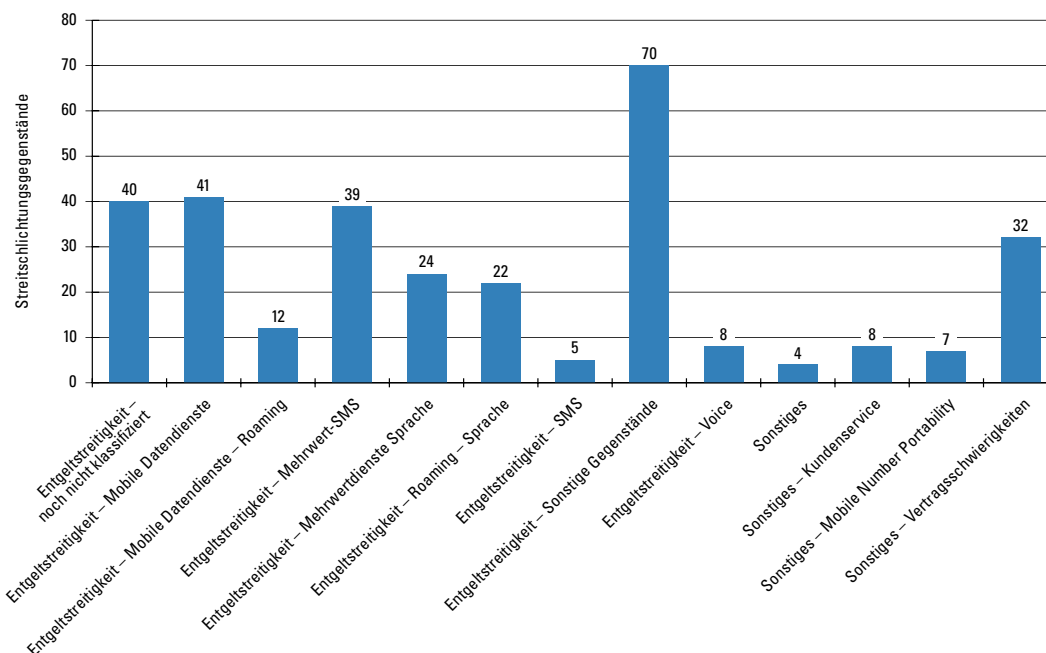
Die Diskontschiene „bob“ zeigt bei den Schlichtungsgegenständen ein auffallend anderes Bild. Mobile Datendienste sind hier kein besonders auffälliges Thema. Das beweist, dass eine kundenfreundliche Preisgestaltung zu weniger Beschwerden führen kann. Bei den meisten Datentarifen von „bob“ zahlt der Kunde nämlich immer nur vier Euro pro GB. Dieser Preis liegt um ein Vielfaches unter jenen Werten, die ein A1-Kunde zahlt, wenn er die inkludierten Pauschalen übersteigt. Deutlich wird dadurch auch, wie durch einfache tarifliche Maßnahmen das Problem zu entschärfen gewesen wäre – eine simple Reduktion der Überschreitungsentgelte hätte gereicht.

Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2011 für „bob“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ⁹	Anzahl
Gesamtsumme	138	Gesamtsumme	4
davon mit Einigung	79	davon akzeptiert	0
Erfolgsquote gesamt	57%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	0%

Immer wieder Beschwerden gibt es zum Kundenservice von „bob“. Sei es, weil falsche Auskünfte durch die kostenpflichtige Hotline gegeben wurden, oder weil Anfragen über das Webformular nicht beantwortet wurden.

Abbildung 19: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011¹⁰

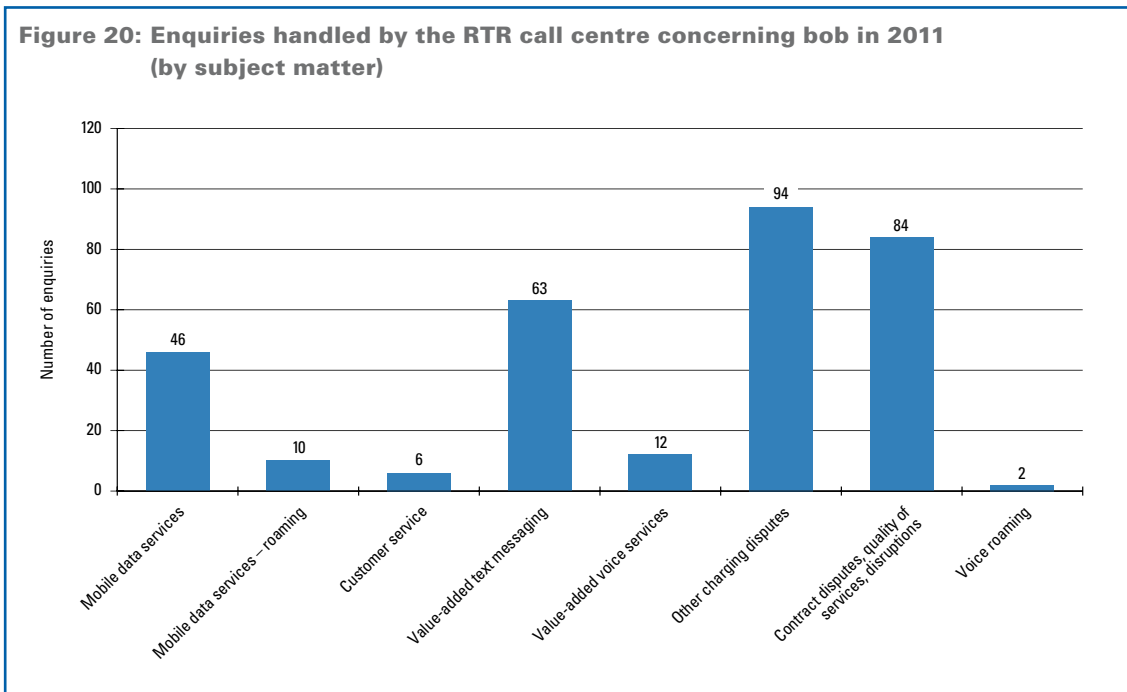


⁹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹⁰ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

The statistics of call centre enquiries correspond to those of the procedures.

Figure 20: Enquiries handled by the RTR call centre concerning bob in 2011 (by subject matter)



4.2.3. A1 Telekom fixed-line services

The development of mobile services is entirely different from that of fixed-line services. The number of procedures dropped from 419 in 2010 to 272 in 2011. Although this 35% decrease was not able to compensate for the upward trend in complaints related to mobile services, it at least represented the biggest reduction compared to all the other major fixed-line operators. This development again confirms that the major problems are caused by mobile services rather than fixed-line services. The number of settlements reached is a positive aspect in this regard: in 63% of the procedures concluded in 2011 a settlement was reached. The conciliation body provided only eight proposals for a solution, half of which were accepted.

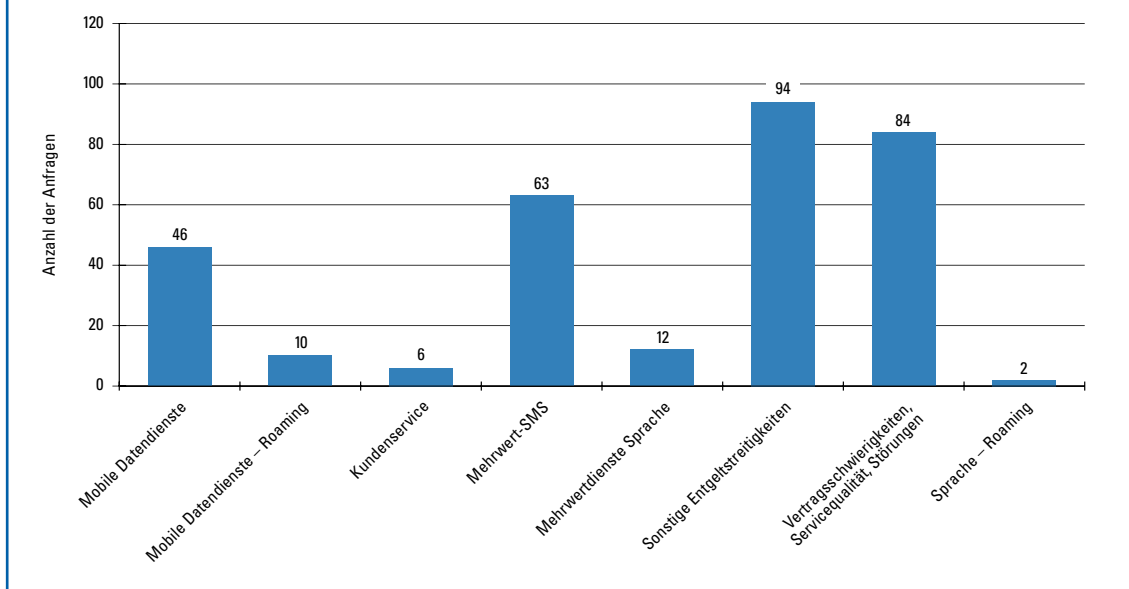
Table 3: A1 Telekom (fixed-line) procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹¹	Number
Total	136	Total	8
With settlement	86	Accepted	4
Percentage of total settlements	63%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	50%

¹¹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Das Bild hinsichtlich der Anfragen beim Callcenter der Schlichtungsstelle entspricht dem bei den Verfahren.

Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2011 (nach Gegenständen)



4.2.3. Der Festnetzbereich von A1 Telekom

Völlig konträr zum Mobilfunkbereich verläuft die Entwicklung im Festnetz: Die Verfahren reduzierten sich von 419 im Jahr 2010 auf 272 im Jahr 2011. Diese 35-prozentige Reduktion konnte zwar nicht die gegenläufige Entwicklung im Bereich Mobilfunk kompensieren, stellt aber im Festnetzbereich die größte Reduktion im Vergleich aller großen Festnetzbetreiber dar. Ebenso zeigt diese Entwicklung ein weiteres Mal, dass der Hotspot bei den Problemen im Mobilfunk und nicht im Festnetz situiert ist. Erfreulich sind in diesem Zusammenhang die erzielten Einigungen: 63% der im Jahr 2011 abgeschlossenen Verfahren konnten mit einer Einigung eingestellt werden. Es wurden von der Schlichtungsstelle zwar nur acht Lösungsvorschläge erstellt, aber von diesen wurde immerhin die Hälfte angenommen.

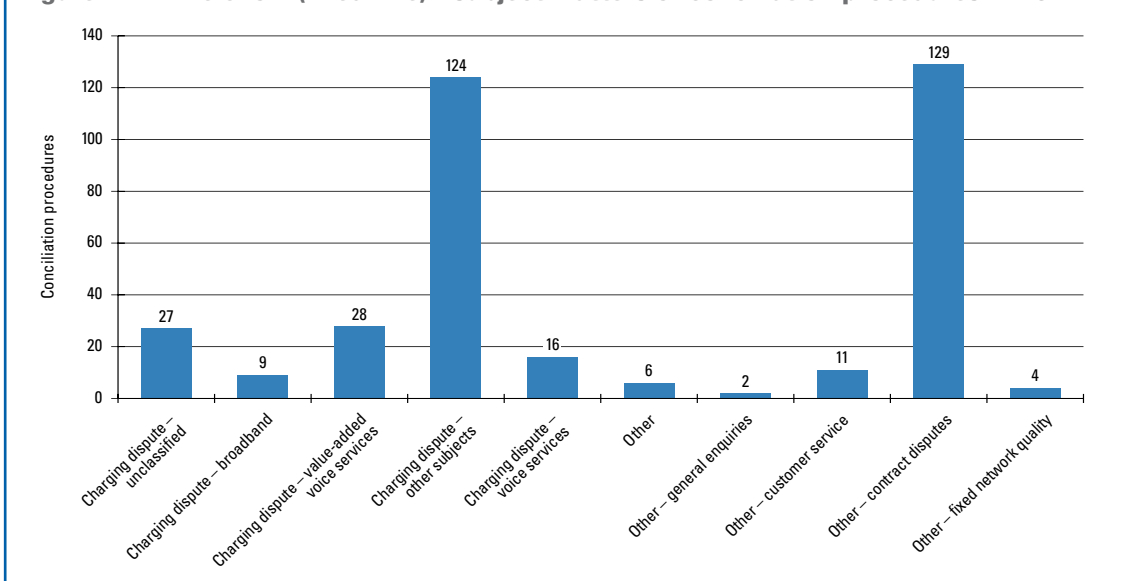
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2011 für A1 Telekom (Festnetz)

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹¹	Anzahl
Gesamtsumme	136	Gesamtsumme	8
davon mit Einigung	86	davon akzeptiert	4
Erfolgsquote gesamt	63%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	50%

¹¹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

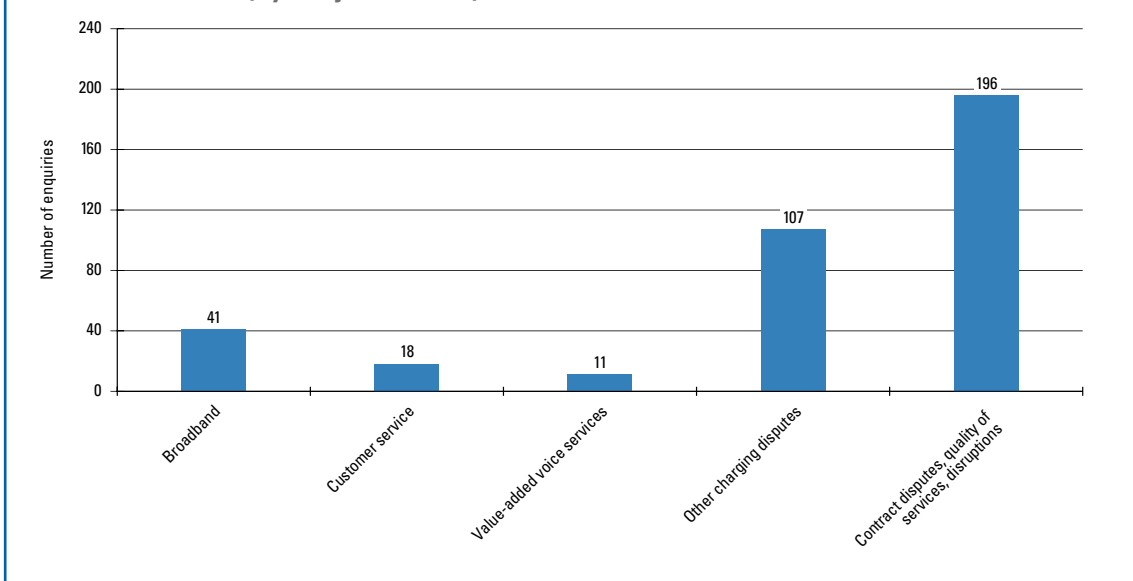
No clearly definable problems can be deduced from the subject matters recorded. The prominent bars “Charging dispute – other subject matters” and “Other – contract disputes” are generated by multiple problems. One important issue is the increase in charges for the “Kombipaket” product. Operators are generally permitted to unilaterally increase their charges. However, a number of procedures were recorded where A1 Telekom customers complained that they had been promised that the operator would refrain from implementing unilateral increases in charges. At the beginning of 2012 pertinent solutions were proposed, which were however rejected by A1 Telekom.

Figure 21: A1 Telekom (fixed-line) – subject matters of conciliation procedures in 2011¹²



The statistics of call centre enquiries are dominated by the same issues as described above (see Figure 22):

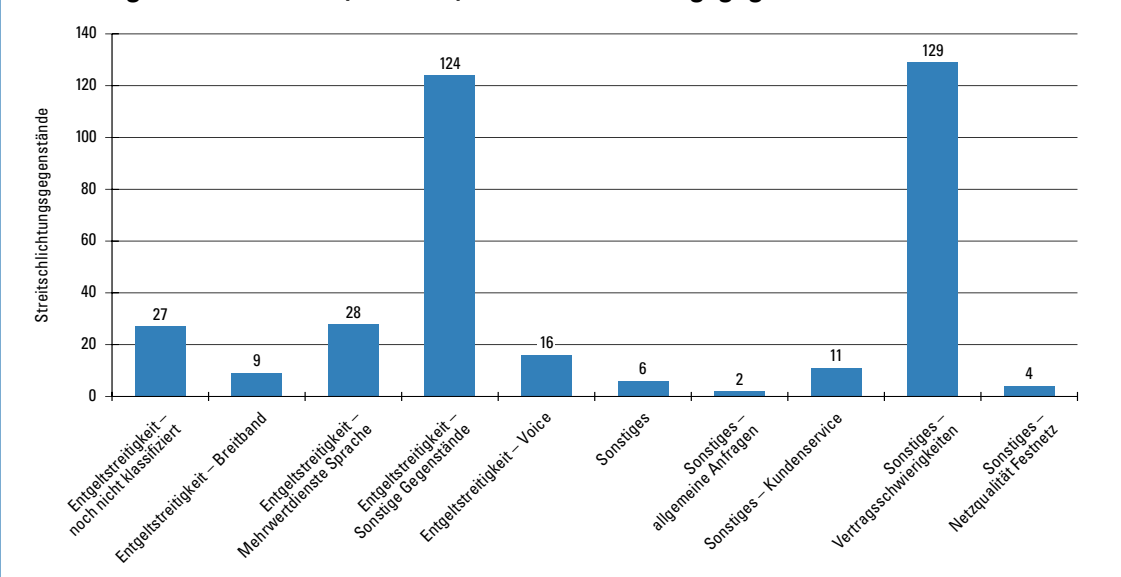
Figure 22: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed-line) in 2011 (by subject matter)



¹² In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

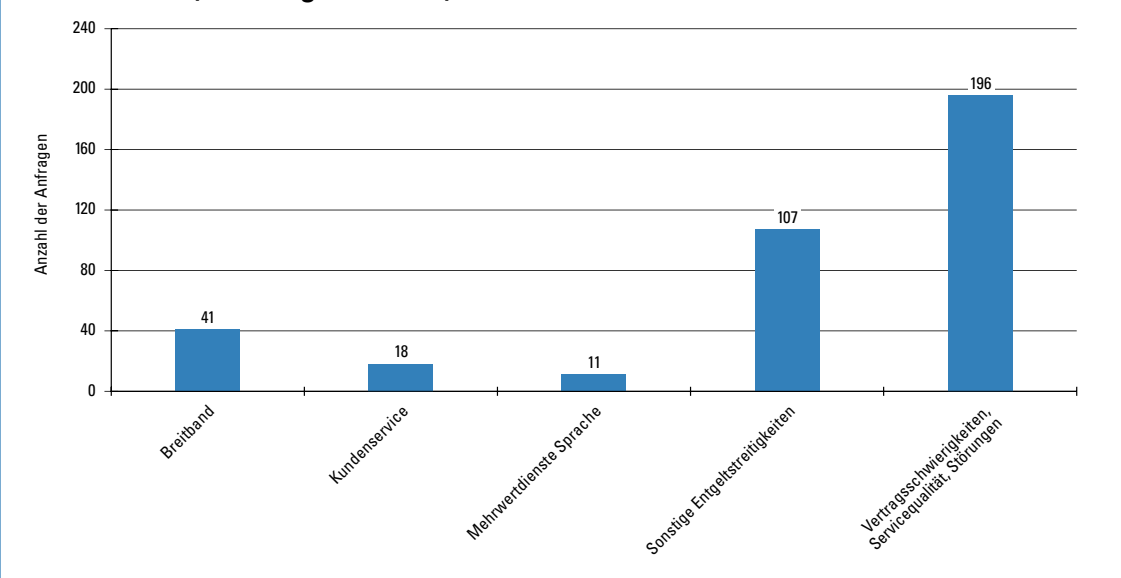
Zu den Streitgegenständen kann gesagt werden, dass wirklich scharf abgrenzbare Probleme kaum feststellbar sind. Die signifikanten Balken „Entgeltstreitigkeit – Sonstige Gegenstände“ und „Sonstiges – Vertragsschwierigkeiten“ sind eher Sammeltatbestände für verschiedenste Problemlagen. Erwähnt werden sollte die Thematik der Entgelterhöhungen für das Produkt „Kombipaket“. Grundsätzlich ist es den Betreibern von Kommunikationsdiensten gestattet, einseitig die Entgelte zu erhöhen. Es kam aber zu einer Reihe von Verfahren, bei denen Kunden von A1 Telekom vorgebracht haben, es sei ihnen ein Verzicht auf eine solche einseitige Entgelterhöhung zugesagt worden. Hier wurden dann auch Anfang 2012 entsprechende Lösungsvorschläge erstellt, die allerdings von A1 Telekom abgelehnt wurden.

Abbildung 21: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2011¹²



Hinsichtlich der im Callcenter eingelangten Anfragen dominieren ebenfalls die bereits genannten beiden Problemfelder (siehe *Abbildung 22*):

Abbildung 22: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2011 (nach Gegenständen)



¹² Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.3. UPC

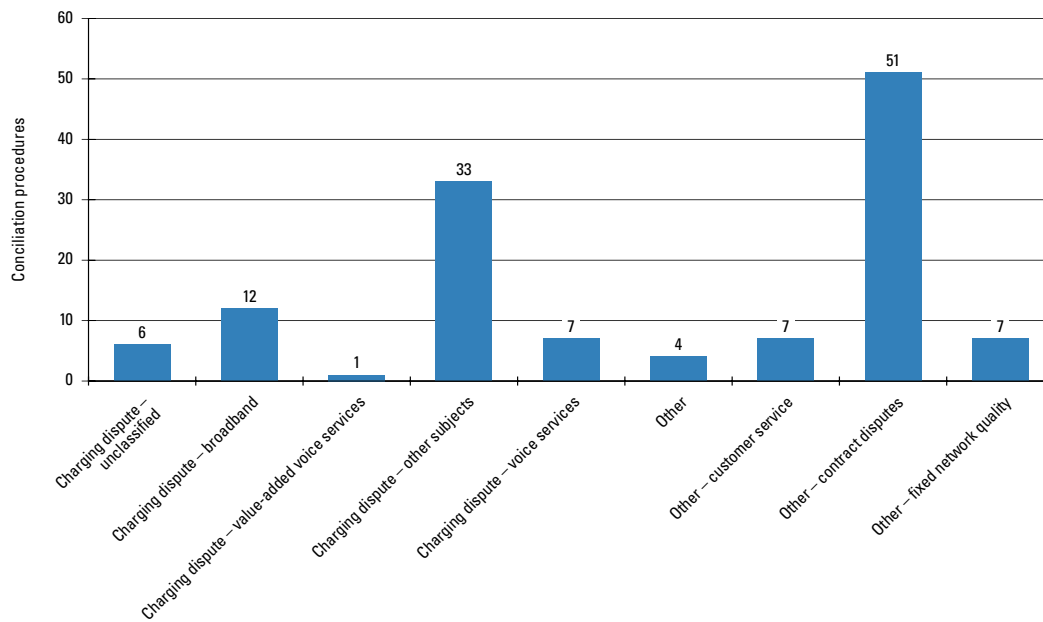
The general trends seen in recent years also continued in 2011. Although UPC recorded an increase of 30 conciliation procedures in the year under review, the general level is markedly low. In 57% of the procedures concluded in 2011 a settlement was reached. Similarly to the previous year, the quality of the statements given within the framework of the individual procedures deserves a positive mention. UPC addresses in detail contents presented by the complainants, a fact which greatly facilitates further processing of the cases.

Table 4: UPC procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹³	Number
Total	77	Total	4
With settlement	44	Accepted	3
Percentage of total settlements	57%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	75%

The subject matters of the conciliation procedures are similar to those involving A1 Telekom. Additionally, there were isolated cases of system hacking.

Figure 23: UPC – subject matters of conciliation procedures in 2011¹⁴



The pattern already seen for A1 Telekom in the distribution of enquiries with the call centre can be recognised for UPC as well. As with conciliation procedures, the focus of enquiries is on contract disputes.

¹³ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

¹⁴ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.3. UPC

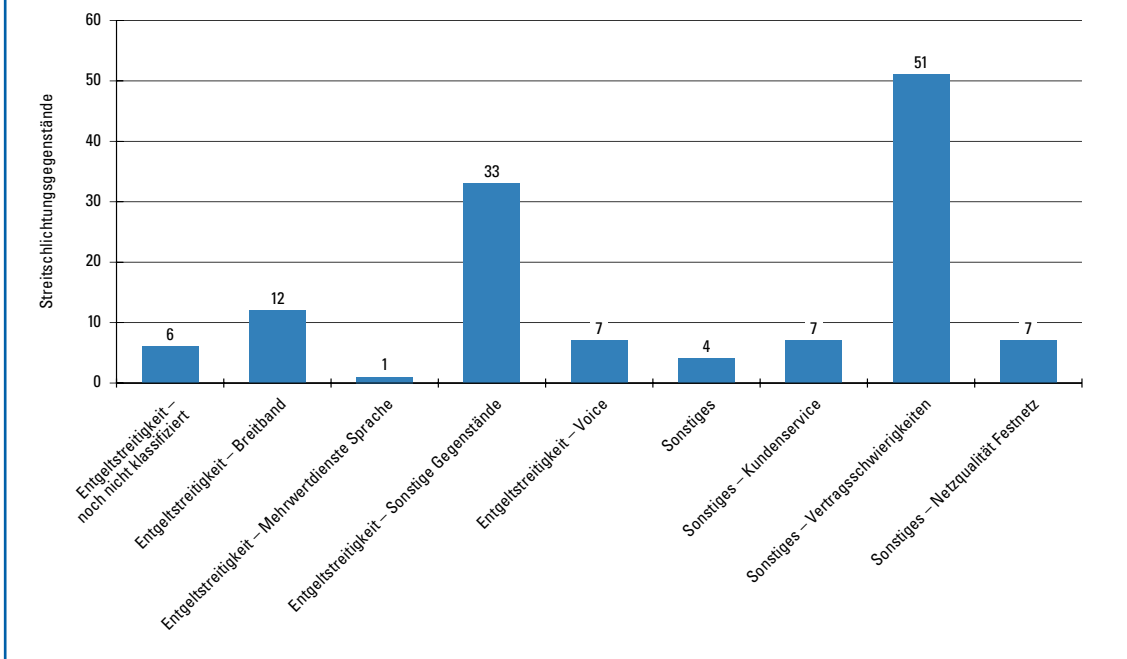
Der bisherige Tenor zum Festnetz setzt sich auch 2011 fort. Wenn UPC im Berichtsjahr auch eine Steigerung um 30 Verfahren zu verzeichnen hatte, ist das Niveau als ausgesprochen niedrig zu bezeichnen. Auch konnten von den 2011 abgeschlossenen Verfahren 57% mit einer Einigung eingestellt werden. Wie auch schon im Vorjahr ist die Qualität der zu den einzelnen Schlichtungsverfahren abgegebenen Stellungnahmen positiv zu erwähnen. UPC geht umfassend auf das Vorbringen der Beschwerdeführer ein, was die weitere Behandlung der Fälle wesentlich erleichtert.

Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2011 für UPC

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹³	Anzahl
Gesamtsumme	77	Gesamtsumme	4
davon mit Einigung	44	davon akzeptiert	3
Erfolgsquote gesamt	57%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	75%

Die Schwerpunkte bei den Schlichtungsverfahren entsprechen in etwa jenen von A1 Telekom. Vereinzelt war UPC auch mit Fällen von Anlagenhacking konfrontiert.

Abbildung 23: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2011¹⁴

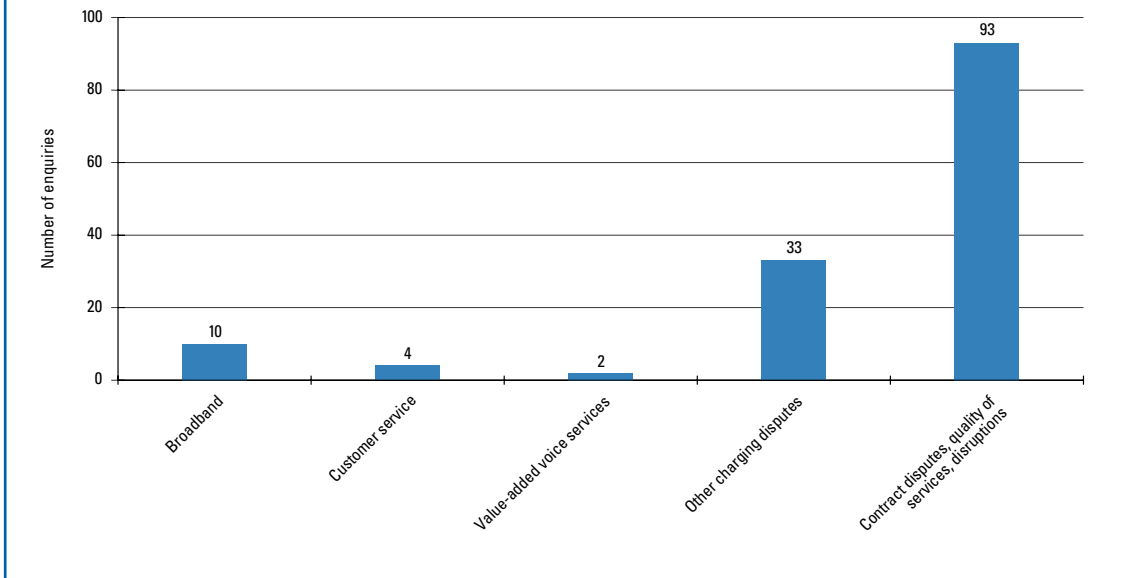


Das schon bei der Festnetzsparte von A1 Telekom beobachtete Schema bei der Verteilung der Anfragen im Callcenter findet sich auch bei UPC wieder. Wie bei den Schlichtungsverfahren liegt der Fokus bei den Vertragsschwierigkeiten.

¹³ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹⁴ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

Figure 24: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2011 (by subject matter)



4.4. Tele2 Telecommunication GmbH

In the year under review, Tele2 kept the number of conciliation procedures at the very low level of 2010. With 55 procedures submitted in 2011, the operator reduced the number of procedures recorded with the conciliation body by one, thus falling below its already favourable level in 2010. The settlement rate was 57%, which is also a good result. However, only one of the seven solutions proposed was accepted.

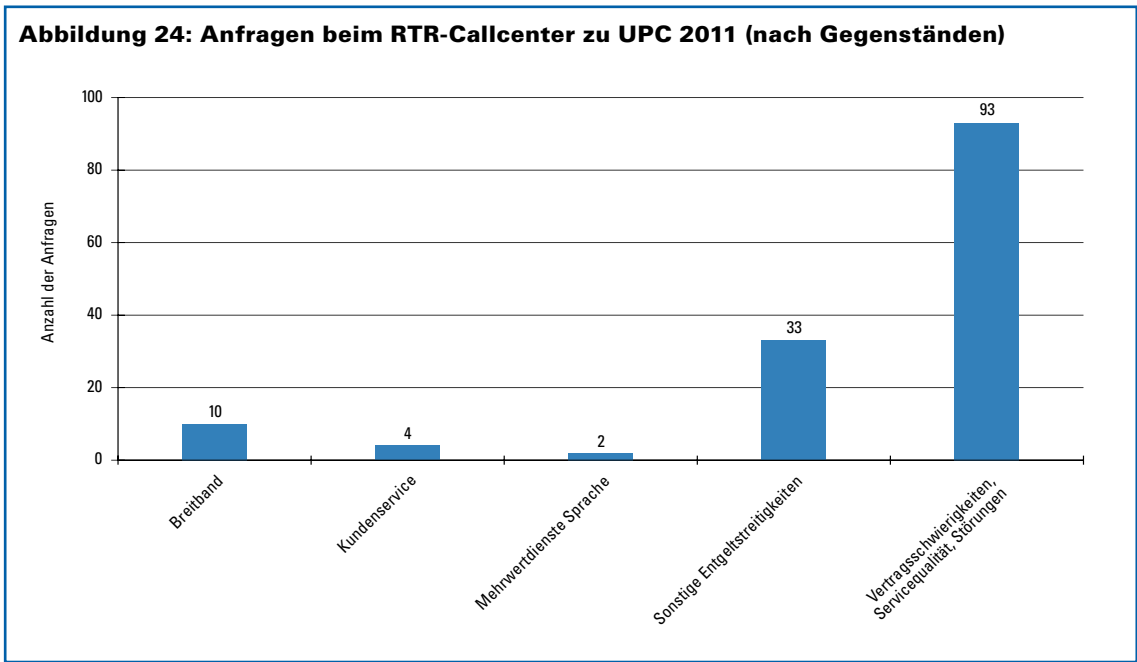
Table 5: Tele2 procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁵	Number
Total	42	Total	7
With settlement	24	Accepted	1
Percentage of total settlements	57%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	14%

An analysis of the subject matters of conciliation procedures shows that the most frequent issues correspond to those of other fixed-line network operators.

¹⁵ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2011 (nach Gegenständen)



4.4. Tele2 Telecommunication GmbH

Tele2 konnte 2011 das sehr niedrige Niveau von 2010 halten. Mit 55 Verfahren, die 2011 bei der Schlichtungsstelle eingebracht waren, unterbot dieser Betreiber den bereits sehr guten Wert von 2010 um ein einzelnes Verfahren. Die Einigungsquote liegt bei ebenfalls guten 57%. Allerdings wurde von den sieben erstellten Lösungsvorschlägen nur ein einziger angenommen.

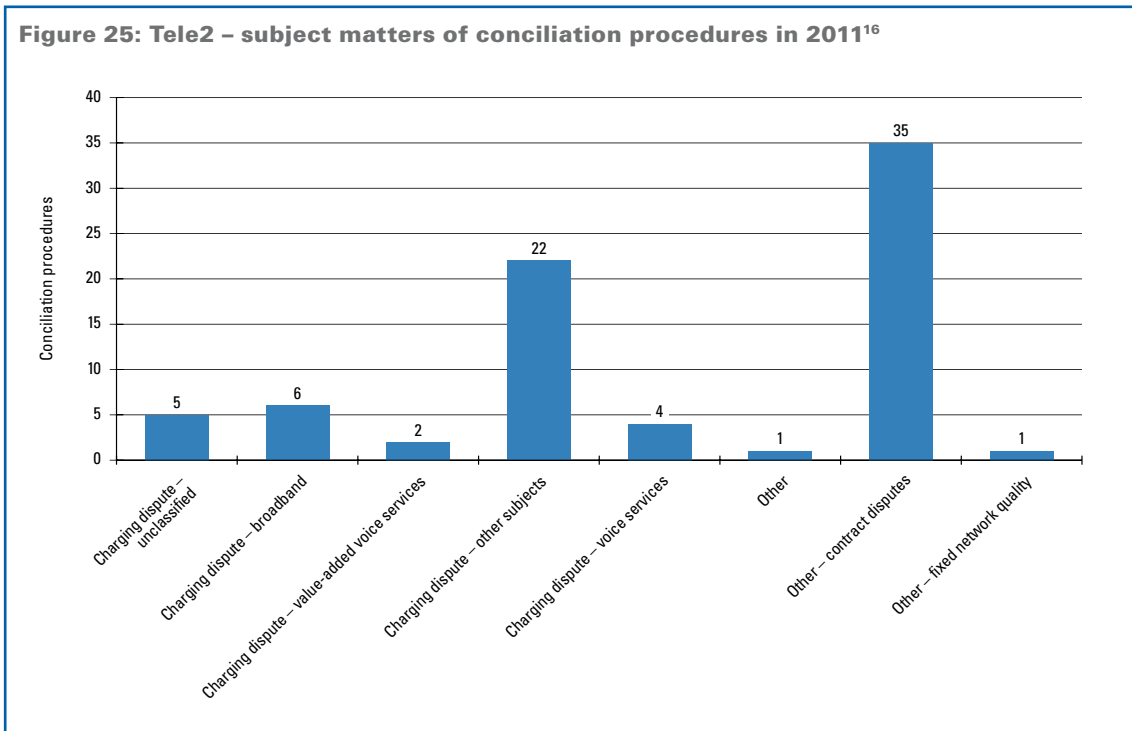
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2011 für Tele2

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁵	Anzahl
Gesamtsumme	42	Gesamtsumme	7
davon mit Einigung	24	davon akzeptiert	1
Erfolgsquote gesamt	57%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	14%

Auch ein Blick auf die Gegenstände der Schlichtungsverfahren zeigt dieselben Häufungen wie bei den anderen Festnetzbetreibern.

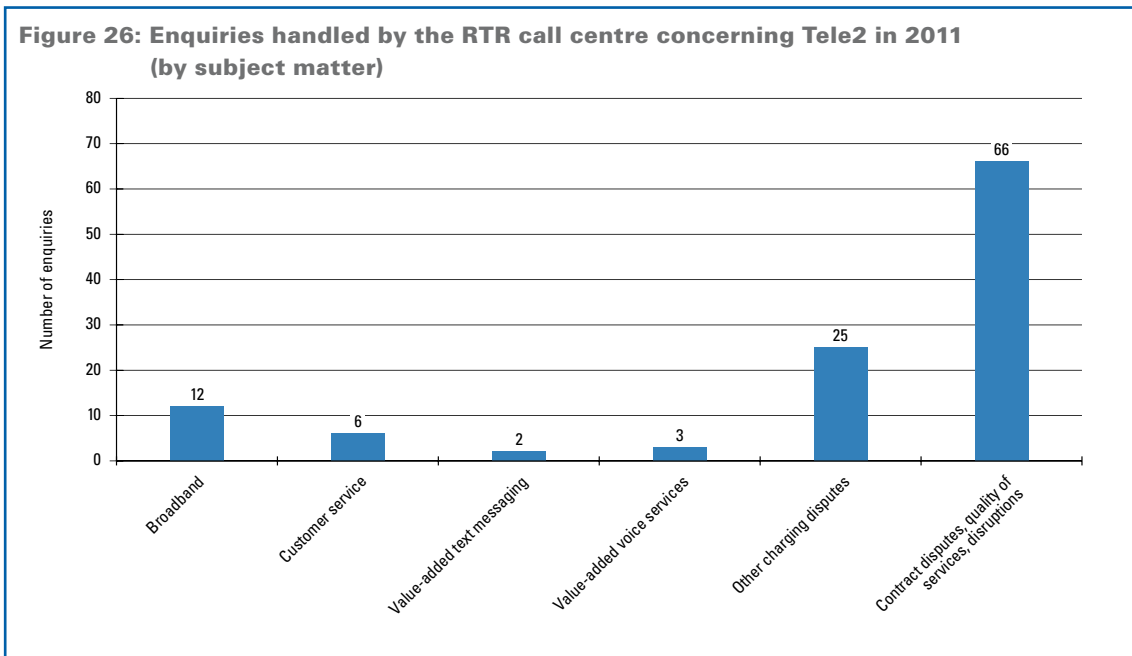
¹⁵ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 25: Tele2 – subject matters of conciliation procedures in 2011¹⁶



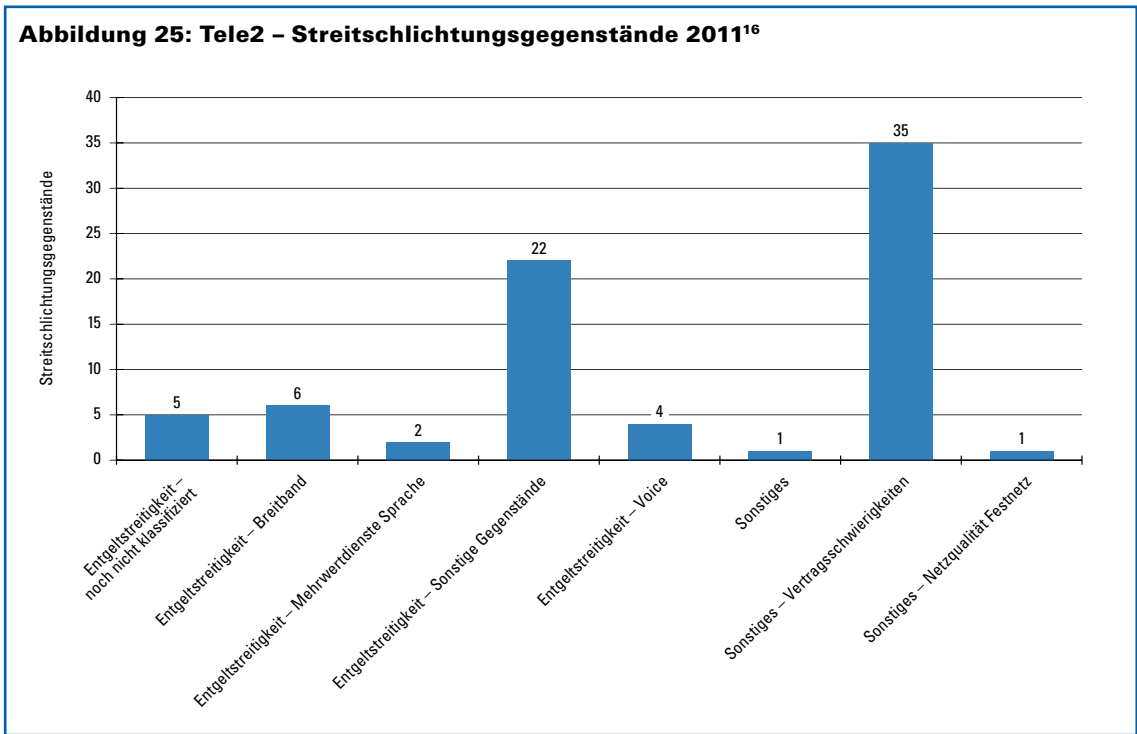
An evaluation of the enquiries received by the call centre (see *Figure 26*) reveals no unexpected results, corresponding for the most part to the evaluations presented above for the other fixed-line network operators.

Figure 26: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2011 (by subject matter)



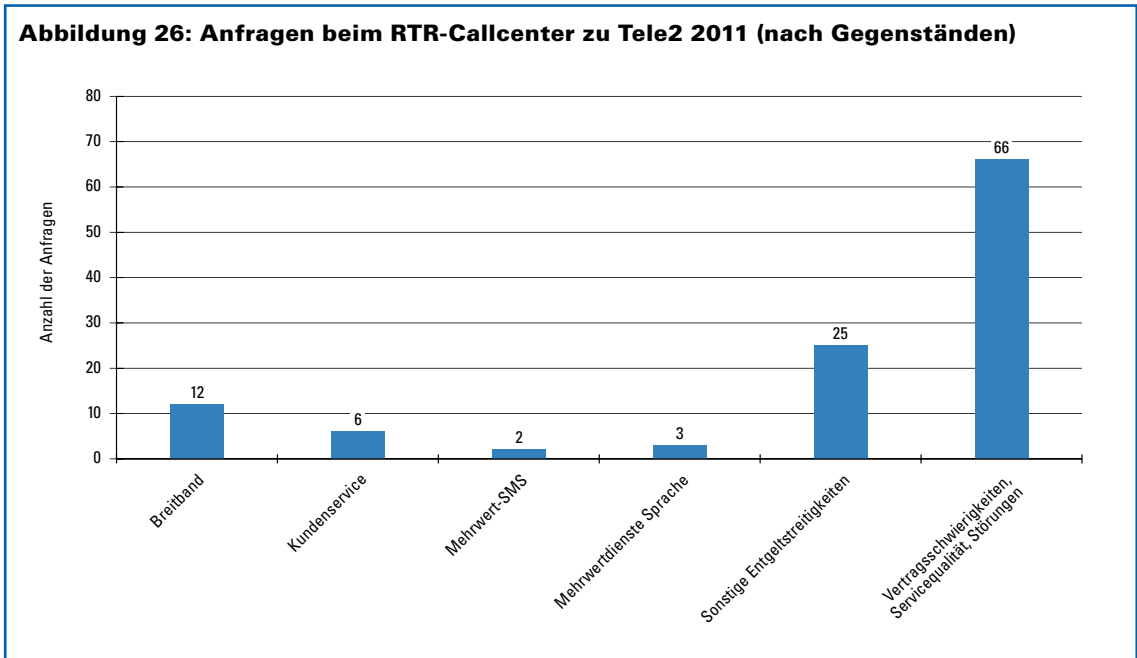
¹⁶ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 25: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2011¹⁶



Die Auswertung der vom Callcenter entgegengenommenen Anrufe (siehe *Abbildung 26*) zeigt keine Überraschungen, sie entspricht im Wesentlichen den zuvor dargestellten Auswertungen der Festnetzbetreiber.

Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2011 (nach Gegenständen)



¹⁶ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.5. T-Mobile Austria GmbH

Although the 1,776 procedures submitted involving T-Mobile in 2011 represents a very high level, the absolute number of procedures was 106 below that of the year before. What is more, while T-Mobile had led in the number of complaints in 2010, it only ranked second behind A1 Telekom in 2011. Hopefully this marks a trend reversal and further improvements will be seen in the coming years. The T-Mobile and tele.ring product lines will be presented separately in the following section.

4.5.1. T-Mobile Austria GmbH: T-Mobile

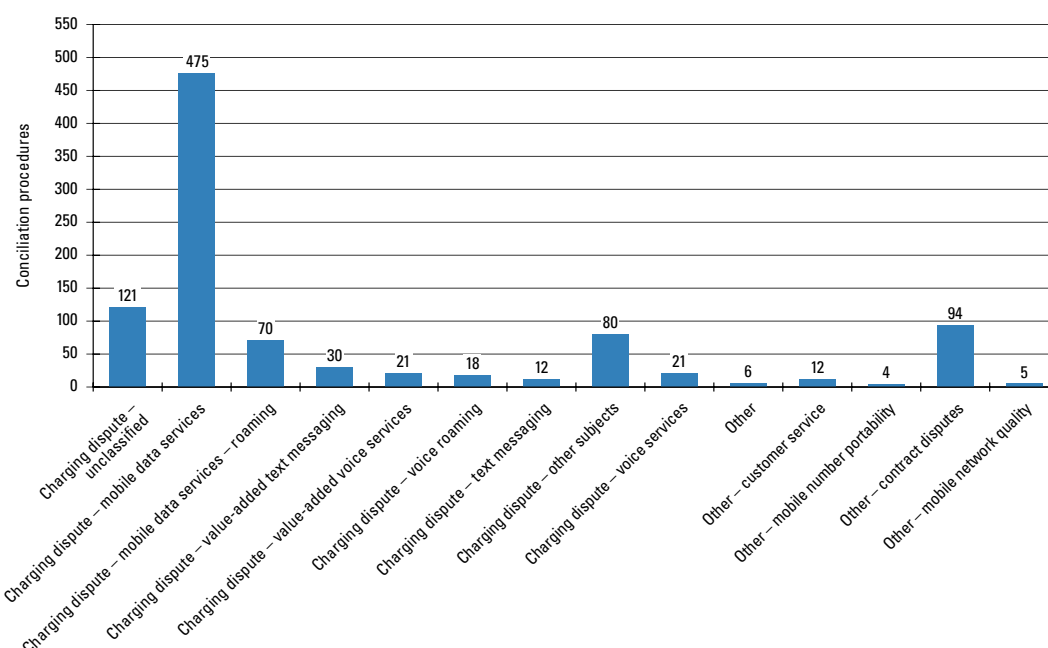
The settlement rate for the T-Mobile line of products stood at 60%, which is a sound result. The most outstanding figure was the number of solution proposals accepted: of 63 solutions proposed in 2011, only three were not accepted.

Table 6: T-Mobile procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁷	Number
Total	1,093	Total	63
With settlement	655	Accepted	60
Percentage of total settlements	60%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	95%

Problems related to mobile data services provided the most frequent subject matter of conciliation procedures. It is remarkable that, unlike in the case of A1 and bob, hardly any difference can be seen between tele.ring and T-Mobile. This is probably due to the fact that their tariff schemes are nearly identical.

Figure 27: T-Mobile – subject matters of conciliation procedures in 2011¹⁸



¹⁷ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

¹⁸ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.5. T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile verzeichnete 2011 zwar mit 1.776 eingebrachten Verfahren einen sehr hohen Wert, aber immerhin liegt dieser mit 106 Verfahren unter jenem des Jahres 2010. Außerdem belegte T-Mobile im Jahr 2010 noch den Spitzenplatz in der Beschwerdestatistik, wurde aber 2011 von A1 Telekom überholt. Es gilt zu hoffen, dass hiermit eine Trendumkehr eingeleitet wurde und für die Folgejahre weitere Verbesserungen festzustellen sein werden. Im Folgenden werden die Produktlinien „T-Mobile“ und „tele.ring“ gesondert dargestellt.

4.5.1. T-Mobile Austria GmbH: „T-Mobile“

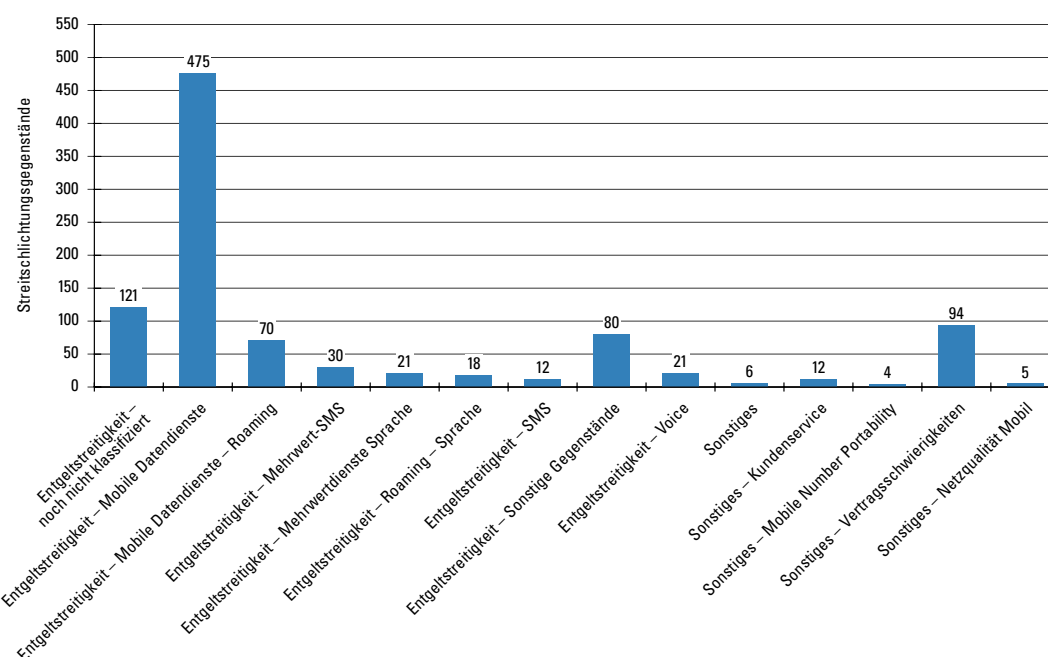
Hinsichtlich der Produktschiene „T-Mobile“ liegt die Einigungsquote bei guten 60%. Herausragend ist die Zahl der angenommenen Lösungsvorschläge: Von 63 im Jahr 2011 erstellten Lösungsvorschlägen wurden nur drei nicht angenommen.

Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2011 für „T-Mobile“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁷	Anzahl
Gesamtsumme	1.093	Gesamtsumme	63
davon mit Einigung	655	davon akzeptiert	60
Erfolgsquote gesamt	60%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	95%

Dominiert werden die Streitgegenstände eindeutig von der Problematik mobile Datendienste. Auffallend ist, dass, anders als bei „A1“ und „bob“, der Unterschied zwischen „tele.ring“ und „T-Mobile“ kaum erkennbar ist. Dies liegt vermutlich daran, dass sich die Tarifstrukturen kaum unterscheiden.

Abbildung 27: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011¹⁸

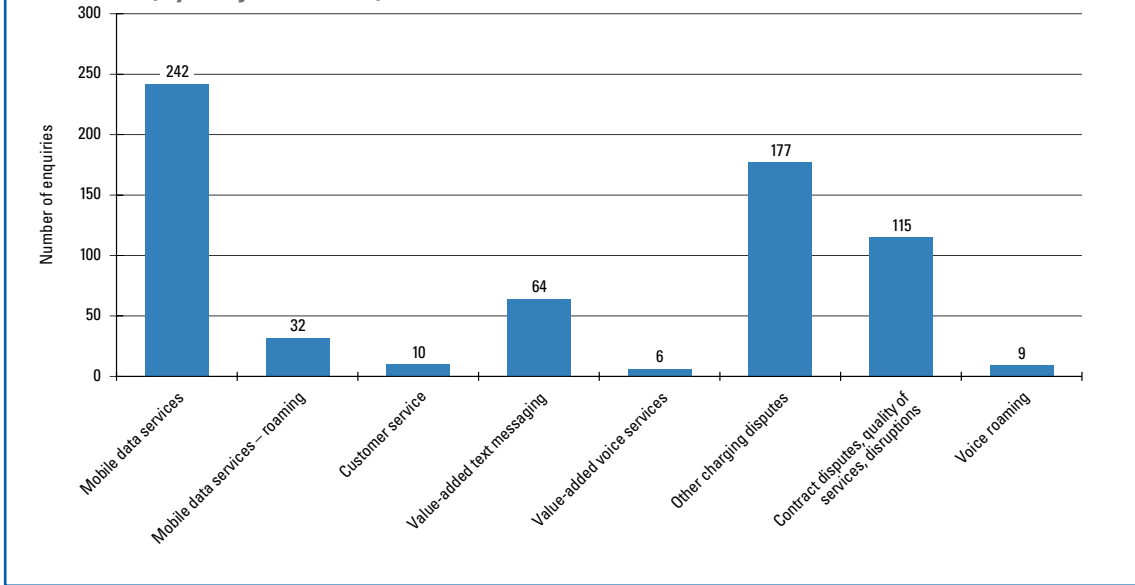


¹⁷ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

¹⁸ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

When looking at the enquiries reaching the call centre, the picture is more differentiated. The majority of enquiries also related to mobile data services; however, this is closely followed by other charging disputes and general contract disputes. Furthermore, the number of enquiries related to value-added text messaging was comparatively high at 64.

Figure 28: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2011 (by subject matter)



4.5.2. T-Mobile Austria GmbH: tele.ring

The settlement rate for the tele.ring line of products was 71%, a pleasing and excellent result. The acceptance rate of the proposals for solutions was even higher: T-Mobile accepted all of the eleven proposals.

Table 7: tele.ring procedure statistics 2011

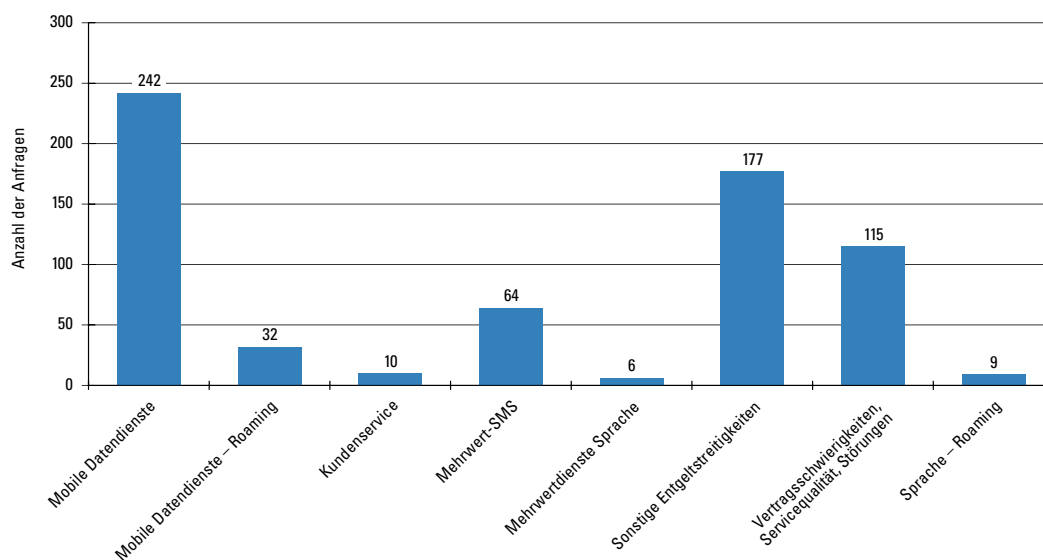
Procedures concluded	Number	Solutions proposed ¹⁹	Number
Total	520	Total	11
With settlement	368	Accepted	11
Percentage of total settlements	71%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	100%

As mentioned above, the distribution of the subject matters of conciliation procedures and enquiries handled by the call centre hardly differs from those of T-Mobile products.

¹⁹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Bei den Anfragen an das Callcenter zeigt sich ein differenzierteres Bild. Es überwiegen zwar auch die mobilen Datendienste, allerdings knapp gefolgt von sonstigen Entgeltstreitigkeiten und Vertragsschwierigkeiten. Auch das Thema Mehrwert-SMS ist mit 64 Anfragen vergleichsweise stark vertreten.

Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2011 (nach Gegenständen)



4.5.2. T-Mobile Austria GmbH: „tele.ring“

Hinsichtlich der Produktschiene „tele.ring“ liegt die Einigungsrate überhaupt bei 71 %, was einen erfreulichen Spitzenwert darstellt. Noch höher liegt die Erfolgsquote bei den Lösungsvorschlägen: Alle elf Vorschläge wurden von T-Mobile angenommen.

Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2011 für „tele.ring“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ¹⁹	Anzahl
Gesamtsumme	520	Gesamtsumme	11
davon mit Einigung	368	davon akzeptiert	11
Erfolgsquote gesamt	71 %	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	100 %

Wie bereits erwähnt, unterscheiden sich die Schlichtungsgegenstände und die Anfragen beim Callcenter hinsichtlich der Verteilung kaum von den „T-Mobile“-Produkten.

¹⁹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 29: tele.ring – subject matters of conciliation procedures in 2011²⁰

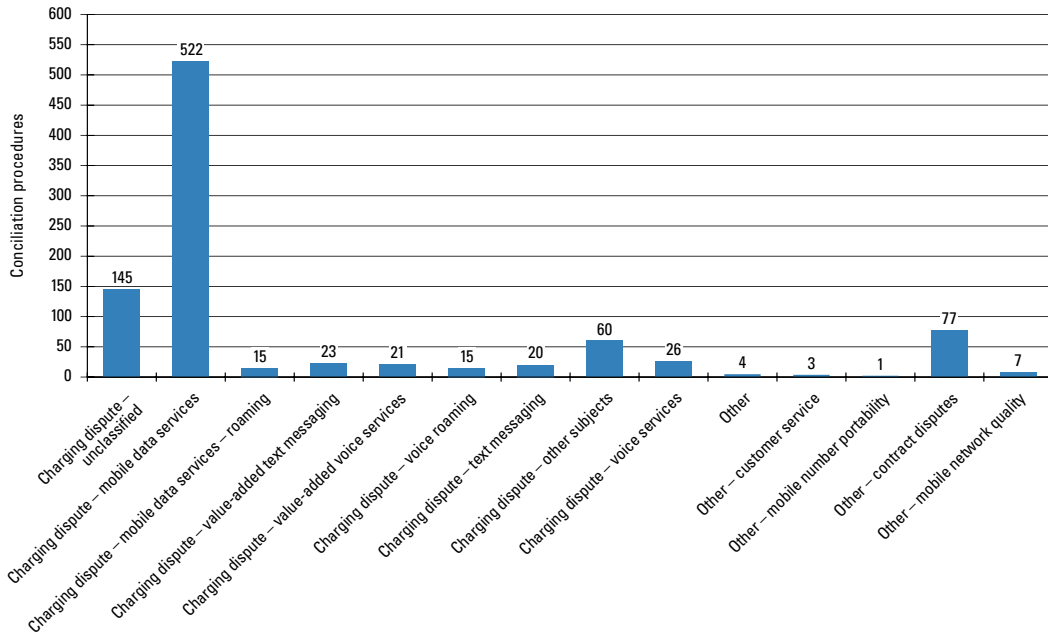
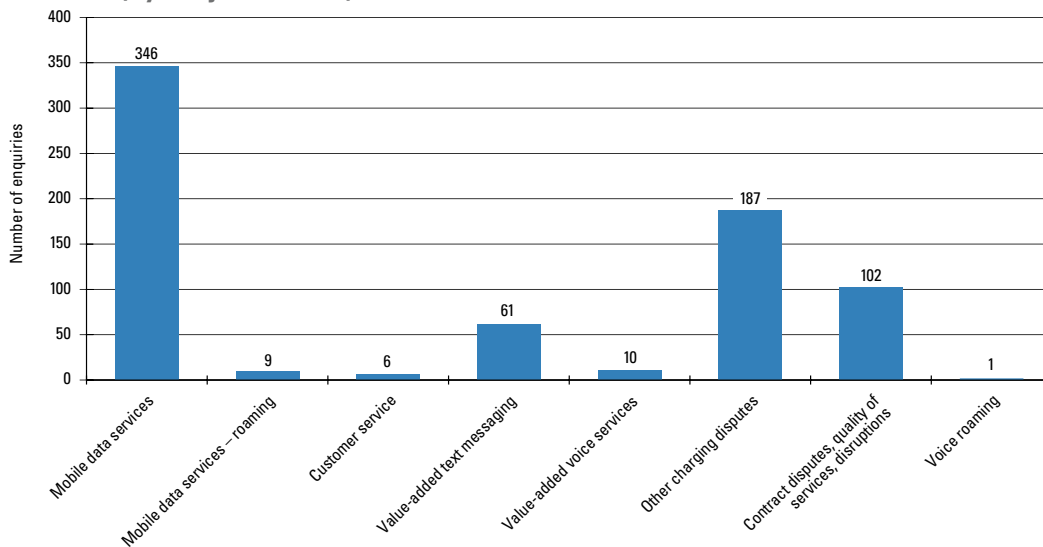


Figure 30: Enquiries handled by the RTR call centre concerning tele.ring in 2011 (by subject matter)



²⁰In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 29: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011²⁰

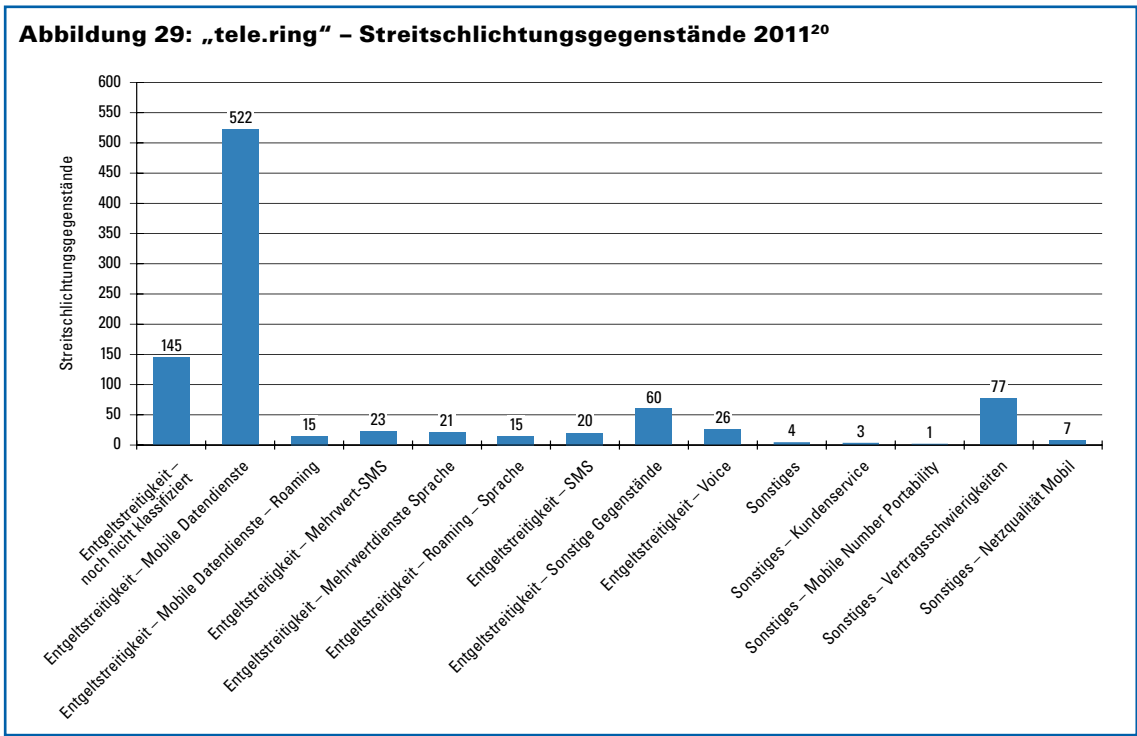
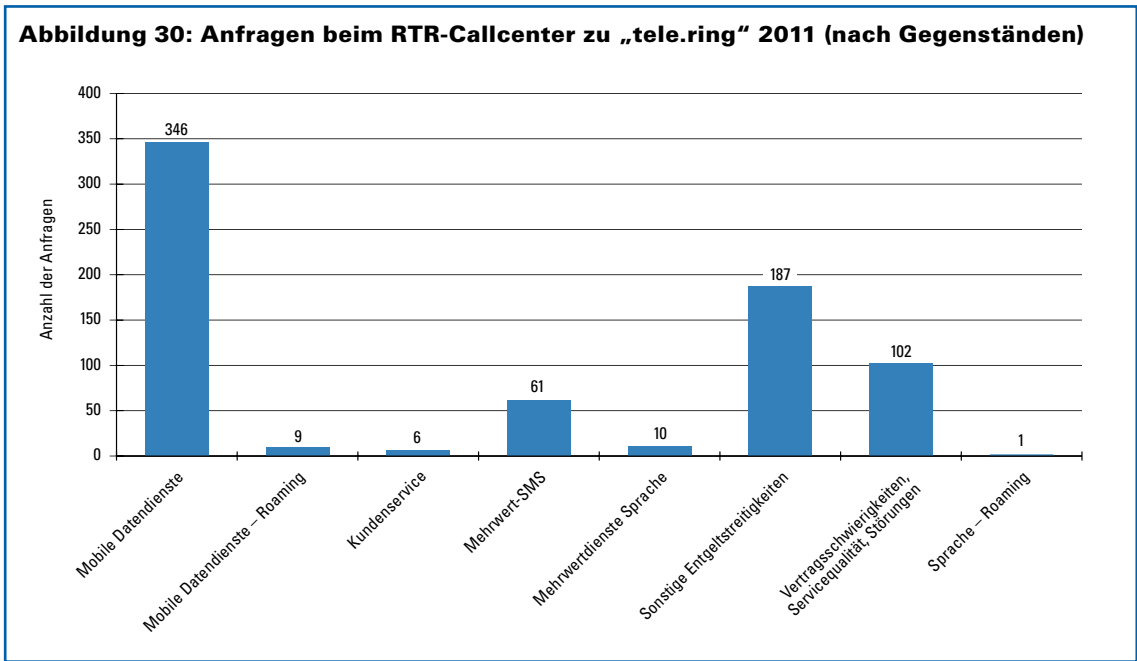


Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2011 (nach Gegenständen)



²⁰ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.6. Orange Austria Telecommunication GmbH

In the case of Orange, the Orange product line and the YESSS! subsidiary are also presented separately here for the year under review.

4.6.1. Orange Austria Telecommunication GmbH: Orange

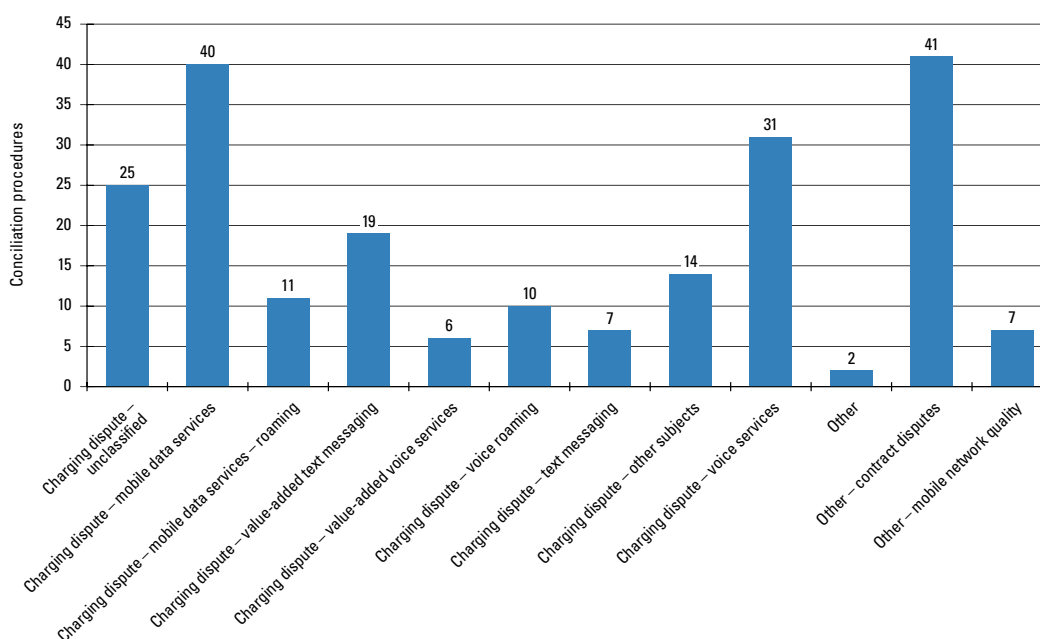
The positive observations concerning the conciliation procedures made in 2010 were fully confirmed in 2011. In the conciliation body's view, Orange really has to be given credit for showing that good customer service and complaint management can obviously keep the number of conciliation procedures at a low level. The conciliation body recorded a mere 210 procedure requests in 2011, after 433 requests in 2010. At 57%, the settlement rate can also be described as highly satisfactory.

Table 8: Orange procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²¹	Number
Total	246	Total	12
With settlement	141	Accepted	7
Percentage of total settlements	57%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	58%

Particularly in the field of data services, the difference between Orange and the other mobile operators is evident. The share of procedures related to this subject matter is considerably smaller.

Figure 31: Orange – subject matters of conciliation procedures in 2011²²



²¹ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

²² In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.6. Orange Austria Telecommunication GmbH

Auch bei Orange werden dieses Jahr die Produktlinie „Orange“ und das Tochterunternehmen „YESSS!“ getrennt dargestellt.

4.6.1. Orange Austria Telecommunication GmbH: „Orange“

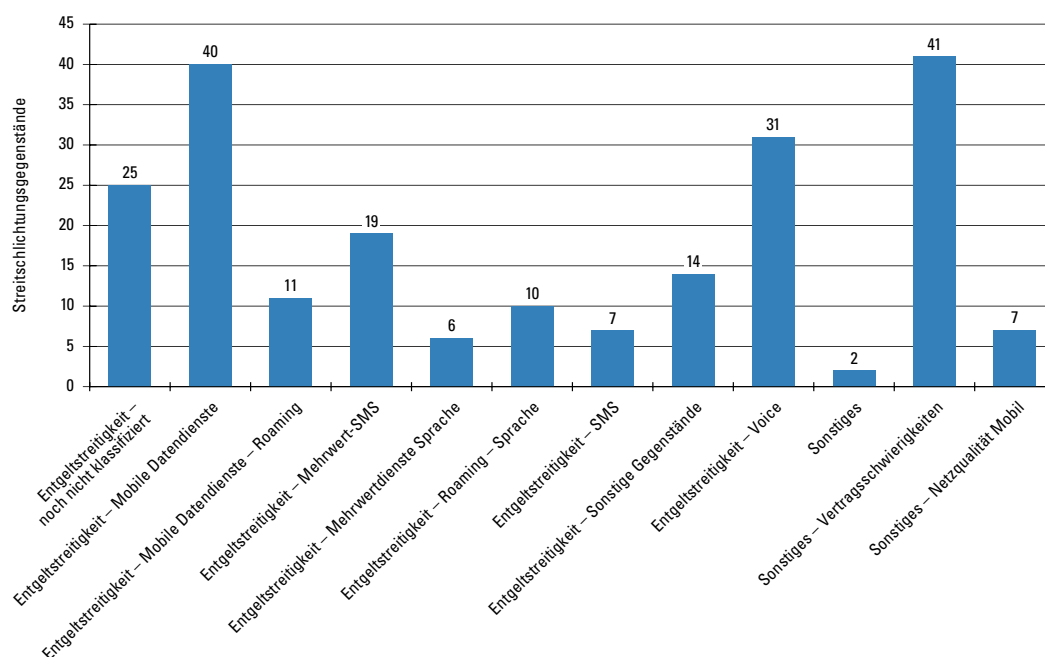
Die positiven Beobachtungen hinsichtlich der Schlichtungsverfahren aus dem Jahr 2010 können 2011 mehr als bestätigt werden. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist „Orange“ wirklich Anerkennung dafür auszusprechen, wie offenbar ein gutes Kundenservice und Beschwerdemanagement die Anzahl der Schlichtungsverfahren auf einem geringen Niveau halten kann. 2011 mussten seitens der Schlichtungsstelle nur mehr 210 Verfahrensanhträge verzeichnet werden. 2010 waren es noch 433 Anträge. Auch die Einigungsquote ist mit 57% als sehr zufriedenstellend zu bezeichnen.

Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2011 für „Orange“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²¹	Anzahl
Gesamtsumme	246	Gesamtsumme	12
davon mit Einigung	141	davon akzeptiert	7
Erfolgsquote gesamt	57%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	58%

Gerade bei Datendiensten ist der Unterschied zu den anderen Mobilfunkbetreibern offensichtlich. Der Anteil dieser Verfahren ist deutlich geringer.

Abbildung 31: „Orange“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011²²

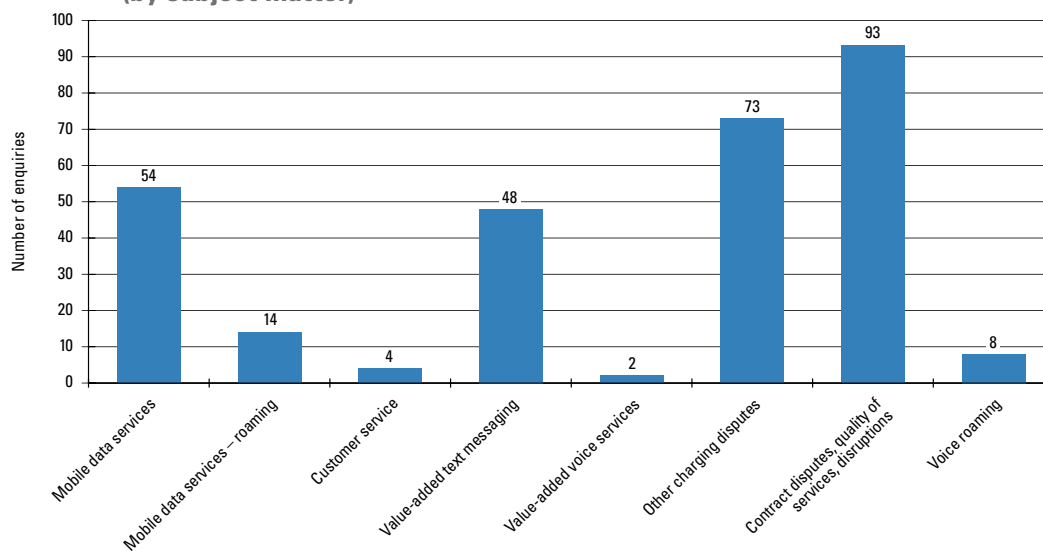


²¹ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

²² Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

The call centre enquiries also included a small number of complaints related to mobile data services. However, the number of enquiries concerning contract disputes was particularly high.

Figure 32: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Orange in 2011 (by subject matter)



4.6.2. Orange Austria Telecommunication GmbH: YESSS!

Since the Orange subsidiary YESSS! only caused a few procedures with the conciliation body in 2011, it is hardly possible to make any valid statements. For the sake of completeness, however, the figures for this company are listed below.

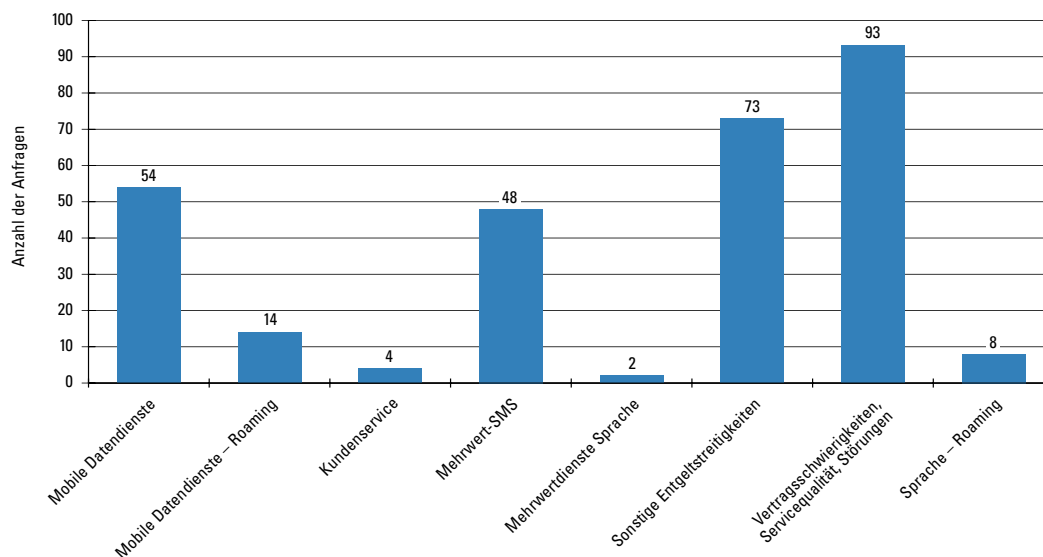
Table 9: YESSS! procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²³	Number
Total	10	Total	0
With settlement	6	Accepted	0
Percentage of total settlements	60%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	-

²³ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

Die Callcenter-Anfragen zeigen ebenfalls die geringe Anzahl von Beschwerden zu mobilen Datendiensten. Auffallend hoch sind hingegen die Anfragen zu Vertragsschwierigkeiten.

Abbildung 32: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „Orange“ 2011 (nach Gegenständen)



4.6.2. Orange Austria Telecommunication GmbH: „YESSS!“

Die Orange-Tochter „YESSS!“ hatte im Jahr 2011 nur eine Handvoll Verfahren bei der Schlichtungsstelle, sodass sich valide Aussagen kaum treffen lassen. Der Vollständigkeit halber seien aber auch die Zahlen für dieses Unternehmen angeführt:

Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2011 für „YESSS!“

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²³	Anzahl
Gesamtsumme	10	Gesamtsumme	0
davon mit Einigung	6	davon akzeptiert	0
Erfolgsquote gesamt	60%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	–

²³ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge stellen eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren dar.

Figure 33: YESSS! – subject matters of conciliation procedures in 2011²⁴

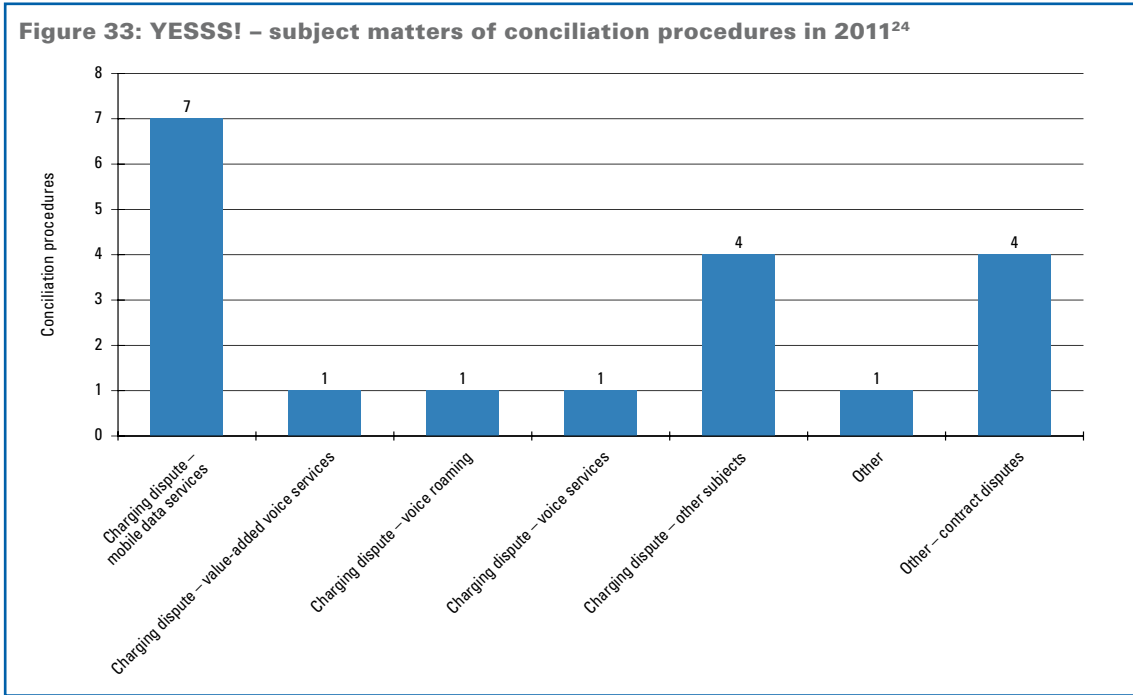
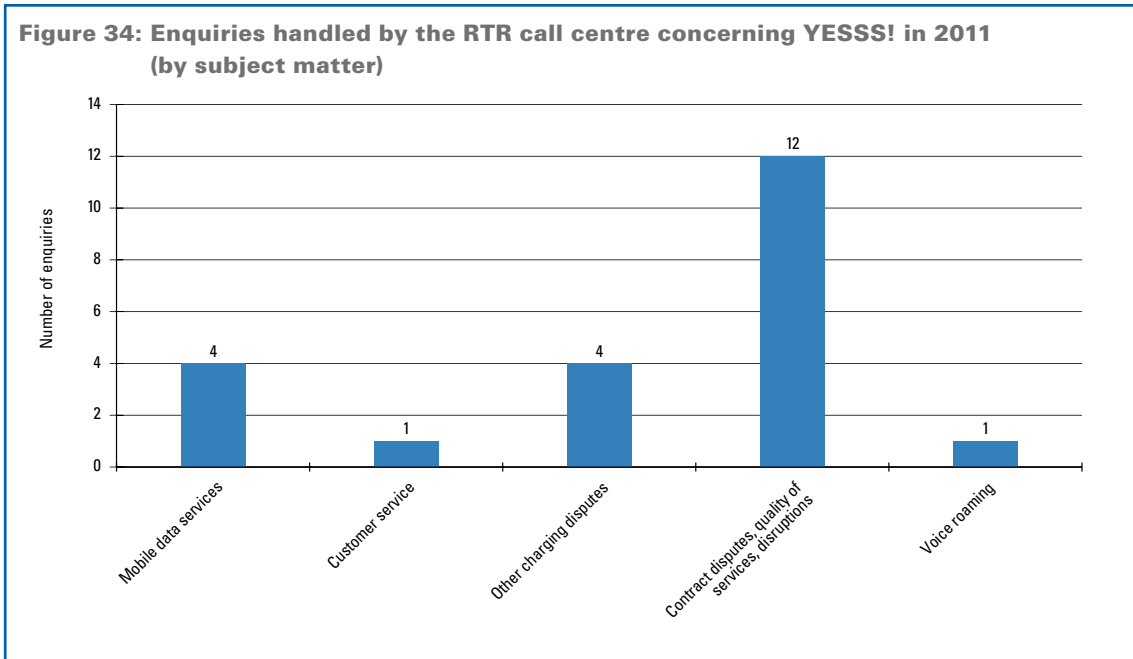


Figure 34: Enquiries handled by the RTR call centre concerning YESSS! in 2011 (by subject matter)



All in all, it can be stated that YESSS! – despite its notable size – obviously causes hardly any complaints and has good customer management.

²⁴ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

Abbildung 33: „YESSS!“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011²⁴

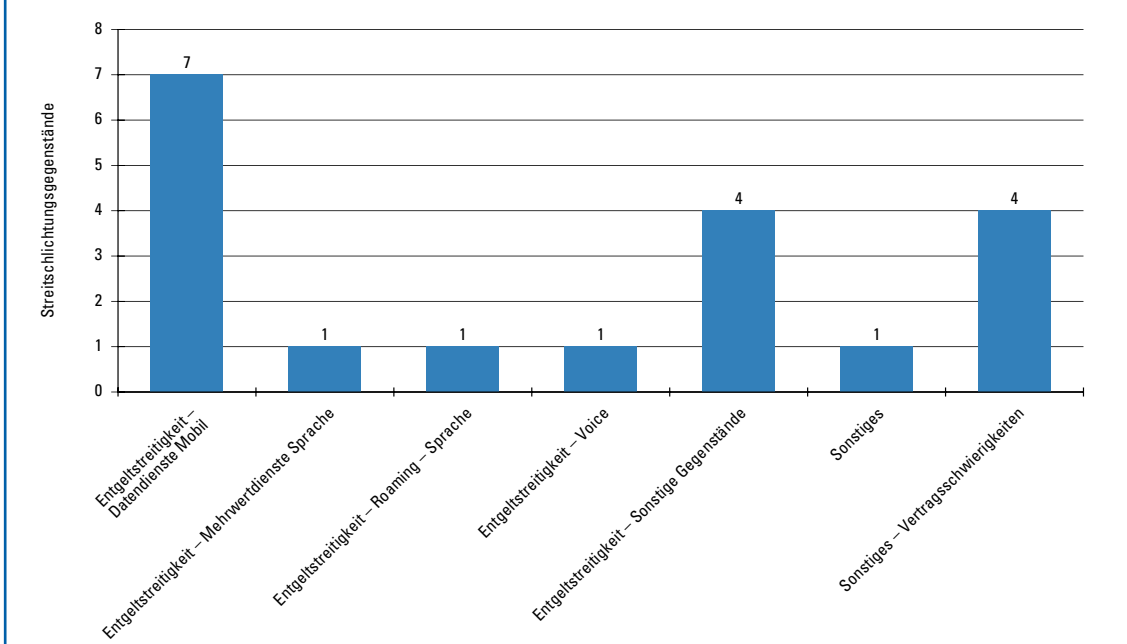
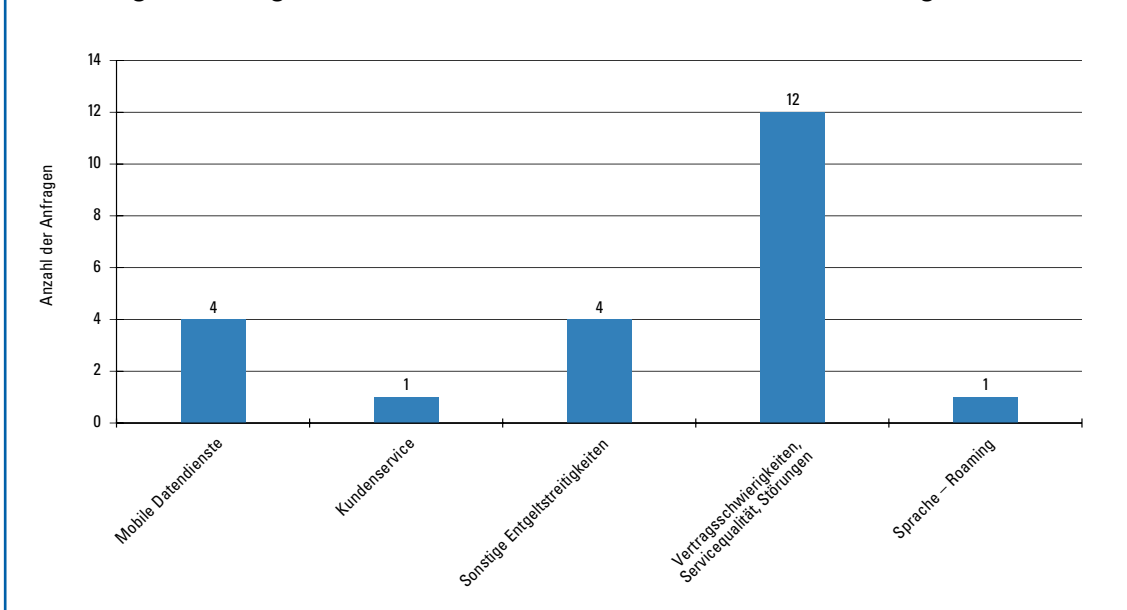


Abbildung 34: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „YESSS!“ 2011 (nach Gegenständen)



In Summe kann daher festgehalten werden, dass „YESSS!“ trotz seiner beachtlichen Größe offenbar kaum Beschwerden verursacht und über ein gutes Kundenmanagement verfügt.

²⁴ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

4.7. Hutchison 3G Austria GmbH

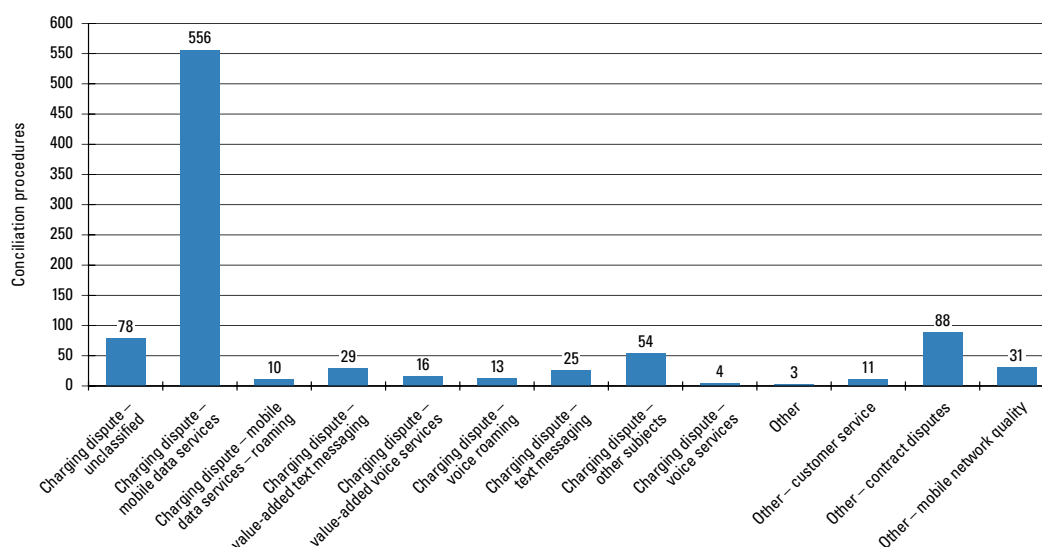
In 2011 Hutchison's share in procedure requests jumped considerably. With an increase of 46% in procedure requests, or a total number of 854 cases, this operator was even further ahead of Orange in 2011 and ranked third in the number of complaints, while being the fourth-largest operator in Austria. Added to which is the very poor settlement rate: only 19% of the procedures concluded with a settlement in 2011. This percentage is far below that of most other operators. In some cases, it is not understandable why the operator insisted on holding to its view to the customers' disadvantage. For instance, there was a conspicuous increase in the number of cases where customers reported that they had been in Australia and wanted to use the cheap 3likehome tariff. Despite having the correct network information displayed on their terminal devices, the connections were charged at the normal, i.e. much higher roaming tariff. Additionally, the conciliation body found that network changes had been made in Australia in the period in question, which makes it seem possible that incorrect network information was displayed. Therefore, the conciliation body had doubts about the correctness of the bills in these cases and proposed relevant solutions, which were – remarkably enough – all rejected by Hutchison.

Table 10: Hutchison procedure statistics 2011

Procedures concluded	Number	Solutions proposed ²⁵	Number
Total	576	Total	19
With settlement	111	Accepted	11
Percentage of total settlements	19%	Percentage of settlements on the basis of proposed solutions	58%

As in the previous year, a particularly large number of conciliation procedures involving Hutchison were concerned with mobile data services. The number of other contract disputes, by contrast, is remarkably small. It seems that Hutchison has established more transparency in this respect than other providers.

Figure 35: Hutchison – subject matters of conciliation procedures in 2011²⁶



²⁵ The conciliation body may propose solutions if no settlement seems possible between the complainant and the operator and the user's complaint is at least partly justified from the conciliation body's point of view. The solutions accepted represent a subset of the procedures concluded with a settlement.

²⁶ In many cases the complaints concern several subject matters, so that the sum of cases involving individual subject matters is greater than the total number of procedures for the particular operator.

4.7. Hutchison 3G Austria GmbH

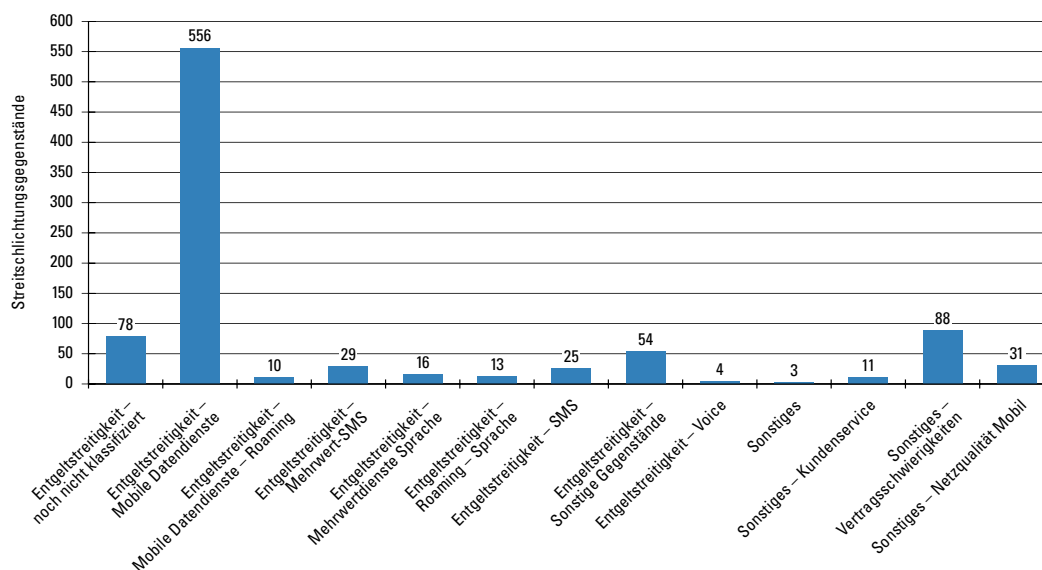
Hutchison machte 2011 in der Streitschlichtungsstatistik einen doch erheblichen Sprung nach oben. Mit einem Zuwachs von 46% bei den Verfahrensanträgen und einer absoluten Zahl von 854 vergrößerte dieser Betreiber den Abstand zu Orange erheblich und liegt – obwohl viertgrößter Betreiber in Österreich – an dritter Stelle in der Beschwerdestatistik. Hinzu kommt noch die sehr schlechte Einigungsquote. Nur 19% der 2011 beendeten Verfahren konnten mit einer Einigung eingestellt werden. Dieser Wert liegt unerfreulich weit unter denen der meisten anderen Betreiber. Teilweise ist das Beharren auf dem eigenen Standpunkt zum Nachteil der Kunden nicht nachvollziehbar. So wäre beispielsweise eine auffallende Häufung von Fällen zu nennen, bei denen Kunden übereinstimmend Folgendes vorgebracht haben: Sie hätten sich in Australien aufgehalten und wollten den günstigen „3likehome“-Tarif nutzen. Trotz einer entsprechenden Netzanzeige an den Endgeräten seien die Verbindungen aber zum normalen, daher wesentlich höheren, Roamingtarif abgerechnet worden. Zusätzlich wurde durch die Schlichtungsstelle festgestellt, dass in dem fraglichen Zeitraum Netzumstellungen in Australien vorgenommen worden waren, die falsche Netzanzeigen möglich erscheinen haben lassen. Die Schlichtungsstelle hatte daher in diesen Fällen Zweifel an der Korrektheit der Abrechnung und erstellte entsprechende Lösungsvorschläge, die – bemerkenswert – allesamt von Hutchison abgelehnt wurden.

Tabelle 10: Verfahrensstatistik 2011 für Hutchison

Abgeschlossene Verfahren	Anzahl	Erstellte Lösungsvorschläge ²⁵	Anzahl
Gesamtsumme	576	Gesamtsumme	19
davon mit Einigung	111	davon akzeptiert	11
Erfolgsquote gesamt	19%	Erfolgsquote bei Lösungsvorschlägen	58%

Wie schon im Vorjahr betrafen besonders viele Schlichtungsverfahren bei Hutchison die mobilen Datendienste. Auffallend gering ist die Anzahl der sonstigen Vertragsschwierigkeiten. Hier dürfte Hutchison mehr als andere für Transparenz sorgen.

Abbildung 35: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2011²⁶

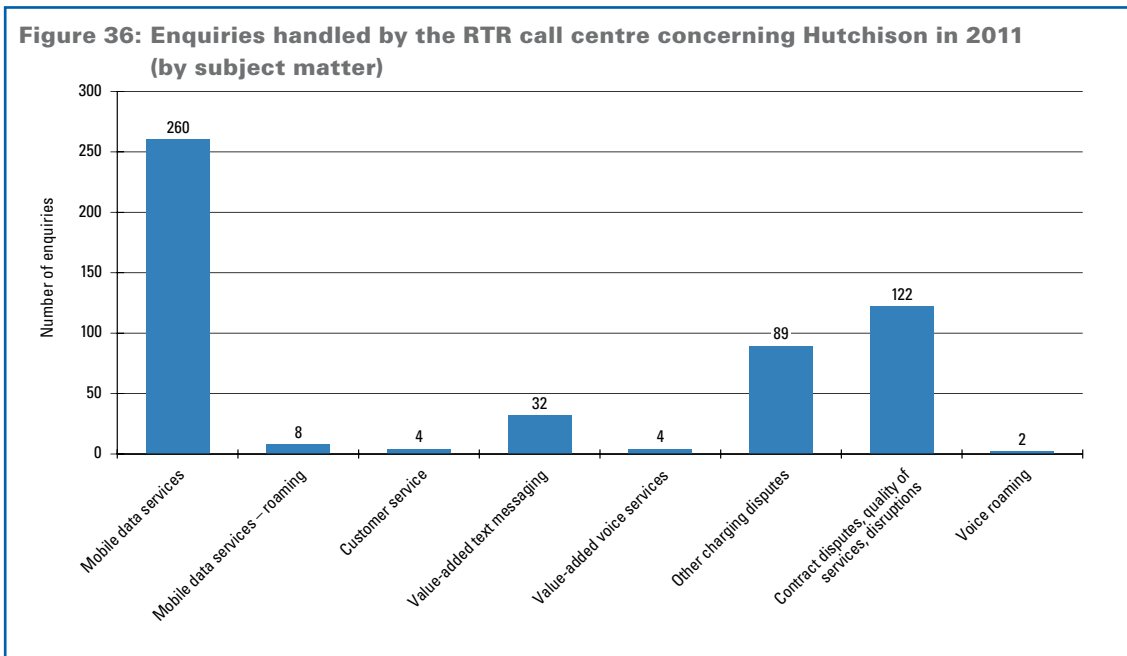


²⁵ Die Schlichtungsstelle kann Lösungsvorschläge erstellen, wenn sich zwischen dem Beschwerdeführer und dem Betreiber keine Einigung abzeichnet und das Vorbringen des Beschwerdeführers für die Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist. Die akzeptierten Lösungsvorschläge sind eine Teilmenge der mit Einigung abgeschlossenen Verfahren.

²⁶ Da es viele Fälle gibt, bei denen mehrere Beschwerdegegenstände betroffen sind, ist die Summe bei den einzelnen Gegenständen größer als die Anzahl der Verfahren beim jeweiligen Betreiber.

The enquiries received by the call centre also reveal that data services play a great role (see *Figure 36*).

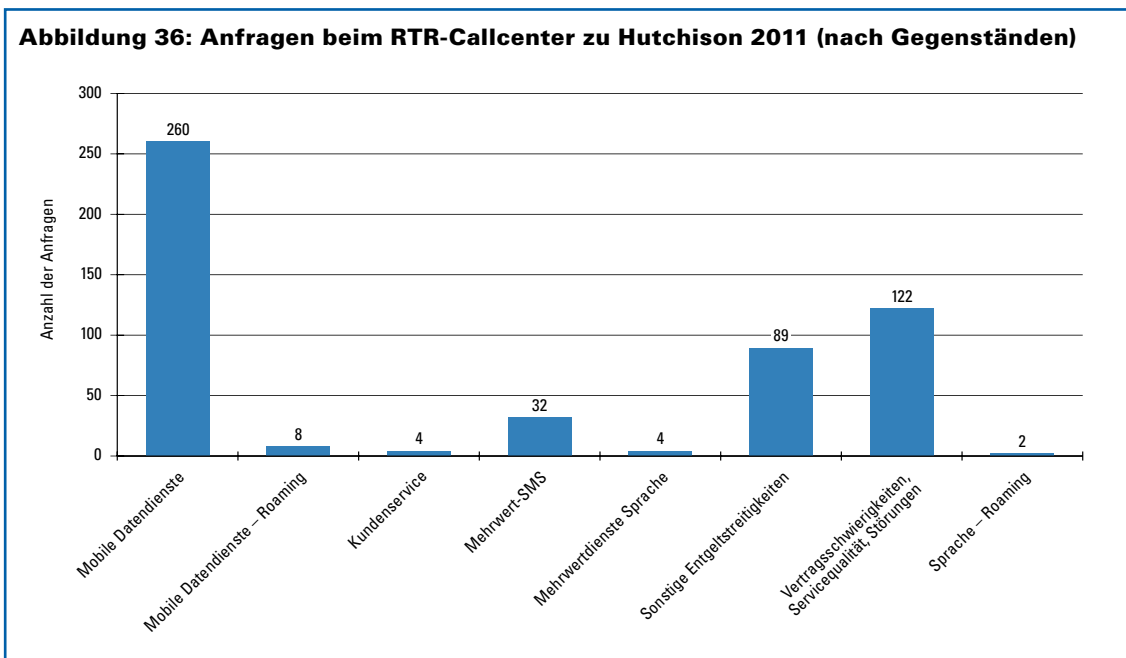
Figure 36: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison in 2011 (by subject matter)



4.8. Other operators

It should be borne in mind that the Austrian telecommunications market does not consist of the above-mentioned operators alone. On the contrary, there are a large number of smaller operators which contribute towards providing Austrian users with all kinds of services. However, they are not relevant within the framework of conciliation procedures under the Austrian Telecommunications Act. Therefore, such smaller operators are only mentioned if they are responsible for more than 5% of all procedures submitted or if there are other reasons for them to be presented.

Auch bei den im Callcenter eingehenden Anfragen sind die Datendienste stark vertreten (siehe *Abbildung 36*).



4.8. Andere Betreiber

Es soll in Erinnerung gerufen werden, dass der österreichische Telekommunikationsmarkt nicht nur aus den oben dargestellten Betreibern besteht. Im Gegenteil – es gibt eine Vielzahl kleinerer Betreiber, die einen Beitrag für die Versorgung der österreichischen Nutzer mit Diensten aller Art leisten. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren nach dem Telekommunikationsgesetz spielen diese aber keine Rolle. Deswegen werden solche kleinen Betreiber nur dann erwähnt, wenn sie für mehr als 5% aller eingebrachten Verfahren verantwortlich zeichnen oder sonstige inhaltliche Gründe für deren Darstellung sprechen.

5. Selected topics

The year 2011 and the beginning of 2012 were marked by several developments in the context of user protection. In particular, the amendment to the TKG 2003 that entered into force on 21 November 2011 led to significant improvements in the position of users, of which the most important ones are briefly described below. It should be mentioned that the amendment contains differing transitional provisions. Therefore, a number of changes entered into force only at a later date. Some measures were considered only indirectly in the amendment by stipulating the authorisation to issue ordinances. The enactment of such measures requires more detailed specification in the form of an ordinance to be issued by RTR, for instance.

Apart from this topic, the new issue of WAP billing will also be dealt with.

5.1. Mobile Internet access – Cost Limitation Ordinance (KostbeV)

Regarding the general problems related to the billing of mobile data services, reference can be made to previous activity reports. In simple terms it can be said that the partly excessive data transfer charges, combined with the steady rise in available bandwidths and the growing use of mobile Internet access (including the use of smartphones) has resulted in a large number of excessive bills. The situation in Austria in this respect is peculiar: data transfer within the contractual data package limit, including mobile Internet access, is very inexpensive, while the charges multiply for every MB in many cases as soon as the data volumes included in the package are exceeded. Hence a large number of users are exposed to a cost risk. In many cases unintentional overuse has resulted in actual “bill shocks” amounting to several hundreds of euros.

With § 25a TKG 2003 the legislative authorities tried to counteract this problem, as it had continually gained in significance over the years: RTR was authorised to issue an ordinance with the aim of providing for a limitation of the costs in the field of charges for communication services. Due to the urgency of the situation, the preparations for this ordinance started immediately after the relevant TKG provision had entered into force.

Following a consultation process that was marked by controversy, the Cost Limitation Ordinance (Kostenbeschränkungsverordnung, abbreviated to KostbeV) was adopted at the beginning of February 2012.

The scope of application of the ordinance that entered into force on 1 May 2012 extends to mobile data services as well as voice and text messaging services. For the latter, however, no definite handling has been stipulated, since further investigation is needed in this area. The following areas will be exempt from the KostbeV:

- Fixed line subscribers, “phone boxes” (VoIP or similar),
- Roaming,
- Prepaid tariffs,
- Telephone services not requiring an access network (VoIP on a smartphone, e.g. Skype),
- Businesses pursuant to the Consumer Protection Act (Konsumentenschutzgesetz, KSchG) (with the opportunity of opting in, however),
- Base rates, which will always be exempt.

Furthermore, the ordinance only applies to tariffs other than flat rates or which provide for a speed step-down (bandwidth limit) when the package volume has been used. Consumers pursuant to the Consumer Protection Act are automatically protected by the Cost Limitation Ordinance, while businesses have the opportunity of opting in.

5. Ausgewählte Themen

2011 und Anfang 2012 hat sich im Bereich des Nutzerschutzes einiges getan. Insbesondere mit der Novelle des TKG 2003, welche am 21. November 2011 in Kraft getreten ist, ergeben sich einige wesentliche Verbesserungen für die Position der Nutzer. Die wichtigsten sollen in Folge kurz dargestellt werden. Zu beachten ist, dass die Novelle unterschiedliche Übergangsbestimmungen vorsieht. Eine Reihe von Änderungen ist daher erst zu einem späteren Zeitpunkt in Kraft getreten. Für einige der Maßnahmen wurden in dem novellierten Gesetz auch nur die Grundlagen in Form von Verordnungsermächtigungen geschaffen. Für deren Wirksamkeit bedarf es daher oft einer näheren Ausgestaltung durch die Erlassung einer entsprechenden Verordnung beispielsweise durch die RTR-GmbH. Neben diesem Thema soll noch kurz auf das neue Thema „WAP-Billing“ eingegangen werden.

5.1. Mobile Internetzugänge – Kostenbeschränkungsverordnung

Hinsichtlich der grundsätzlichen Problematik der Verrechnung von mobilen Datendiensten kann auf die letzten Tätigkeitsberichte verwiesen werden. Vereinfacht gesagt, bringt die Kombination von teilweise sehr hohen Entgelten für Datentransfer in Kombination mit den immer höher werdenden verfügbaren Bandbreiten und der Verbreitung von mobilen Internetzugängen (auch in Form der Smartphones) eine Vielzahl von überhöhten Rechnungen mit sich. Es ist eine seltsame Situation, dass mobile Internetzugänge in Österreich innerhalb der vereinbarten Datenpauschalen auch im Internet sehr günstig sind, bei Überschreiten der inkludierten Mengen sich aber der Preis pro MB oft vervielfacht. Viele Nutzer waren so einem Kostenrisiko ausgesetzt. Oftmals waren bei einem unbeabsichtigten Mehrverbrauch echte „Shocking Bills“ in Höhe von mehreren hundert Euro die Folge.


Mit § 25a TKG 2003 setzte der Gesetzgeber ein Zeichen gegen dieses jahrelang immer signifikanter werdende Problem: Die RTR-GmbH wurde ermächtigt, eine Verordnung zu erlassen, mit der unter anderem auch Kostenlimits für die Verrechnung von Entgelten für Kommunikationsdienste gesetzt werden können. Aufgrund der Dringlichkeit der Lage wurde unmittelbar nach dem Inkrafttreten der TKG-Bestimmung mit den Vorarbeiten begonnen.

Nach einer von kontroversiellen Standpunkten geprägten Konsultation wurde Anfang Februar 2012 die Kostenbeschränkungsverordnung – kurz KostbeV – erlassen.

Der Anwendungsbereich der Verordnung, die am 1. Mai 2012 in Kraft getreten ist, erstreckt sich sowohl auf mobile Datendienste als auch auf mobile Sprach- und SMS-Dienste. Für Letztere sind jedoch derzeit noch keine konkreten Maßnahmen angeordnet, da es in diesem Bereich weiterer Untersuchungen bedarf. Nicht der KostbeV unterliegen:

- Festnetzanschlüsse, „Telefonzellen“ (VoIP o.Ä.),
- Roaming,
- Prepaid-Tarife,
- Telefondienste ohne Zugangsnetz (VoIP am Smartphone, z.B. Skype),
- Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (diese haben aber eine „Opt-In“-Möglichkeit),
- Grundentgelte – diese bleiben immer außer Betracht.

Weiters sind nur Tarife betroffen, die nicht ohnehin schon „Flat-Tarife“ sind oder einen „Speed-Step-Down“ (Reduzierung der Bandbreite) bei Verbrauch der Pauschaleinheiten vorsehen. Verbraucher im Sinne des KSchG unterliegen automatisch dem Schutz der KostbeV, Unternehmer hingegen haben die Möglichkeit zum „Opt-In“.



As a “first” measure, the KostbeV stipulates that a warning has to be given before the contractual data volume is exceeded or as soon as additional charges might be generated. The operator may choose whether to send warnings to its customers before the contractual data volume for the current billing period is exceeded or as soon as additional charges (i.e. charges in addition to the base rate) of EUR 30 are incurred. The warnings have to be sent out according to the options that are technically feasible (with reference to the “Industry code of Austrian mobile phone operators”). If a data connection is active at the time the warning is sent, this session will in most cases not be included (no “real-time billing”). The minimum requirement for the operator to send a warning is to send out a text message, but the information should additionally be transmitted in some “other appropriate” way (for instance by redirection to a specific website). The KostbeV also lays down that warnings must not contain any form of advertising or any request to waive warnings or the blocking of services.

An automatic blocking of services means that the operator has to ensure that no more than EUR 60 (use-based charges) is charged for mobile data services within a billing period. When charges of EUR 60 are reached, the operator has three options: The operator may, up to the end of the billing period, either:

- block the subscriber from using data services,
- provide further use free of charge,
- provide further use free of charge with a maximum bandwidth of 128 kbps.

If the operator implements a block or bandwidth limit, the user must again be informed via text message, whereby the aforementioned advertising ban is applicable. The operator may, however, offer a data package. Again, no request to waive any precautions stipulated in the KostbeV or to continue using the services at additional costs may be contained (removal of blocking/limitation). Alternatively to this warning/blocking model, where costs of up to EUR 60 may be incurred, the operator may also implement a general bandwidth limit for the pertinent tariffs. According to § 5 KostbeV, operators are entitled (but not obliged) to apply a 128 kbps bandwidth limit to tariffs that charge according to the data volumes used within one billing period (e.g. 25 euro cents per additional MB) after the contractual data volumes have been used within a billing period. This limit is effective from the time the included data volume has been used or – in the case of a tariff which does not include a data package – right from the start of data service use. In this case charging is not based on use, which means that no fees for data services exceeding the base rate for the data tariff apply. Operators are obliged to notify their subscribers in writing about the fact that a certain tariff scheme is subject to such a limit. If the subscriber does not want to accept this limit he or she may object to it (also at a later date). The operator then has to switch to the above mentioned measures of the KostbeV.

It must be possible to waive the precautions of the ordinance free of charge at least once a year; the reactivation of the protective measures is always free of charge. A waiver can only be issued at the subscriber’s explicit request (i.e. not in the form of general terms and conditions or contract form sheets) and must be submitted in writing.

Die KostbeV sieht als „erste“ Maßnahme Warnungen vor Verbrauch des inkludierten Datenvolumens oder bei einem bestimmten Entgeltanfall vor. Der Betreiber kann wählen, ob er seinen Kunden pro Abrechnungszeitraum Warnungen vor Verbrauch des im Vertrag inkludierten Datenvolumens oder bei Erreichen von 30,- Euro an Überschreitungsentgelten (also Entgelte, die zusätzlich zum Grundentgelt anfallen) übermittelt. Die Warnungen sind nach den jeweiligen technischen Möglichkeiten (unter Bezugnahme auf den „Branchenkodex Mobilfunk“) zu versenden. Besteht gerade eine aktive Datenverbindung, kann diese bei der Warnung meist nicht berücksichtigt werden (keine „Echtzeit-Verrechnung“). Warnungen müssen vom Betreiber zumindest per SMS versendet werden, sollen aber zusätzlich auch auf „andere geeignete“ Art und Weise (beispielsweise durch Umleitung auf eine Website) übermittelt werden. Weiters dürfen Warnungen keine Werbung enthalten und es darf darin nicht zu einem Verzicht auf Warnungen oder Sperren aufgefordert werden.


Die automatische Sperre bedeutet, dass der Betreiber sicherzustellen hat, dass pro Abrechnungszeitraum nicht mehr als 60,- Euro (an verbrauchsabhängigen Entgelten) für mobile Datendienste verrechnet werden. Wird der Wert von 60,- Euro erreicht, hat der Betreiber drei Möglichkeiten: Er kann bis zum Ende des Rechnungszeitraumes:

- den Anschluss für Datendienste sperren,
- die kostenfreie Weiternutzung zulassen,
- die kostenfreie Weiternutzung mit einer Bandbreitenbeschränkung auf zumindest 128 Kbit/s zulassen.

Richtet der Betreiber eine Sperre oder Bandbreitenbeschränkung ein, muss er hierüber wiederum per SMS informieren. Auch in dieser Information darf keine Werbung enthalten sein (siehe oben), der Betreiber darf aber ein Datenpaket anbieten. Auch darf hierin nicht zum Verzicht auf die Einrichtungen der KostbeV oder zur fortgesetzten kostenpflichtigen Dienstenutzung (Aufhebung der Sperre/Beschränkung) aufgefordert werden.

Als Alternative zu dem Warn-/Sperrmodell, bei dem bis zu 60,- Euro anfallen können, kann ein Betreiber auch eine generelle Bandbreitenbeschränkung bei Tarifen vorsehen. § 5 der Kostenbeschränkungsverordnung ermöglicht es Betreibern (eine Verpflichtung besteht jedoch nicht), bei Tarifen, die nach Verbrauch der pro Abrechnungszeitraum vereinbarten Datenvolumina eine verbrauchsabhängige Verrechnung vorsehen (z.B. 25 Eurocent je zusätzliches MB), diese Tarife mit einer Bandbreitenbeschränkung auf 128 Kbit/s zu versehen. Diese Beschränkung wird ab dem vollständigen Verbrauch des inkludierten Datenvolumens oder – soweit es sich um einen Tarif ohne „Datenpaket“ handelt – gleich bei Beginn der Datennutzung wirksam. Eine verbrauchsabhängige Verrechnung findet in diesem Fall nicht statt. Dies bedeutet, dass über das Grundentgelt für den Datentarif hinaus keine Entgelte für Datendienste anfallen können. Die Betreiber sind verpflichtet, über die Tatsache, dass bei einem Tarifmodell eine solche Beschränkung eingerichtet wird, schriftlich zu informieren. Sollte der Teilnehmer diese Beschränkung nicht wollen, kann er dieser (auch zu einem späteren Zeitpunkt) widersprechen. Der Betreiber muss dann auf die oben genannten Maßnahmen der Kostenbeschränkungsverordnung umstellen.

Ein Verzicht auf die Einrichtungen der Verordnung ist je Anschluss zumindest einmal pro Jahr kostenlos möglich, die Wiedereinrichtung der Schutzmaßnahmen ist immer kostenfrei. Der Verzicht kann jedoch nur auf ausdrücklichen Wunsch des Teilnehmers (somit nicht in AGB oder Vertragsformblättern) und nur in Schriftform erfolgen.



The first positive effects of the KostbeV will certainly be seen in 2012. The number of conciliation procedures involving mobile data service charges is expected to decrease significantly. Thus, even if Austrian operators continue to offer products based on flat rates or fair-use charges on a broad basis, these problems are expected to be a thing of the past soon.

5.2. Changes in itemised billing

The amendment to the TKG 2003 has also brought about a minor change that is unfavourable for customers. Under § 100 TKG 2003, operators are no longer obliged to provide their customers with a print-out itemised bill on a permanent basis. If the operator decides to send an itemised bill to customers electronically, customers wishing to obtain the bill on paper need to individually request it. In practice this means that customers will have to contact their operator via, for example, the customer hotline. The operator, however, may only charge the normal telephone rates for such calls to a hotline. It is not admissible to have customers make this call to a payable value-added number, unless the costs for the call are subsequently refunded to the customer.

Additionally, the above-mentioned rule only applies if the operator also provides the itemised bill electronically. If the operator decides to provide the customer with an itemised bill on paper only, this automatically applies to each bill issued. Customers opting for itemised bills on paper do not have to contact the operator for each bill separately. This option is only available to the operator if itemised billing by electronic means is offered additionally.

The ordinance also contains new provisions on the period during which itemised bills may be requested. Based on the rules for deleting traffic data, this period is three months from the invoice date or from the debiting of the amount from the credit purchased for a connection in the case of prepaid products. Itemised billing continues to be free of charge.

5.3. Paper bill

Under § 100 TKG 2003, the right to receive bills on paper is explicitly specified. This means that from 21 February 2012 subscribers to telecommunication services may opt to receive a paper bill. This applies both to new contracts and contractual relationships existing at the time. In the case of new contracts, customers must be able to explicitly make their choice, for instance on the application form.

5.4. Limitation of the minimum contract period

Another new stipulation is the limitation of the initial minimum contract duration to a maximum of 24 months pursuant to § 25d TKG 2003. This provision entered into force on 21 February 2012.

RTR interprets this provision to the effect that a contract with an “initial” minimum contract period may always be duly terminated after two years. In this context the following conditions have to be fulfilled:

Die ersten positiven Auswirkungen dieser Verordnung werden sicherlich noch im Jahr 2012 zu beobachten sein. Es ist zu erwarten, dass Schlichtungsverfahren zur Frage der Verrechnung von mobilen Datendienste signifikant zurückgehen werden. Sollten die österreichischen Betreiber auch noch weiterhin flat- oder fair-use-verrechnete Produkte forcieren, ist anzunehmen, dass diese Problematik bald der Vergangenheit angehört.

5.2. Änderungen beim Einzelentgeltnachweis

Eine kleinere nachteilige Änderung für die Kunden hat die Novelle des TKG 2003 auch mit sich gebracht. Nunmehr sind nach § 100 TKG 2003 Betreiber nicht mehr verpflichtet, den Kunden dauerhaft einen Einzelentgeltnachweis in Papierform zu schicken. Entscheidet sich der Betreiber nämlich dazu, den Einzelentgeltnachweis dem Kunden elektronisch zukommen zu lassen, so müssen jene Kunden, die den Einzelentgeltnachweis in Papierform haben wollen, diesen jeweils einzeln anfordern. In der Praxis wird das bedeuten, dass man sich z.B. an die jeweilige Kundenhotline wenden wird müssen. Vonseiten des Betreibers ist aber für derartige Anrufe zur Hotline zu beachten, dass nur normale Telefonkosten anfallen dürfen. Es wäre nicht zulässig, dass der Einzelentgeltnachweis über eine kostenpflichtige Mehrwertnummer angefordert werden muss, es sei denn, die Kosten für das Telefonat werden in Folge refundiert. Ebenso ist zu beachten, dass die obige Regel nur dann gilt, wenn der Betreiber den Einzelentgeltnachweis auch elektronisch zur Verfügung stellt. Entscheidet sich der Betreiber, einem Kunden den Einzelentgeltnachweis nur in Papierform zu übermitteln, dann hat er dies auch unaufgefordert mit jeder Rechnungslegung zu tun. Es ist daher nicht möglich, einen Kunden, der einen Einzelentgeltnachweis in Papierform wünscht, dazu anzuhalten, sich nach jedem Rechnungserhalt an den Betreiber zu wenden. Diese Möglichkeit steht dem Betreiber nur dann offen, wenn er zusätzlich auch die Möglichkeit anbietet, den Einzelentgeltnachweis elektronisch zu erhalten.

Neu geregelt ist nunmehr auch, wie lange ein Einzelentgeltnachweis angefordert werden kann. Diese Frist orientiert sich nun an den Regeln zur Löschung von Verkehrsdaten und beträgt drei Monate ab Rechnungslegung bzw. dem Abbuchen eines Guthabens für eine Verbindung im Falle eines Wertkartenprodukts. Nichts geändert hat sich an der grundsätzlichen Kostenfreiheit des Einzelentgeltnachweises.

5.3. Papierrechnung

Ebenfalls in § 100 TKG 2003 ist das Recht auf eine Papierrechnung nunmehr ausdrücklich festgelegt. Somit hat seit dem 21. Februar 2012 jeder Teilnehmer eines Telekommunikationsdienstes die Möglichkeit, sich für den Erhalt einer Papierrechnung zu entscheiden. Dies betrifft sowohl neu abgeschlossene Verträge als auch zu diesem Zeitpunkt bereits bestehende Vertragsverhältnisse. Bei neu abgeschlossenen Verträgen ist den Kunden sogar ein entsprechendes Wahlrecht, z.B. auf dem Anmeldeformular, einzuräumen.

5.4. Beschränkung der Mindestvertragsdauer

Neu ist auch die Beschränkung der anfänglichen Mindestvertragsdauer durch § 25d TKG 2003 auf maximal 24 Monate. Diese Bestimmung ist am 21. Februar 2012 in Kraft getreten.

Die RTR-GmbH legt diese Bestimmung so aus, dass ein Vertrag mit einer „anfänglichen“ Mindestvertragsdauer jedenfalls nach Ablauf von zwei Jahren ordentlich gekündigt werden darf. Folgende Voraussetzungen müssen hierbei beachtet werden:

1. The customer must be a consumer as defined by the Consumer Protection Act.
2. The provision only applies to “initial” minimum contract periods, but not to contract renewals or other contract changes. The contract itself can, however, have been concluded before 21 February 2012.
3. The contractual notice periods and timelines regarding regular termination are applicable in any case.

The provision may be applied in cases where a three-year term has been agreed, of which at least two years have already expired. Customers are now entitled to terminate such contracts one year earlier free of charge. This also applies in cases where a sponsored terminal device, e.g. a mobile phone, was acquired within the framework of entering into the contract.

5.5. Blocking of data services

Pursuant to § 29 para. 2 TKG 2003, subscribers are entitled to have data services blocked on their mobile devices free of charge starting from 21 May 2012. This provision was implemented because data services can be used with almost any mobile telephone connection. Even if customers wanted to ensure that mobile Internet access is not available, they were not always able to have these services blocked by their network operator. Blocking features implemented on the terminal device often do not work properly, as has been seen in the past. Customers are now able to protect themselves efficiently against the risk of charging for unwanted data services by means of this blocking option.

5.6. Unilateral right of the operator to change contract conditions

The conciliation body has repeatedly been confronted with problems about unilateral changes of contract conditions. Although on the basis of § 25 TKG 2003 Austrian operators are entitled to change contract terms unilaterally, the detailed rules of how to effect such changes have often been neglected. Many subscribers have been confronted with unfavourable changes which they were not aware of. The legally required announcements were often provided in a way and containing provisions that could easily be overlooked or misunderstood by a customer paying an average amount of attention. The legislator has also addressed this issue now. On the basis of § 25 para. 3 TKG 2003, RTR can now issue detailed instructions on how operators have to inform their customers in the case of unilateral and unfavourable (in the wording of the law “not exclusively favourable”) changes of contract provisions. This extends to the contents, form and degree of detail of any notice to customers. At the time of drafting this activity report, the preparations for this ordinance had already started, so it is expected to enter into force in the middle of 2012.

5.7. Number portability

New developments were also seen in the field of mobile number portability. At the beginning of 2012 a new ordinance governing number portability (Number Porting Ordinance, NÜV 2012) entered into force. The objective of the new NÜV 2012 is to revise the contents of the existing ordinance by taking its practical relevance into account. Special emphasis was placed on the following topics:

Number porting information

The NÜV 2012 regulates in detail at which point of time the end user has to receive the number porting information, depending on whether this information has been requested from the “donor network” or the potential “recipient network”.

1. Es muss sich beim Kunden um einen Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes handeln.
2. Es muss sich um eine anfängliche Mindestvertragsdauer handeln, daher nicht um eine Mindestvertragsdauer im Zuge einer Vertragsverlängerung oder Ähnlichem. Der Vertrag selbst kann aber schon vor dem 21. Februar 2012 abgeschlossen worden sein.
3. An die vereinbarten Kündigungsfristen und Kündigungstermine für eine ordentliche Kündigung muss man sich jedenfalls halten.

Relevant kann dies somit in jenen Fällen sein, bei denen eine dreijährige Bindung vereinbart worden ist und zumindest zwei Jahre bereits abgelaufen sind. Diese Kunden können jetzt bis zu einem Jahr früher kostenfrei kündigen. Dies gilt auch in jenen Fällen, in denen ein subventioniertes Endgerät, z.B. ein Handy, erworben wurde.

5.5. Sperre von Datendiensten

Ab dem 21. Mai 2012 steht den Kunden von Betreibern gemäß § 29 Abs 2 TKG 2003 auch das Recht zu, Datendienste für ihren mobilen Anschluss kostenfrei sperren zu lassen. Hintergrund für diese Bestimmung war der Umstand, dass mit fast allen mobilen Telefonanschlüssen Datendienste nutzbar sind. Selbst wenn ein Kunde sicherstellen wollte, dass ein solcher mobiler Internetzugang nicht nutzbar sein soll, war es ihm teilweise nicht möglich, eine netzseitige Sperre bei seinem Betreiber vornehmen zu lassen. Am Endgerät gesetzte Sperren funktionierten, wie die Erfahrung zeigt, oft nur ungenügend. Nunmehr kann sich ein Kunde gegen das Risiko der Verrechnung von unerwünschten Datendiensten durch diese Sperrmöglichkeit zuverlässig schützen.

5.6. Einseitiges Änderungsrecht von Vertragsbedingungen durch den Betreiber


Immer wieder war und ist die Schlichtungsstelle mit Problemen bezüglich einseitig geänderter Vertragsbedingungen konfrontiert. Zwar steht den österreichischen Betreibern ein derartiges Änderungsrecht aufgrund § 25 TKG 2003 zu. Die darin vorgesehenen Vorschriften, wie eine solche Änderung vorzunehmen ist, wurden allerdings oftmals nicht ausreichend beachtet. So waren viele Teilnehmer mit nachteiligen Vertragsänderungen konfrontiert, ohne dass ihnen vorab diese Änderungen bewusst wurden. Oftmals wurden die gesetzlich vorgesehenen Ankündigungsinformationen in Inhalt und Form so dargestellt, dass sie ein durchschnittlich aufmerksamer Kunde leicht übersehen oder den Inhalt nicht erfassen konnte. Auch diese Problemlage wurde durch den Gesetzgeber nunmehr adressiert. Durch § 25 Abs 3 TKG 2003 kann die RTR-GmbH ab sofort genaue Vorschriften erlassen, wie die Betreiber ihre Kunden im Falle einer einseitigen und nachteiligen (im Wortlaut des Gesetzes „nicht ausschließlich begünstigenden“) Änderung der Vertragsbedingungen informieren müssen. Dies betrifft sowohl den Inhalt als auch die Form und den Detaillierungsgrad der Mitteilung an den Kunden. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Tätigkeitsberichtes wurde mit den Vorarbeiten zur Erlassung dieser Verordnung bereits begonnen, sodass mit einem Erlass Mitte des Jahres 2012 gerechnet werden kann.

5.7. Rufnummernübertragung

Neues gibt es auch aus dem Bereich der mobilen Rufnummernübertragung zu berichten. Hier wurde Anfang 2012 eine neue Nummernübertragsverordnung (NÜV 2012) erlassen. Ziel der neuen NÜV 2012 ist eine inhaltliche Überarbeitung der bestehenden Verordnung im Sinne praxisrelevanter Erwägungen. Besonderes Augenmerk wurde auf folgende Punkte gelegt:

Nummernübertragungsinformation (NÜVI)

In der NÜV 2012 ist nun detailliert geregelt, wann der Endkunde die NÜVI erhält, je nachdem ob er die NÜVI beim abgebenden Betreiber oder beim potenziell aufnehmenden Betreiber beantragt.



If the number porting information is requested by the subscriber from the donating network operator, the operator has to hand over this information to the subscriber personally. In case this is not possible, the number porting information has to be sent to an e-mail address notified by the subscriber specifically for this purpose. If neither of these options is possible, the number porting information has to be provenly dispatched by post no later than one working day following the request. These provisions aim to ensure that the number porting information, which is the prerequisite for number portability, is quickly transmitted to the customer wishing to effect a change.

In the more frequent case of “one-stop shopping” in the recipient (i.e. new) network operator’s shop, the number porting information has to be handed over to the subscriber personally.

A change was also applied to the validity period of number porting information. The validity period was extended and now amounts to 90 days. If the subscriber indicates a desired portability date, the date when the change is effected may be as many as 100 days after the number porting information date. This means in practice that pursuant to the NÜV 2102, a request for number portability must be received by the operator of the potential recipient network no later than 90 days following the issue of the number porting information, whereas the desired portability date must be no later than 100 days following issue. This is intended to take into account that contract notice periods have been getting longer and longer. It has become easier for subscribers to coordinate entering into a new contract with the termination of the previous one. Two contracts running simultaneously for a long time can be avoided in this way.

Porting charges

Pursuant to § 23 para. 2 TKG 2003, the subscriber must not have to pay a deterrent charge for the porting of the number. NÜV 2012 stipulates that a maximum fee of EUR 4 per subscriber may be charged for the number porting information, while for porting the number itself a maximum fee of EUR 15 per subscriber is admissible. In addition to this, no further fees may be charged to the subscriber by the donor network’s operator in connection with porting the number.

Network identification

Hitherto it has been stipulated that at the beginning of each call the identity of the tariff-relevant target network has to be indicated free of charge, unless the end user charge is identifiable directly from the number and hence dependent on the network in which the number called is used. Contrary to this previously applicable compulsory network identification, the NÜV 2012 now prohibits it. The customer, however, may activate network identification free of charge where this information is relevant for the tariff. With respect to subscribers that are businesses in accordance with § 1 KSchG, fixed-line network operators may meet the network identification requirement by applying a prefix to be dialled before the target number.

The transitional provisions of the NÜV 2012 stipulate that it is mandatory for operators to inform their subscribers about any changes in network identification. Furthermore, a transitional period until 30 June 2012 has been established for any provisions requiring system changes by the operators. In these cases the provisions of the former NÜV will apply in the period from 1 March 2012 to 30 June 2012.

Wenn die Nummernübertragungsinformation vom Teilnehmer beim abgebenden Betreiber beantragt wird, hat dieser die Nummernübertragungsinformation persönlich dem Teilnehmer auszuhändigen. Soweit dies nicht möglich ist, ist die Nummernübertragungsinformation an eine vom Teilnehmer zu diesem Zweck bekanntgegebene E-Mail-Adresse zu übermitteln. Sind diese beiden Vorgehensweisen nicht möglich, ist die Nummernübertragungsinformation nachweislich grundsätzlich spätestens einen Werktag nach Antragstellung zur Postaufgabe zu bringen. Mit diesen Regelungen soll sichergestellt werden, dass die NÜVI, die die Voraussetzung für eine Rufnummernübertragung ist, rasch in die Hände des wechselwilligen Kunden gelangt.

Im häufigeren Fall des „One-Stop-Shoppings“ in den Geschäftsräumlichkeiten des potenziell aufnehmenden (also neuen) Betreibers ist die NÜVI dem Teilnehmer persönlich auszuhändigen.

Weiters wurde die Gültigkeitsdauer der NÜVI verlängert. Die NÜVI ist nunmehr 90 Tage gültig. Wenn der Teilnehmer ein Wunschportierdatum angibt, darf dieses sogar 100 Tage nach Ausstellung der NÜVI liegen. Im Konkreten heißt das, dass nach der NÜV 2012 ein Antrag auf Rufnummernportierung nicht später als 90 Tage beim potenziell aufnehmenden Betreiber einlangen darf, ein allenfalls gewünschtes Portierdatum jedoch nicht später als 100 Tage nach Ausstellung der NÜVI liegen darf. Damit soll dem Umstand Rechnung getragen werden, dass die Kündigungsfristen in den Verträgen immer länger geworden sind. Die Teilnehmer können nunmehr leichter den Vertragsabschluss des neuen Vertrages und die Beendigung des alten Vertrages koordinieren. Lange gleichzeitig laufende Verträge können so vermieden werden.

Entgelte

Gemäß § 23 Abs 2 TKG 2003 darf vom portierenden Teilnehmer für die Übertragung der Nummer kein abschreckendes Entgelt verlangt werden. Die NÜV 2012 legt fest, dass für die NÜVI ein Entgelt von maximal 4,- Euro pro Anschluss und für die Übertragung der Rufnummer ein Entgelt von maximal 15,- Euro pro Anschluss verrechnet werden darf. Darüber hinaus darf vom abgebenden Betreiber gegenüber dem Teilnehmer kein weiteres Entgelt im Zusammenhang mit der Übertragung der Rufnummer verlangt werden.

Netzansage

Bisher war vorgesehen, dass am Beginn jedes Gesprächs kostenlos eine Information über die Identität des tarifrelevanten Zielnetzes anzusagen ist, sofern das Endkundenentgelt nicht unmittelbar aus der Rufnummer selbst ableitbar ist und somit von jenem Netz abhängt, in dem die angerufene Rufnummer genutzt wird. Im Gegensatz zur bisherigen verpflichtenden Netzansage ist in der NÜV 2012 ein Verbot der Netzansage vorgesehen. Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit, kostenfrei die Schaltung einer kostenlosen Netzansage zu verlangen, soweit diese tariflich relevant ist. Festnetzbetreiber können hinsichtlich der Teilnehmer, die Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG sind, dem Verlangen nach Netzansage auch dahingehend nachkommen, dass die Aktivierung der Ansage durch Wahl eines Präfixes vor der Zielrufnummer erfolgt.

In den Übergangsbestimmungen zur NÜV 2012 ist eine verpflichtende Verständigung der Betreiber zur geänderten Netzansage gegenüber ihren Teilnehmern vorgesehen. Darüber hinaus wurde für all jene Bestimmungen, die Änderungen in den Systemen der Betreiber erforderlich machen, eine Übergangsfrist bis zum 30. Juni 2012 vorgesehen. Im Zeitraum vom 1. März 2012 bis 30. Juni 2012 gelten in diesen Fällen die Bestimmungen der bisherigen NÜV.

5.8. New measures to combat the abuse of value-added services

§ 24a and § 91a TKG 2003 have provided the regulatory authority with new and effective powers to combat the abuse of value-added services. Upon certain violations of the Communications Parameters, Fees and Value-Added Services Ordinance (KEM-V 2009), which governs the provision of value-added services, and in case of imminent danger, the regulatory authority has been empowered to issue a special type of notice (Mandatsbescheid) and impose a payment stop; the value-added numbers concerned will then be blocked. This notice can be issued relatively quickly and an injunction can be issued without conducting time-consuming preliminary investigations. This quick response time is essential because the new provisions are aimed at making the abuse of value-added services unattractive from a business point of view. Charges generated by such abusive behaviour should not be paid to the service provider, and expensively promoted value-added numbers should be blocked. How and to which extent it will be possible to apply these new instruments remains to be seen in 2012.

5.9. Review of the conditions regarding charges

Since 21 February 2012, the amendment to the TKG has entrusted the regulatory authority with the new task of reviewing operators' conditions regarding charges with respect to their conformity with the most important consumer protection regulations. A right to review of this kind did already exist, but was limited to the scope of the general terms and conditions as well as the service specifications. Due to the fact that the conditions regarding charges were not subject to review in the past, they often contained inadmissible clauses. This "loophole" has now been closed. It should be noted that the regulatory authority's right to review does not apply to the nominal amount of the charges. As a rule, the written clauses, mostly contained in the conditions regarding charges, such as activation periods or payment slip charges, will be subject to review.

5.10. WAP billing

WAP billing is a relatively new direct billing method via mobile phone. In this context it should be noted that the various value-added services in this field do not have a common denomination. They may also be referred to as VAS (value-added services) or content billing. What they have in common is the fact that payment is processed via dedicated websites rather than traditional value-added numbers. Depending on the medium and operator they may, however, take on various forms. At present there are no specific telecommunications rules that govern these services. Even though an increase in related complaints and enquiries to the conciliation body has been observed, their number is not yet significant. The currently available information suggests that operators are trying to implement these services in such a way as to enable their transparent and informed use by subscribers. The development of this issue needs further monitoring to ensure a favourable development for all those involved.

5.11. Topics discussed in previous activity reports

The activity report of the conciliation body is published annually and can be downloaded from the RTR website at <http://www.rtr.at/en/komp/alleBerichte>. Figure 37 below shows which topics were discussed in greater detail in the conciliation reports from 2006 to 2010.

5.8. Neue Möglichkeiten im Falle des Missbrauches von Mehrwertdiensten

Neue und scharfe Durchgriffsbefugnisse stehen nunmehr der Regulierungsbehörde mit den §§ 24a und 91a TKG 2003 zu, wenn es zu einem Missbrauch von Mehrwertdiensten kommt. Bei bestimmten Verletzungen jener Verordnung, die die Erbringung von Mehrwertdiensten regelt (KEM-V 2009), und damit verbundener Gefahr in Verzug kann nunmehr die Regulierungsbehörde mittels eines sogenannten Mandatsbescheides einen Auszahlungsstopp verhängen, worauf die betroffenen Mehrwertnummern gesperrt werden. Bei einem Mandatsbescheid kann relativ rasch und ohne die Durchführung eines zeitaufwendigen Ermittlungsverfahrens eine Anordnung getroffen werden. Eine kurze Reaktionszeit ist deshalb sehr wichtig, weil die neuen Möglichkeiten darauf abzielen, den Missbrauch von Mehrwertdiensten ökonomisch unattraktiv zu machen. Entgelte aus solchen rechtsmissbräuchlichen Verhaltensweisen sollen erst gar nicht an den Diensteanbieter ausbezahlt und unter Umständen teuer beworbene Mehrwertnummern gesperrt werden. Wie und ob diese neuen Instrumente genutzt werden können, wird das Jahr 2012 zeigen.

5.9. Prüfung von Entgeltbestimmungen

Durch die Novellierung des TKG erhielt die Regulierungsbehörde nun auch die neue Aufgabe, ab dem 21. Februar 2012 die Entgeltbestimmungen der Betreiber hinsichtlich der wesentlichsten Verbraucherschutzbestimmungen prüfen zu können. Ein solches Prüfungsrecht bestand schon bis dato, allerdings nur für den Bereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Leistungsbeschreibungen. Da Entgeltbestimmungen in der Vergangenheit nicht geprüft wurden, fanden sich in diesen immer wieder unzulässige Klauseln. Dieses „Schlupfloch“ wurde nunmehr geschlossen. Festzuhalten ist, dass sich das Prüfungsrecht der Regulierungsbehörde nicht auf die nominelle Entgelthöhe bezieht. In der Regel werden daher die schriftlichen Klauseln, die fast immer in den Entgeltbestimmungen enthalten sind, geprüft werden. Dies betrifft z.B. Freischaltungsfristen oder Zahlscheinentgelte.

5.10. WAP-Billing

WAP-Billing steht für eine vergleichsweise neue Art der Verrechnung über das Mobiltelefon. Festzuhalten ist, dass für diese mehrwertdienstähnlichen Services noch keine einheitliche Begrifflichkeit besteht. So finden sich auch Ausdrücke wie VAS-Services oder Content-Billing. Charakteristisch für solche Dienste ist der Umstand, dass der Bezahlvorgang über eigene Internetseiten abläuft und nicht über klassische Mehrwertnummern. Die genaue Ausgestaltung unterscheidet sich allerdings je nach Medium und Betreiber. Derzeit bestehen für diese Dienste keine telekommunikationsspezifischen Regelungen. Ein Anstieg der diesbezüglichen Beschwerden und Anfragen bei der Schlichtungsstelle ist zwar zu beobachten, allerdings ist dieser noch nicht signifikant. Nach den derzeit vorliegenden Informationen ist ein Bemühen der Betreiber zu erkennen, diese Dienste so aufzusetzen, dass eine transparente und bewusste Nutzung durch ihre Kunden möglich ist. Es gilt hier die weitere Entwicklung zu beobachten und auf eine vorteilhafte Entwicklung für alle Beteiligten zu achten.

5.11. Themen aus den vergangenen Tätigkeitsberichten

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle ist eine jährlich erscheinende Publikation und auf der Website der RTR-GmbH unter <http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte> abrufbar. Die nachfolgende Zusammenstellung (*Abbildung 37*) zeigt, welche Themen in den Streitschlichtungsberichten der Jahre 2006 bis 2010 ausführlicher behandelt wurden.

Figure 37: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past five years

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Billing increments ■ Roaming ■ Mobile Internet access ■ Value-added text messaging services ■ Amendment to the protection regulations concerning value-added services ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Value-added services ■ Mobile data card, data roaming ■ International roaming in the European Union ■ Issues related to the feasibility of establishing broadband connections ■ Direct marketing – telemarketing ■ Recent court rulings
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Monitoring of value-added services ■ International roaming ■ Voice mail abroad ■ Roaming in the vicinity of borders ■ International roaming in the European Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problem case of mobile Internet access? ■ Checklist for mobile data services ■ International roaming in the European Union – Roaming in the European Union ■ Admissibility of charges for payment via payment slip (“Zahlscheinentgelt”)
2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internet access ■ Changes to the KEM-V – transparency of costs for telephone calls to numbers for private networks (0)5 ■ Abuse of private branch exchanges (PBXs) ■ Additional information on the admissibility of charges for payment via payment slip (“Zahlscheinentgelt”) ■ The question of the unilateral right of the operator to change contract conditions

Abbildung 37: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen fünf Jahre

2006	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Taktung ■ Roaming ■ Mobile Internetzugänge ■ Mehrwert-SMS-Dienste ■ Novellierung der Schutzvorschriften bei der Erbringung von Mehrwertdiensten ■ Voice over IP
2007	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste ■ Mobile Datenkarte, Datenroaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union ■ Fragen zur Herstellbarkeit von Breitbandanschlüssen ■ Direktvertrieb – Telefonmarketing ■ Aktuelle Rechtsprechung
2008	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mehrwertdienste-Monitoring ■ Internationales Roaming ■ Sprachbox im Ausland ■ Grenznahes Roaming ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union
2009	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemfall mobile Internetzugänge? ■ Checkliste mobile Datendienste ■ Internationales Roaming in der Europäischen Union – Roaming in der Europäischen Union ■ Zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“
2010	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mobile Internetzugänge ■ Änderungen bei der KEM-V – Transparenz bei den Kosten für Telefonate zu Rufnummern für private Netze (0)5 ■ Missbrauch von Nebenstellenanlagen ■ Ergänzungen zur Frage der Zulässigkeit des „Zahlscheinentgeltes“ ■ Die Frage des einseitigen Änderungsrechtes von Vertragsbedingungen durch den Betreiber



6. Outlook

The year 2012 will be dominated by the implementation of the amendment to the TKG 2003. Apart from its common practice, i.e. safeguarding the rights of subscribers of communication services, the conciliation body will have to deal with a number of cases to examine whether operators are complying with the new regulations. This may involve issues regarding itemised billing as well as monitoring adherence to the KostbeV. Another challenge will be posed by the steady rise in the number of new requests for conciliation procedures.

It will be interesting to see how the new regulations imposed by the TKG amendment 2011 will impact on the development of conciliation procedures. From an optimistic point of view, it may be assumed that in general many conflict areas have been mitigated, with the complaints in these fields possibly even vanishing. However, a review of the past few years demonstrates that problem areas often shift quickly and new issues may arise at the same pace as others disappear. Therefore it will be of continued importance for the conciliation body to respond to new developments quickly and flexibly.



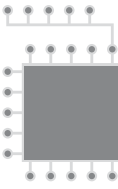
6. Ausblick

Das Jahr 2012 steht ganz im Zeichen der Umsetzung der Novelle des TKG 2003. Der Schlichtungsstelle wird daher neben der geübten Praxis, für die Gewährleistung des Rechtsschutzes von Teilnehmern von Kommunikationsdiensten zu sorgen, die Aufgabe zukommen, anhand der verschiedenen Fälle festzustellen, ob die neuen Regelungen seitens der Betreiber korrekt eingehalten werden. Dies kann z.B. Fragen des Einzelentgeltnachweises ebenso betreffen wie die Überwachung der Kostenbegrenzungsverordnung. Ebenso wird es eine Herausforderung sein, der ständig steigenden Zahl von neuen Verfahrensanträgen gerecht zu werden.

Es wird sich auch zeigen, wie sich die neuen Regelungen durch die TKG-Novelle 2011 auf die Entwicklung der Schlichtungsverfahren auswirken wird. Grundsätzlich kann wohl optimistisch davon ausgegangen werden, dass viele Konfliktbereiche entschärft worden sind und vielleicht sogar der Vergangenheit angehören. Wie die Rückschau über die Jahre zeigt, verlagern sich die Problembereiche aber rasch. Neue Problemlagen können ebenso schnell auftreten wie andere verschwinden. Sich flexibel und rasch auf diese möglichen neuen Entwicklungen einzustellen, wird eine jener Aufgaben sein, der sich die Schlichtungsstelle weiterhin stellen wird.

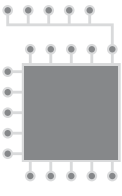
7. Annex

7.1. Procedure form “Deferral of the payment due date” and “Request for a conciliation procedure”

<p>Procedure form “Deferral of the payment due date” and “Request for a conciliation procedure”</p>		 <p>Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH</p> <p>RTR</p>	
<p>Please refer to the applicable procedure guidelines both with regard to the deferral of the payment due date and the conciliation procedure.</p>			
<p>If you have already filed a complaint with the conciliation body and the procedure is pending, you only have to fill in your first name, surname/company name and the identification code (RSTR XXXX/YY) under Point A. If your personal data has changed, please fill in all the information required in the fields under A. The identification code is contained in every letter or e-mail from the conciliation body.</p>			
<p>A. General data:</p>			
<p>Your personal data</p>			
<p><input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Ms <input type="checkbox"/> Company</p>			
Surname or name of company		First name	
Street		Postcode, town/ city	
Daytime phone number		E-mail	
Your account number with the operator		RSTR code (if any)	
<p>You are represented by: (You are not obliged to have a representative, e.g. a lawyer, act on your behalf.)</p>			
<p><input type="checkbox"/> Mr <input type="checkbox"/> Ms</p>			
Surname or name of company		First name	
Street		Postcode, town/ city	
Daytime phone number		E-mail	
Number/s concerned by the complaint			
Operator concerned by the complaint			

7. Anhang

7.1. Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“

<h3 style="margin: 0;">Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“</h3>		 <p style="font-size: small; margin: 0;">Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH</p> <p style="font-size: large; font-weight: bold; margin: 0;">RTR</p>																																	
<p>Beachten Sie die geltenden Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.</p>																																			
<p>Wenn für Sie bereits ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle anhängig ist, sind von Ihnen unter Punkt A nur die Felder Vorname, Nachname und Geschäftszahl (RSTR XXXX/YY) auszufüllen. Wenn sich Ihre Daten geändert haben, sind unter Punkt A alle Felder auszufüllen. Die Geschäftszahl zu Ihrem Verfahren ist in jedem Schreiben bzw. E-Mail der Schlichtungsstelle enthalten.</p>																																			
<p>A. Allgemeine Angaben:</p> <p>Ihre persönlichen Daten</p> <p> <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Firma </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Nachname bzw. Firma</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">Vorname</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>Straße</td> <td></td> <td>Postleitzahl, Ort</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tagsüber erreichbar unter</td> <td></td> <td>E-Mail</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kundennummer beim Betreiber</td> <td></td> <td>RSTR-Zahl (wenn bekannt)</td> <td></td> </tr> </table> <p>Ich werde vertreten durch: (Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch einen Anwalt vertreten zu lassen.)</p> <p> <input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Nachname bzw. Firma</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">Vorname</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td>Straße</td> <td></td> <td>Postleitzahl, Ort</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tagsüber erreichbar unter</td> <td></td> <td>E-Mail</td> <td></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber</td> <td></td> </tr> </table>				Nachname bzw. Firma		Vorname		Straße		Postleitzahl, Ort		Tagsüber erreichbar unter		E-Mail		Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl (wenn bekannt)		Nachname bzw. Firma		Vorname		Straße		Postleitzahl, Ort		Tagsüber erreichbar unter		E-Mail		Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n		Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber	
Nachname bzw. Firma		Vorname																																	
Straße		Postleitzahl, Ort																																	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail																																	
Kundennummer beim Betreiber		RSTR-Zahl (wenn bekannt)																																	
Nachname bzw. Firma		Vorname																																	
Straße		Postleitzahl, Ort																																	
Tagsüber erreichbar unter		E-Mail																																	
Vom Beschwerdefall betroffene Rufnummer/n																																			
Vom Beschwerdefall betroffener Betreiber																																			

B. Deferral of the payment due date:

Deferral of the payment due date before a conciliation procedure is possible:

Please fill in the field below only if you have already lodged an objection with the operator and have not yet received a written response:

Note: If you want to lodge a request for a conciliation procedure (Point C) and also ask for deferral of the payment due date, you only have to check the box under C.2.

Bill/s concerned

Number or date of bill	Disputed amount	Total amount	Objection lodged on (date)

C. Request for a conciliation procedure:

Note: A conciliation procedure is only possible if you have lodged a written objection with your operator **and if you have received a written response** from the operator. The request for a conciliation procedure must be filed within one month after receipt of the response.

C.1. Bill/s concerned (fill in only if you object to a bill; if this is not the case, please continue with Point C.3):

Number or date of bill or identification code	Disputed amount	Total amount	Written objection lodged on (date)	Date of receipt of the operator's written response

C.2. Deferral of the payment due date during the conciliation procedure:

Yes, I ask for deferral of the payment due date for the bills disputed in the conciliation procedure as defined in the procedure guidelines.

B. Aufschiebung der Fälligkeit:

Aufschiebung der Fälligkeit, wenn ein Schlichtungsverfahren noch nicht möglich ist:

Das folgende Feld ist nur auszufüllen, wenn Sie schon einen Einspruch beim Betreiber eingebracht und noch keine schriftliche Antwort von ihm erhalten haben:

Hinweis: Wenn Sie einen Schlichtungsantrag (Abschnitt C) stellen und zusätzlich einen Aufschiebung der Fälligkeit bewirken wollen, genügt es, das Feld unter C.2. anzukreuzen.

Betroffene Rechnung/en

Rechnungsnummer oder -datum	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Einspruch erhoben am (Datum)

C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren:

Hinweis: Ein Schlichtungsverfahren ist erst dann möglich, wenn Sie einen schriftlichen Einspruch bei Ihrem Betreiber erhoben **und bereits eine schriftliche Antwort** von Ihrem Betreiber erhalten haben. Der Schlichtungsantrag muss innerhalb eines Monats ab Erhalt des Antwortschreibens gestellt werden.

C.1. Betroffene Rechnung/en (nur auszufüllen, wenn Sie eine Rechnung bestreiten, ansonsten gehen Sie gleich zu Punkt C.3):

Rechnungsnummer oder -datum bzw. Geschäftszahl	Strittiger Betrag	Gesamtbetrag	Schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	Schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am

C.2. Aufschiebung der Fälligkeit im Schlichtungsverfahren:

Ja, ich will für die vom Schlichtungsverfahren umfassten Rechnungen einen Aufschiebung der Fälligkeit im Sinne der Verfahrensrichtlinien bewirken.

C.3. Please give a brief summary of the facts and explain why you believe that your request has been rejected by the operator wrongly:

Important note: Please enclose copies of the following documents:

- Your written objection/complaint
- Operator's written response
- Disputed bill (if relevant)

If other documents are relevant to assessing the facts (e.g. repair orders, memos, Web site printouts, itemised telephone bills, other correspondence with the operator), we kindly ask you to send us a copy of them.

C.4. Your solution proposal:

(Please note that an amicable solution cannot be expected to be offered if unreasonable claims are raised. Therefore, your solution proposal should also be reasonable from the operator's point of view.)

D. Other messages:

C.3. Kurze Schilderung des Sachverhaltes und Begründung, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Betreiber zu Unrecht erfolgte:

Wichtig: Folgende Unterlagen sind jedenfalls in Kopie beizulegen:

- Mein schriftlicher Einspruch/Beschwerde
- schriftliche Antwort des Betreibers
- strittige Rechnung (sofern relevant)

Sofern weitere Unterlagen (z.B. Reparaturaufträge, Telefonnotizen, Websiteausdrucke, Einzelgesprächsnachweise, sonstiger Schriftverkehr mit dem Betreiber) für die Beurteilung des Sachverhaltes relevant sind, ersuchen wir Sie, diese ebenfalls in Kopie zu übermitteln.

C.4. Eine mögliche Lösung des Problems könnte für mich wie folgt aussehen:

(Bitte beachten Sie, dass einvernehmliche Lösungen durch unangemessene Forderungen in der Regel verhindert werden. Ihr Lösungsvorschlag sollte daher auch für den Betreiber angemessen sein.)

D. Sonstige Mitteilungen:

7.2. Guidelines for conciliation procedures with operators or providers of communications services pursuant to § 122 subsection 1 no. 1 of the Austrian Telecommunications Act 2003 (TKG 2003)

§ 1: General information on the conciliation procedure and deferral of the payment due date – what can the conciliation body do for you?

- a) Within the scope of the conciliation procedure, you can attempt to find an out-of-court solution for problems that you have experienced with your **operator** and that you could not resolve satisfactorily on your own (*see Section I*).
- b) In addition, you have the opportunity to achieve a “deferral of the payment due date”. This means that, for the time being, you do not have to pay the disputed amount of a bill for which you already lodged an objection with your operator (*see Section II*).

SECTION I: CONCILIATION PROCEDURE

§ 2: General information on the conciliation procedure

When instituting a conciliation procedure you have to consider the following issues:

- a) “**Operators**” are all providers of “communications services”, i.e. typically telephone service operators, cable network operators and Internet service providers. Companies that only offer e-mail and Web services or sell other services or products over the Internet or the phone (e.g. Internet shops, online route planners, etc.), for instance, are **not** communications service providers.
- b) **Prior attempt to resolve the problem or objection to the bill:** You must have contacted your operator in writing and attempted to resolve the problem. In the case of a disputed bill, this means that you must have sent a written objection to the bill to your operator within the specified period. The period is three months starting from the invoice date. For prepaid products the period starts from the debiting of the amount from the credit purchased. In case of other problems (e.g. contract disputes, poor performance of services), you also have to lodge a written complaint with the operator.
- c) If you receive the operator’s written response to your complaint or objection to the bill and disagree with the response, you have to submit to the conciliation body a **fully completed request for a conciliation procedure stating the grounds for the request using the procedure form (“Verfahrensformular”) within one month** (*see § 17*).
- d) If the operator does not provide you with a written response to your objection to the bill or your complaint within six weeks, the conciliation body may declare a conciliation procedure to be admissible. In this case, you will also have to file a request for a conciliation procedure with the conciliation body using the **procedure form within one month** (*see § 17*).
- e) If in the written response the operator fails to notify you of the option of a conciliation procedure and of the one-month period, the period for filing a request for a conciliation procedure will be four months, unless you can be expected to be familiar with the one-month period.
- f) The information you provide in the procedure form has to be **complete and truthful** and **easy to comprehend**. If this is not the case, the conciliation body will return the request to you, additionally granting you a one-time period to correct the information. Moreover, you have to submit all documents that support your case (contracts, bills, proof of payment etc.) together with the request for a conciliation procedure. Please send copies of all documents, unless you are asked to submit the original documents.

7.2. Verfahrensrichtlinien für das Schlichtungsverfahren mit Betreibern von Kommunikationsdiensten nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003

§1: Grundsätzliches zum Schlichtungsverfahren und zum Aufschub der Fälligkeit – was kann die Schlichtungsstelle für Sie tun?

- a) Im Schlichtungsverfahren können Sie Probleme, die Sie mit Ihrem **Betreiber** haben, und die Sie mit diesem nicht selbst zufriedenstellend lösen konnten, einem außergerichtlichen Lösungsversuch zuführen (siehe *Abschnitt I*).
- b) Daneben besteht für Sie die Möglichkeit, einen „Aufschub der Fälligkeit“ zu erwirken. Das bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag einer von Ihnen bereits bei Ihrem Betreiber reklamierten Rechnung vorerst nicht bezahlen müssen (siehe *Abschnitt II*).

ABSCHNITT I:

DAS SCHLICHTUNGSVERFAHREN

§ 2: Allgemeines zum Schlichtungsverfahren

Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens müssen Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- a) „**Betreiber**“ sind alle Anbieter von „Kommunikationsdiensten“, daher typischerweise Telefonbetreiber, Kabelnetzbetreiber und Internetserviceprovider. **Keine** Kommunikationsdienstbetreiber sind z.B. Unternehmen, die nur Mail- und Webdienste anbieten oder die sonstige Dienste bzw. Produkte über das Internet oder per Telefon verkaufen (wie z.B. Internetshops, Online-Routen-Planer etc.).
- b) **Vorangegangener Lösungsversuch oder Rechnungseinspruch:** Sie müssen selbst versucht haben, auf schriftlichem Weg eine Lösung mit Ihrem Betreiber zu finden. Bei einer strittigen Rechnung bedeutet dies, einen fristgerechten schriftlichen Rechnungseinspruch an Ihren Betreiber zu schicken. Die Frist dafür beträgt drei Monate ab Rechnungslegung. Bei Prepaid-Produkten beginnt die Frist mit dem Zeitpunkt des Abbuchens des Guthabens zu laufen. Bei sonstigen Problemen (z.B. Vertragsschwierigkeiten, mangelhafte Leistung) ist ebenfalls eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber zu übermitteln.
- c) Langt die schriftliche Antwort des Betreibers auf Ihre Beschwerde bzw. Ihren Rechnungseinspruch bei Ihnen ein und sind Sie mit dieser Antwort nicht einverstanden, haben Sie **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen **begründeten** und **vollständig ausgefüllten** Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars** (siehe § 17) einzubringen.
- d) Wenn der Betreiber Ihnen über einen Zeitraum von sechs Wochen keine schriftliche Antwort auf Ihren Rechnungseinspruch bzw. Ihre Beschwerde zukommen lässt, kann die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren für zulässig erklären. Sie haben dann ebenfalls **einen Monat Zeit**, bei der Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag mittels des **Verfahrensformulars** (siehe § 17) einzubringen.
- e) Informiert Sie der Betreiber in seinem Antwortschreiben nicht über die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens und die Einmonatsfrist, beträgt die Frist für den Schlichtungsantrag vier Monate, es sei denn, dass Ihnen die Einmonatsfrist bekannt sein musste.
- f) Die Angaben im Verfahrensformular haben **vollständig und wahrheitsgemäß** so dargestellt zu sein, dass sie **gut nachvollzogen** werden können. Andernfalls wird Ihnen die Schlichtungsstelle den Antrag mit einer einmaligen Nachfrist zur Verbesserung zurückstellen. Weiters sind alle relevanten Belege (Verträge, Rechnungen, Zahlungsbelege etc.) bereits mit dem Schlichtungsantrag zu übermitteln. Alle Unterlagen sind in Kopie vorzulegen, außer es werden die Originale angefordert.

- g) You can also be **represented** in the conciliation procedure (e.g. by a third person or a recognised consumer protection organisation). The conciliation body may ask you to provide written confirmation that power of attorney has been granted.
- h) In general, the conciliation procedure is **free of charge**. However, you have to pay your own expenses (e.g. photocopies, postage, telephone costs or the cost of legal advice and representation).

§ 3: In which cases is a conciliation procedure no longer possible?

- a) If the case has **already been the subject matter** of a conciliation procedure or of administrative or court proceedings;
- b) If the case occurred more than **one year ago** (e.g. the bill is older than one year);
- c) If the amount in dispute is **less than EUR 20 including VAT**, unless the subject matter is of significance beyond this individual case;
- d) If you have already legally **acknowledged** the disputed claim (e.g. by arranging a debt repayment plan with a debt collection agency);
- e) If you have not **filed a written objection to the disputed bill within three months or, in the case of other problems, if you have not lodged a written complaint** and therefore have not received a corresponding written response from your operator;
- f) If you have failed to observe the **deadline for filing the request for a conciliation procedure with the conciliation body**; or
- g) In the event that **there are no substantiated reasons for your complaint or the procedure form is incomprehensible or incomplete, if the additional period for correcting the request has elapsed without result**.

§ 4: What steps does the procedure with the conciliation body entail?

- a) As a rule, the conciliation body gives the operator the opportunity to reply to your complaint or objection. Furthermore, the operator is asked to suggest a **compromise** and/or review the solution suggested by you in the request for the conciliation procedure. If a settlement is reached in this way, the procedure will be terminated.
- b) If no settlement could be reached, the conciliation body will examine all documents that were submitted by the two parties. For technical issues the conciliation body may also consult with RTR technology experts.
- c) Depending on the outcome of the reviews, the procedure may be terminated in various ways:
 - I. If the conciliation body believes that at least parts of your complaint are justified, it will issue a **written solution proposal**. This written proposal will be submitted to you and your operator. If both parties accept the proposal, this becomes a binding settlement. If the proposal is not accepted by one party or by both parties, the conciliation procedure ends without a settlement.
 - II. If the conciliation body believes that your complaint is unjustified or incomprehensible, the procedure will be terminated with a written **dismissal** giving the reasons for rejection.
 - III. In the case of procedures with an **amount in dispute between EUR 20 and EUR 150** (including VAT), the procedure may be terminated without any further review of the subject matter, after the conciliation body has obtained a statement from the operator.
 - IV. If the conciliation body is already familiar with your problem or complaint or if your problem or complaint is obviously not well-founded, we will send you a **written reply**, without having previously requested a response from the operator.

- g) Sie können sich im Schlichtungsverfahren auch **vertreten** lassen (z.B. durch eine andere Person oder eine anerkannte Konsumentenschutzinstitution). Die Schlichtungsstelle kann eine schriftliche Bestätigung über die erteilte Vollmacht verlangen.
- h) Grundsätzlich ist das Schlichtungsverfahren **kostenfrei**. Die eigenen Kosten (z.B. Kopierkosten, Porto, Telefon- oder Vertretungs-/Anwaltskosten) sind jedoch von Ihnen zu tragen.

§ 3: Wann ist ein Schlichtungsverfahren nicht mehr möglich?

- a) Wenn der Sachverhalt **schon einmal Gegenstand** eines Schlichtungs-, Verwaltungs- oder Gerichtsverfahrens war bzw. ist;
- b) wenn der Sachverhalt länger als **ein Jahr zurückliegt** (z.B. die Rechnung ist älter als ein Jahr);
- c) wenn der Streitwert **weniger als EUR 20,- inkl. Umsatzsteuer** beträgt, außer der Streitgegenstand hat eine über den Einzelfall hinausgehende Bedeutung;
- d) wenn die strittige Forderung von Ihnen bereits rechtlich **anerkannt** wurde (z.B. im Rahmen einer Ratenvereinbarung mit einem Inkassobüro);
- e) wenn Sie die strittige Rechnung **nicht binnen dreier Monate schriftlich beeinsprucht bzw. bei sonstigen Problemen keine schriftliche Beschwerde erhoben haben** und Sie daher keine entsprechende schriftliche Stellungnahme Ihres Betreibers bekommen haben;
- f) wenn Sie die **Frist für den Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle versäumt haben** oder
- g) bei **offensichtlicher Unbegründetheit** und **mangelnder Nachvollziehbarkeit** bzw. **Unvollständigkeit des Verfahrensformulars, wenn die Nachfrist ergebnislos verstrichen ist**.

§ 4: Wie ist der Verfahrensablauf bei der Schlichtungsstelle?

- a) Die Schlichtungsstelle gibt dem Betreiber in der Regel Gelegenheit, zu Ihrem Vorbringen Stellung zu nehmen. Weiters wird der Betreiber ersucht, eine **Kulanzlösung** vorzuschlagen beziehungsweise die von Ihnen im Schlichtungsantrag vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit zu prüfen. Kommt auf diesem Weg eine Einigung zu Stande, ist das Verfahren beendet.
- b) Kommt keine Einigung zu Stande, überprüft die Schlichtungsstelle alle Unterlagen, die von beiden Seiten vorgelegt wurden. Für die Lösung von technischen Fragestellungen kann sie auch technische Sachverständige der RTR-GmbH heranziehen.
- c) Je nach Ergebnis der Untersuchungen kann ein Verfahren auf verschiedene Arten beendet werden:
 - I. Wenn Ihr Vorbringen aus Sicht der Schlichtungsstelle zumindest teilweise berechtigt ist, wird die Schlichtungsstelle einen **schriftlichen Lösungsvorschlag** erstatten. Dieser schriftliche Vorschlag wird Ihnen und dem Betreiber übermittelt. Wenn er von beiden Seiten angenommen wird, kommt ein verbindlicher Vergleich zu Stande. Wird der Vorschlag von einer oder beiden Seiten nicht angenommen, endet das Schlichtungsverfahren ohne Einigung.
 - II. Ist aus Sicht der Schlichtungsstelle Ihr Vorbringen nicht berechtigt oder nicht nachvollziehbar, wird das Verfahren durch eine entsprechend begründete schriftliche **Abweisung** beendet.
 - III. Bei Verfahren mit einem **Streitwert von EUR 20,- bis EUR 150,-** (inkl. Umsatzsteuer) kann das Verfahren, nachdem die Stellungnahme des Betreibers von der Schlichtungsstelle eingeholt worden ist, ohne eine weitere inhaltliche Prüfung beendet werden.
 - IV. Sollte Ihr Problem bzw. Ihre Beschwerde der Schlichtungsstelle bereits bekannt oder offensichtlich nicht begründet sein, werden wir Ihnen – ohne zuvor den Betreiber zur Stellungnahme aufzufordern – ein schriftliches **Antwortschreiben** zukommen lassen.

§ 5: How does the conciliation body reach a decision?

- a) As already mentioned, the conciliation body will primarily try to reach an **amicable solution**. Should this not be possible, the case will be reviewed based on applicable law. Taking into account the amount in dispute and/or the significance of the case, it may, however, also decide according to the principles of expedience and equity.
- b) The conciliation body may also **refuse** to pass a decision on certain claims (mainly on claims for damages), if the investigation methods available are not appropriate to sufficiently ascertain the facts of the case. Specifically, the body does not have the same opportunities as the courts to question witnesses and appoint experts that do not belong to RTR.

§ 6: How long will the procedure take?

The conciliation body endeavours to carry out the procedure as quickly as possible, but within **six months** at most. In individual cases, the procedure may last longer though. Please note that enquiries in pending procedures that merely refer to the duration of the procedure will not be answered within the first six months.

§ 7: What are the operator's obligations?

The operator is obliged by law to cooperate in the conciliation procedure. The operator has to submit to the conciliation body all requested documents that are necessary for assessing the case or carrying out the procedure, e.g. subscriber data, contracts, test logs, copies of the company's response letter to the objection etc.

§ 8: What deadlines have to be met?

If the conciliation body requests you or the operator to submit information, the response has to be submitted within **14 calendar days** as a rule. This period may be extended or shortened in individual cases as circumstances require. The applicable response period will be communicated in each individual case.

§ 9: Data protection

The conciliation body will use any and all data submitted by you and the operator (e.g. name, address, phone number dialled etc.) only for the purpose of the conciliation procedure itself. If, in the course of the conciliation procedure, evidence of potential offences violating administrative penal/criminal law emerges, the conciliation body may forward the relevant data in order to allow the competent bodies (e.g. **Telecommunications Offices, public prosecutor's office**) to intervene.

SECTION II:

DEFERRAL OF THE PAYMENT DUE DATE

§ 10: General information on the deferral of the payment due date

Deferral of the payment due date means that you do not have to pay the disputed amount before you receive the operator's written response to your objection. If you lodge a permissible request for a conciliation procedure with the conciliation body after receipt of the written response, the payment due date will be postponed until the end of the conciliation procedure. If no request for a conciliation procedure is submitted, deferral of payment is applicable only up to one month after receipt of the operator's written response. Hence, the operator can again demand payment of the amount after receipt of the conciliation body's notification that the deferral of payment is no longer applicable.

§ 5: Wie entscheidet die Schlichtungsstelle?

- a) Wie bereits erwähnt, versucht die Schlichtungsstelle vor allem eine **einvernehmliche Lösung** herbeizuführen. Gelingt dies nicht, wird sie den Sachverhalt anhand der geltenden Rechtslage prüfen. Es kann jedoch unter Berücksichtigung von Streitwert und/oder Bedeutung des Sachverhaltes auch nach Zweckmäßigkeit und Billigkeit entschieden werden.
- b) Die Schlichtungsstelle kann auch die Entscheidung über bestimmte Ansprüche (vor allem Schadenersatzansprüche) **ablehnen**, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Ermittlungsmethoden nicht ausreichen, um den Sachverhalt ausreichend gesichert festzustellen. Insbesondere sind die Möglichkeiten zur Zeugenbefragung und Bestellung von Gutachtern, die nicht der RTR-GmbH angehören, nicht im selben Ausmaß wie bei Gericht möglich.

§ 6: Wie lange dauert das Verfahren?

Die Schlichtungsstelle ist bemüht, die Verfahren möglichst rasch, maximal jedoch innerhalb von **sechs Monaten**, durchzuführen. Es kann in Einzelfällen jedoch auch längere Verfahrensdauern geben. Es wird darauf hingewiesen, dass Anfragen im laufenden Verfahren, die nur die Verfahrensdauer betreffen, innerhalb der ersten sechs Monate nicht beantwortet werden.

§ 7: Welche Pflichten hat der Betreiber?

Den Betreiber trifft eine gesetzlich festgelegte Mitwirkungspflicht am Schlichtungsverfahren. Er hat der Schlichtungsstelle alle angeforderten und für die Beurteilung des Sachverhaltes oder die Verfahrensführung erforderlichen Unterlagen wie z.B. Verbindungsdaten, Verträge, Prüfprotokolle, Kopien der Einspruchserledigungen etc. zu übermitteln.

§ 8: Welche Fristen sind zu beachten?

Fordert die Schlichtungsstelle von Ihnen oder dem Betreiber Informationen an, gilt grundsätzlich eine Frist von **14 Kalendertagen** für die Antwort. Diese Frist kann im Einzelfall, wenn es die Umstände erforderlich machen, verlängert oder auch verkürzt werden. Die konkrete Frist wird in jedem Einzelfall mitgeteilt.

§ 9: Zum Datenschutz

Die Schlichtungsstelle verwendet alle von Ihnen und dem Betreiber übermittelten Daten (z.B. Name, Anschrift, angewählte Telefonnummer etc.) ausschließlich für die Zwecke der Durchführung der Schlichtungsverfahren. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (**z.B. Fernmeldebüros, Staatsanwaltschaft**) die zweckentsprechenden Daten übermittelt werden.

ABSCHNITT II: DER AUFSCHUB DER FÄLLIGKEIT

§ 10: Grundsätzliches zum Aufschub der Fälligkeit

Aufschub der Fälligkeit bedeutet, dass Sie den strittigen Betrag bis zum Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers auf Ihren Einspruch nicht bezahlen müssen. Sollten Sie nach Erhalt des Antwortschreibens einen zulässigen Schlichtungsantrag an die Schlichtungsstelle richten, so bleibt der Aufschub der Fälligkeit bis zum Ende des Schlichtungsverfahrens aufrecht. Wird kein Schlichtungsantrag eingebracht, endet der Aufschub der Fälligkeit daher spätestens einen Monat ab Erhalt des Antwortschreibens des Betreibers. Der Betreiber kann daher den Betrag wieder fällig stellen, wenn er von der Schlichtungsstelle vom Ende des Aufschubes der Fälligkeit in Kenntnis gesetzt wurde.

§ 11: What are the preconditions for deferral of the payment due date?

- a) You must have lodged a **written objection** with the operator or have filed a request for a conciliation procedure with RTR, or a conciliation procedure must be pending; and
- b) You have to complete the section of the **procedure form** entitled “Deferral of the payment due date” (<http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR>) fully and correctly and send it to the conciliation body or complete and submit the corresponding Web form.

§ 12: What else do you have to take into account?

- a) The deferral of the payment due date becomes effective upon the conciliation body’s confirmation; however, please also take note of § 13.
- b) You have to pay the undisputed amount of the bill without delay.
- c) The operator is entitled to ask you to pay an amount that is based on the average amount calculated from the three bills preceding the disputed bill.
- d) If you have already paid the disputed amount, you can require repayment of the amount that the operator cannot charge according to § 71, para. 2 TKG 2003, i. e. the difference between the disputed amount and the average amount calculated on the basis of the three previous billing periods. You can request repayment of this difference amount by sending a written request to your operator.
- e) If the deferral of the payment due date is no longer applicable and there are no grounds for recalculation, the operator is entitled to demand the statutory interest on arrears starting from the original due date.
- f) Please note: a **deferral of the payment due date is no substitute for a request for a conciliation procedure** pursuant to the provisions given in Section I, these are two different processes!

§ 13: What further steps does the conciliation body take?

The conciliation body will send the procedure form and/or your documents to the operator. The company can then object to the deferral of the payment due date within seven working days (e.g. if the provider takes the view that no objection has been raised so far). If the operator does object, you will have the opportunity to refute the objection. If necessary, the conciliation body will decide separately on the deferral of the payment due date. **If it turns out that the preconditions for deferral of the payment due date have never existed, it will not take effect at any time.**

**SECTION III:
GENERAL PROVISIONS**

§ 14: How can you contact the conciliation body?

You can contact the conciliation body by conventional mail, fax or using the Web form (e-mails will not be accepted).

§ 15: Your contact details, availability, obligations to cooperate

- a) Please notify the conciliation body without delay of any changes to your name, address, phone number, fax number or e-mail address. If you fail to notify the conciliation body of any changes, all documents/e-mails sent to you via the available contact information will be deemed served.
- b) You are required to **cooperate in the procedure** in a timely manner. If you do not reply to a letter of the conciliation body within the stipulated period (§ 8) despite a reminder, the procedure will be discontinued. This applies similarly to both deferral of the payment due date and the conciliation procedure.
- c) If a settlement has been reached, you (and your operator) must inform the conciliation body without delay.

§ 11: Was sind die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit?

- a) Ein **schriftlicher Einspruch** gegen die Rechnung muss bereits an den Betreiber geschickt worden sein oder ein Schlichtungsverfahren bei der RTR-GmbH beantragt bzw. anhängig sein und
- b) Sie müssen den Abschnitt des **Verfahrensformulars** „Aufschub der Fälligkeit“ (<http://www.rtr.at/schlichtungsstelle>) vollständig und richtig ausgefüllt an die Schlichtungsstelle schicken oder das entsprechende Webformular ausfüllen und absenden.

§ 12: Was müssen Sie noch beachten?

- a) Der Aufschub der Fälligkeit tritt mit der Bestätigung durch die Schlichtungsstelle ein, beachten Sie aber auch § 13.
- b) Der unstrittige Rechnungsbetrag ist von Ihnen unverzüglich zu bezahlen.
- c) Der Betreiber kann von Ihnen einen Rechnungsbetrag verlangen, der auf dem Durchschnitt der drei vor der strittigen Rechnung liegenden Rechnungen basiert.
- d) Wenn Sie den strittigen Betrag schon bezahlt haben, können Sie bei Ihrem Betreiber die Rückerstattung jenes Betrages verlangen, der nach § 71 Abs. 2 TKG 2003 nicht fällig gestellt werden kann. Dabei handelt es sich um die Differenz des strittigen Betrages zum Durchschnitt der letzten drei Abrechnungsperioden. Richten Sie am Besten einen entsprechenden schriftlichen Antrag direkt an Ihren Betreiber.
- e) Endet der Aufschub der Fälligkeit und hat sich kein Anlass für eine Neuberechnung ergeben, kann der Betreiber die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem ursprünglichen Fälligkeitsdatum verlangen.
- f) Achtung: Ein **Aufschub der Fälligkeit ersetzt nicht einen Schlichtungsantrag** nach den Regeln des Abschnitts I und ist von diesem zu unterscheiden!

§ 13: Wie ist das weitere Vorgehen der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle übermittelt das Verfahrensformular bzw. Ihre Unterlagen an den Betreiber. Dieser hat sieben Werktage Zeit, dem Aufschub der Fälligkeit zu widersprechen (z.B. wenn er der Meinung ist, dass überhaupt noch kein Einspruch erhoben wurde). Widerspricht der Betreiber, wird Ihnen Gelegenheit gegeben, den Widerspruch zu entkräften. Wenn notwendig, entscheidet die Schlichtungsstelle gesondert über den Aufschub der Fälligkeit. **Stellt sich heraus, dass die Voraussetzungen für den Aufschub der Fälligkeit nie gegeben waren, tritt dieser zu keinem Zeitpunkt ein.**

ABSCHNITT III: ALLGEMEINES

§ 14: Wie können Sie mit der Schlichtungsstelle in Kontakt treten?

Sie können mit der Schlichtungsstelle per Brief, Fax oder Webformular (E-Mails werden zurückgewiesen) in Kontakt treten.

§ 15: Ihre Kontaktdaten, Erreichbarkeit, Mitwirkungspflichten

- a) Änderungen Ihres Namens, Ihrer Anschrift, Telefon-, Faxnummer oder E-Mail-Adresse sind unverzüglich der Schlichtungsstelle bekannt zu geben. Unterlassen Sie die Bekanntgabe einer Änderung, gelten alle übermittelten Schriftstücke/E-Mails an die vorhandenen Kontaktdaten als zugestellt.
- b) Sie müssen **zeitnah am Verfahren mitwirken**. Antworten Sie trotz Ermahnung nicht fristgemäß (§ 8) auf ein Schreiben der Schlichtungsstelle, wird das Verfahren eingestellt. Das gilt sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.
- c) Wenn eine Einigung stattgefunden hat, ist diese von Ihnen (und Ihrem Betreiber) der Schlichtungsstelle unverzüglich mitzuteilen.

§ 16: Who manages the procedure?

The conciliation body is responsible for all decisions (governing the procedure), such as setting time limits, termination of procedures etc. The conciliation procedure does not provide for any appeal or resumption of a terminated procedure. However, you may take recourse to the courts at any time, i.e. even during or after a procedure (pursuant to *Sections I and II*).

§ 17: Procedure form

The procedure form mentioned in these guidelines constitutes a part of these guidelines and is available as a Web form at <http://www.rtr.at/en/tk/SchlichtungsstelleRTR>. You can also download the form or request a hard copy by conventional mail.

§ 18: Entry into force

These guidelines enter into force on 21 February 2012.

7.3. Index

7.3.1. Tables

Table 1:	A1 Telekom (mobile) procedure statistics 2011	36
Table 2:	bob procedure statistics 2011	40
Table 3:	A1 Telekom (fixed-line) procedure statistics 2011	42
Table 4:	UPC procedure statistics 2011	46
Table 5:	Tele2 procedure statistics 2011	48
Table 6:	T-Mobile procedure statistics 2011	52
Table 7:	tele.ring procedure statistics 2011	54
Table 8:	Orange procedure statistics 2011	58
Table 9:	YESSS! procedure statistics 2011	60
Table 10:	Hutchison procedure statistics 2011	64

§ 16: Verfahrensleitung

Alle (verfahrensleitenden) Entscheidungen, wie z.B. Fristsetzungen, Verfahrensbeendigungen etc. obliegen der Schlichtungsstelle. Ein Rechtsmittel oder eine Wiederaufnahme eines beendeten Verfahrens ist im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens nicht vorgesehen. Sie können aber jederzeit, daher auch während oder nach einem Verfahren (nach *Abschnitt I und II*) den ordentlichen Rechtsweg einschlagen.

§ 17: Verfahrensformular

Das in diesen Verfahrensrichtlinien genannte Verfahrensformular bildet einen Bestandteil dieser Richtlinien und steht als Webformular unter <http://www.rtr.at/schlichtungsstelle> zur Verfügung. Ebenso ist ein Download oder eine Zusendung auf Nachfrage möglich.

§ 18: Zum In-Kraft-Treten

Diese Richtlinien treten am 21.02.2012 in Kraft.

7.3. Verzeichnisse

7.3.1. Tabellen

Tabelle 1: Verfahrensstatistik 2011 für A1 Telekom (mobil)	37
Tabelle 2: Verfahrensstatistik 2011 für „bob“	41
Tabelle 3: Verfahrensstatistik 2011 für A1 Telekom (Festnetz)	43
Tabelle 4: Verfahrensstatistik 2011 für UPC	47
Tabelle 5: Verfahrensstatistik 2011 für Tele2	49
Tabelle 6: Verfahrensstatistik 2011 für „T-Mobile“	53
Tabelle 7: Verfahrensstatistik 2011 für „tele.ring“	55
Tabelle 8: Verfahrensstatistik 2011 für „Orange“	59
Tabelle 9: Verfahrensstatistik 2011 für „YESSS!“	61
Tabelle 10: Verfahrensstatistik 2011 für Hutchison	65



7.3.2. Figures

Figure 1: Essential aspects in initiating a conciliation procedure	10
Figure 2: Flow chart of the conciliation procedure	12
Figure 3: Conciliation procedures submitted 2002 – 2011	14
Figure 4: Conciliation procedures submitted in the reporting year 2011 (by month)	14
Figure 5: Conciliation procedures submitted 2009 – 2011 (by subject matter in absolute figures)	16
Figure 6: Enquiries to the RTR call centre on selected subject matters (2009 – 2011)	18
Figure 7: Conciliation procedures submitted 2009 – 2011 (by operator in absolute figures)	20
Figure 8: Volume of enquiries processed by the RTR call centre in 2010 and 2011 (by operator)	22
Figure 9: Conciliation procedures submitted 2009 – 2011 (by amount in dispute)	22
Figure 10: Conciliation procedures terminated 2009 – 2011 (by type of termination)	24
Figure 11: The major companies in the fixed-line network end customer market 2011 (by call minutes)	24
Figure 12: Number of fixed-line subscribers (2007 – 2011)	26
Figure 13: Market share of mobile service providers in Austria in 2011	26
Figure 14: Number of activated SIM cards (2007 – 2011)	28
Figure 15: Volume of enquiries processed through rtr@rtr.at 2009 – 2011	30
Figure 16: Number of calls processed by the call centre 2009 – 2011	30
Figure 17: A1 Telekom (mobile) – subject matters of conciliation procedures in 2011	38
Figure 18: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (mobile) in 2011 (by subject matter)	38
Figure 19: bob – subject matters of conciliation procedures in 2011	40
Figure 20: Enquiries handled by the RTR call centre concerning bob in 2011 (by subject matter)	42
Figure 21: A1 Telekom (fixed-line) – subject matters of conciliation procedures in 2011	44
Figure 22: Enquiries handled by the RTR call centre concerning A1 Telekom (fixed-line) in 2011 (by subject matter)	44
Figure 23: UPC – subject matters of conciliation procedures in 2011	46
Figure 24: Enquiries handled by the RTR call centre concerning UPC in 2011 (by subject matter)	48
Figure 25: Tele2 – subject matters of conciliation procedures in 2011	50
Figure 26: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Tele2 in 2011 (by subject matter)	50
Figure 27: T-Mobile – subject matters of conciliation procedures in 2011	52
Figure 28: Enquiries handled by the RTR call centre concerning T-Mobile in 2011 (by subject matter)	54
Figure 29: tele.ring – subject matters of conciliation procedures in 2011	56
Figure 30: Enquiries handled by the RTR call centre concerning tele.ring in 2011 (by subject matter)	56
Figure 31: Orange – subject matters of conciliation procedures in 2011	58
Figure 32: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Orange in 2011 (by subject matter)	60
Figure 33: YESSS! – subject matters of conciliation procedures in 2011	62
Figure 34: Enquiries handled by the RTR call centre concerning YESSS! in 2011 (by subject matter)	62
Figure 35: Hutchison – subject matters of conciliation procedures in 2011	64
Figure 36: Enquiries handled by the RTR call centre concerning Hutchison in 2011 (by subject matter)	66
Figure 37: Overview of topics discussed in the activity reports of the conciliation body over the past five years	80

7.3.2. Abbildungen

Abbildung 1: Wesentliche Punkte für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens	11
Abbildung 2: Grafische Darstellung des Schlichtungsverfahrens	13
Abbildung 3: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2002 – 2011	15
Abbildung 4: Eingebraachte Schlichtungsfälle im Berichtsjahr 2011 (pro Monat)	15
Abbildung 5: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2009 – 2011 (nach ausgewählten Gegenständen in absoluten Zahlen)	17
Abbildung 6: Anfragen nach ausgewählten Gegenständen im RTR-Callcenter 2009 – 2011	19
Abbildung 7: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2009 – 2011 (nach Betreibern in absoluten Zahlen)	21
Abbildung 8: Bearbeitetes Anfragenvolumen 2010 und 2011 des RTR-Callcenters (nach Betreiber)	23
Abbildung 9: Eingebraachte Schlichtungsfälle 2009 – 2011 (nach Streitwert)	23
Abbildung 10: Beendete Schlichtungsverfahren 2009 – 2011 (nach Art der Erledigung)	25
Abbildung 11: Die größten Unternehmen am Festnetzendkundenmarkt 2011 (nach Gesprächsminuten)	25
Abbildung 12: Anzahl der Festnetzanschlüsse (2007 – 2011)	27
Abbildung 13: Marktanteile der Mobilfunkanbieter in Österreich 2011	27
Abbildung 14: Anzahl der aktivierten SIM-Karten (2007 – 2011)	29
Abbildung 15: Bearbeitetes Anfragenvolumen rtr@rtr.at 2009 – 2011	31
Abbildung 16: Anzahl der vom RTR-Callcenter bearbeiteten Anrufe 2009 – 2011	31
Abbildung 17: A1 Telekom (mobil) – Streitschlichtungsgegenstände 2011	39
Abbildung 18: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (mobil) 2011 (nach Gegenständen)	39
Abbildung 19: „bob“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011	41
Abbildung 20: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „bob“ 2011 (nach Gegenständen)	43
Abbildung 21: A1 Telekom (Festnetz) – Streitschlichtungsgegenstände 2011	45
Abbildung 22: Anfragen beim RTR-Callcenter zu A1 Telekom (Festnetz) 2011 (nach Gegenständen)	45
Abbildung 23: UPC – Streitschlichtungsgegenstände 2011	47
Abbildung 24: Anfragen beim RTR-Callcenter zu UPC 2011 (nach Gegenständen)	49
Abbildung 25: Tele2 – Streitschlichtungsgegenstände 2011	51
Abbildung 26: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Tele2 2011 (nach Gegenständen)	51
Abbildung 27: „T-Mobile“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011	53
Abbildung 28: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „T-Mobile“ 2011 (nach Gegenständen)	55
Abbildung 29: „tele.ring“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011	57
Abbildung 30: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „tele.ring“ 2011 (nach Gegenständen)	57
Abbildung 31: „Orange“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011	59
Abbildung 32: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „Orange“ 2011 (nach Gegenständen)	61
Abbildung 33: „YESSS!“ – Streitschlichtungsgegenstände 2011	63
Abbildung 34: Anfragen beim RTR-Callcenter zu „YESSS!“ 2011 (nach Gegenständen)	63
Abbildung 35: Hutchison – Streitschlichtungsgegenstände 2011	65
Abbildung 36: Anfragen beim RTR-Callcenter zu Hutchison 2011 (nach Gegenständen)	67
Abbildung 37: Themenübersicht des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle über die vergangenen fünf Jahre	81



Publishing information

Owner and publisher: Austrian Regulatory Authority for Telecommunications and Broadcasting (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH), Mariahilfer Strasse 77-79, A-1060 Vienna. Tel.: +43 (0)1 58058-0, Fax: +43 (0)1 58058-9191, e-mail: rtr@rtr.at, Internet: <http://www.rtr.at>.

Responsible for content: Georg Serentschy (Managing Director, Telecommunications and Postal Services Division), Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications.

Conceptual design and text: Austrian Regulatory Authority for Broadcasting and Telecommunications

Graphic design and layout: studio 2000, 3150 Wilhelmsburg

All parts of this publication are protected by copyright. All rights reserved under copyright, especially rights to distribution, reprinting, translations, presentations, the use of illustrations and tables, broadcasting, microfilms or reproduction of this document in photocopies or any other form, as well as storage in computer systems, even in cases where excerpts are used.

Although the contributions to the "Activity Report of the Conciliation Body 2011" were reviewed with the utmost care, it is not possible to rule out errors. Therefore, no guarantee of accuracy can be provided for this information.

The text in this report was prepared with due attention to gender neutrality. Any and all deviations from this policy are exclusively for the sake of improving the text's readability.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2012



Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilfer Straße 77-79, A-1060 Wien,
Tel.: +43 (0) 1 58058-0, Fax: +43 (0) 1 58058-9191, E-Mail: rtr@rtr.at; Internet: <http://www.rtr.at>

Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Georg Serentschy (Geschäftsführer Telekommunikation und Post), Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Konzept und Text: Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Grafik: studio 2000, 3150 Wilhelmsburg

Dieses Werk ist in allen seinen Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, des Nachdrucks, der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung durch Fotokopie oder auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, dem Herausgeber vorbehalten.

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Daten im „Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle 2011“ sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr.

Obwohl aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Bericht zur Bezeichnung von Personen die maskuline Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben selbstverständlich auf Angehörige beider Geschlechter.

Copyright Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH 2012

**RUNDFUNK UND TELEKOM
REGULIERUNGS - G M B H**

A-1060 Wien, Mariahilfer Straße 77-79
Tel: +43/1/58058-0, Fax: +43/1/58058-9191
E-Mail: rtr@rtr.at, <http://www.rtr.at>

FN: 208312t HG Wien DVR-Nr.: 0956732 Austria