

13. September 2010

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

Per E-Mail an: konsultationen@rtr.at

Öffentliche Konsultation zu M 10/09 - Analyse des Endkundenmarktes für Gespräche von Nichtprivatkunden über das öffentliche Telefonnetz an festen Standorten

Sehr geehrte Frau Dr. Solé,
sehr geehrter Herr Dr. Fürst,
sehr geehrter Herr Univ.-Prof. DI Dr. Haring,
sehr geehrte Damen und Herren!

Die OÖ. Gesundheits- und Spitals-AG (im Folgenden kurz: gespag) nimmt im Konsultationsverfahren zum oben angeführten Thema gerne wie folgt Stellung:

Aus Gründen der Kundenorientierung wurden bei der gespag die Rufnummern vor einigen Jahren auf die 05-er Nummern umgestellt. Nur so kann eine optimale Erreichbarkeit der gespag-Krankenhäuser für eine verbesserte Kundenzufriedenheit garantiert werden. Der gespag ist es nicht nachvollziehbar und auch ist es dem überwiegenden Teil der gespag-Kunden nicht bekannt, dass für diese Anrufe in ein sogenanntes „privates“ Netz mehr Kosten entstehen als für Anrufe in das „normale“ Festnetz.

Die gespag fordert in erster Linie die sofortige Umsetzung folgender Punkte:

- **Für Anrufe ins „private“ Netz sollen maximal jene Entgelte verlangt werden dürfen, die auch für Anrufe ins geografische Netz (normales Festnetz) verrechnet werden dürfen.**
- **Sonderangebote für Anrufe ins Festnetz – wie etwa Freiminuten oder Gratisanrufe – müssen auch Anrufe in 05-Netze inkludieren.**

Dieser Umstand sorgt selbstverständlich für Verärgerung und Missstimmung bei den Kunden – es könnte ohne weiteres der falsche Eindruck entstehen, dass es sich um eine Mehrwertnummer handle und die gespag an jedem Telefonat mit verdiene.

In den Verträgen der meisten Festnetz- und Handy-Anbieter ist dieser Umstand nur im „Kleingedruckten“ dargestellt, dass Anrufe in ein „privates“ Netz aus den diversen Sonderangeboten (wie z.B. Freiminuten oder Gratisanrufe) ausgenommen sind bzw. dass es sich bei dem 05-Netz um ein sogenanntes „privates“ Netz handelt.

Um diese Irritation der gespag-Kunden in Zukunft auszuschließen ist uns die Realisierung der angeführten Forderungen sehr wichtig.

Mit freundlichen Grüßen,

Oö. Gesundheits- und Spitals-AG


Mag. Karl Lehner, MBA


Dr. Harald Geck