

Verfahrensrichtlinien für die Streitbeilegung gemäß § 122 TKG 2003 und § 15 Abs. 4 SigG

I. Verfahrensrichtlinien für die Streitschlichtung nach § 122 TKG 2003

Abgrenzung der Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 von Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003

§ 1. (1) Die Zuständigkeit der Regulierungsbehörde gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Betreibern von Kommunikationsnetzen oder -diensten und deren Kunden nicht befriedigend gelöst werden konnten, wobei eine Verletzung des TKG 2003 durch den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes vom Beschwerdeführer nicht behauptet wird. Beschwerden können von Kunden oder Interessenvertretungen vorgelegt werden. Die Zuständigkeit der Regulierungsbehörde gemäß § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 umfasst dagegen Streitigkeiten mit Betreibern von öffentlichen Kommunikationsnetzen oder -diensten, wobei eine Verletzung des TKG 2003 durch den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes vom Beschwerdeführer behauptet wird.

(2) Die Zuständigkeit zur Durchführung von Verfahren nach § 122 TKG 2003 kommt, so weit der Beschwerdegegenstand Angelegenheiten im Sinne des § 120 Abs. 1 lit. a) oder lit. b) TKG 2003 betrifft, gemäß § 120 Abs. 1 Z 10 TKG 2003 der KommAustria zu und wurde von dieser mit Beschluss vom 07.08.2003 der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zur Besorgung übertragen.

(3) In allen anderen Angelegenheiten kommt die Zuständigkeit zur Durchführung von Verfahren nach § 122 TKG 2003 gemäß § 115 Abs. 1 TKG 2003 der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu.

(4) Antragsberechtigt für Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 sind Nutzer, Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten und Interessenvertretungen. Sollte eine Überprüfung des vorgebrachten Sachverhaltes durch die Regulierungsbehörde keinen Anhaltspunkt für eine Verletzung des TKG 2003 ergeben, wird dies dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Verlangt dieser eine weitere Behandlung seiner Beschwerde, kommen die Vorschriften für das Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 zur Anwendung.

(5) Im Falle einer mangelnden Antragslegitimation nach § 122 Abs. 1 Z 1 und Z 2 könnten, wenn die entsprechenden Kriterien erfüllt sind, die Voraussetzungen für einen ADR-Prozess nach § 115 Abs. 3 TKG 2003 gegeben sein (nähere Informationen unter www.rtr.at/adr).

(6) Auf das Schlichtungsverfahren nach § 122 Abs. 1 Z 2 TKG 2003 finden ausschließlich die §§ 2, 5 bis 9 sowie 10 bis 17 dieser Verfahrensrichtlinien Anwendung.

Beschwerdegegenstand

§ 2. (1) Gegenstand einer Beschwerde gemäß § 122 TKG 2003 kann jeder Streit- und Beschwerdefall sein, der sich auf die Erbringung des Kommunikationsdienstes oder auf damit in direktem Zusammenhang stehende Tätigkeiten des Betreibers von Kommunikationsnetzen oder -diensten bezieht.

(2) Die Beschwerde muss ein Mindestmaß an Begründung haben und es muss der Beschwerdeführer sein Vorbringen plausibel und nachvollziehbar (belegbar) darlegen. Ist die Beschwerde für die Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH nicht nachvollziehbar, wird der Beschwerdeführer aufgefordert, innerhalb einer angemessenen Frist sein Vorbringen zu begründen. Kommt der Beschwerdeführer dieser Aufforderung innerhalb der gesetzten Frist nicht nach, wird die Beschwerde von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zurückgewiesen und nicht weiter behandelt.

EB: Oft ist das Anbringen so mangelhaft, dass eine Bearbeitung nur unter aufwändiger Rücksprache beim Betreiber oder beim Beschwerdeführer möglich war. In Hinkunft soll hier eine Vereinfachung erfolgen und das Anbringen zur Verbesserung zurückgestellt werden können.

(3) Beschwerden über Vorfälle, welche sich mehr als drei Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zugetragen haben, oder über Entgelte, welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, sind unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsrechtlich anhängig sind, über welche bereits (gerichtlich oder verwaltungsrechtlich) rechtskräftig entschieden wurde, oder die bereits einmal Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens waren. Entgelte, welche vom Kunden anerkannt wurden, können nicht mehr zum Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gemacht werden.

(4) Bei der Bestreitung der Richtigkeit von Entgelten für Mehrwertdienste kann der Überprüfungsmaßstab auf die technische bzw. rechnerische Richtigkeit der Verrechnung und auf das TKG 2003 sowie die auf Grund des TKG 2003 erlassenen Verordnungen beschränkt werden. Bietet ein Anbieter von Kommunikationsdiensten an, dass die strittige Forderung an den Diensteanbieter oder Dienstenetzbetreiber übertragen wird, ist die Einleitung eines Streitbeilegungsverfahrens gegenüber diesem Anbieter (der die Übertragung der Forderung anbietet) nicht möglich.

EB: Auf Grund der „Deklaration der österreichischen Kommunikationsnetzbetreiber zur Bearbeitung netzübergreifender Einsprüche von Endkunden bei Mehrwertdiensten“ wird in Hinkunft der Netzbetreiber in der Mehrzahl der Einspruchsfälle dem Endkunden anbieten, dass die Forderung an den Dienstenetzbetreiber übertragen wird und er auf eine weitere Geltendmachung der Forderung gegenüber dem Kunden verzichtet. Für diese Vorgangsweise ist eine Zustimmung des Nutzers zur Weitergabe seine Daten erforderlich, da unter Umständen ohne diese Einverständniserklärung das Kommunikationsgeheimnis verletzt werden würde. Der Vorteil für den Kunden besteht vor allem darin, dass ihn keine Verzugsfolgen bezüglich seines Betreibers treffen können und er daher keine Dienstesperre oder Kündigung seines Anschlusses befürchten muss. Da die Forderung sodann von der Kommunikationsleistung entkoppelt ist, soll sie nicht anders behandelt werden als sonstige strittige Forderungen. Nutzer, die die Zustimmung zu dieser Vorgangsweise verweigern, sollen vom Schlichtungsverfahren ausgeschlossen werden, da ihnen ja die Möglichkeit zu Verfügung steht, ihre Streitigkeit mit ihrem Anbieter des Kommunikationsdienstes zu klären. Damit wird die entsprechende Bestimmung in § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 konsequent ausgelegt. Es sollen auch jene Nutzer, die ihr Einverständnis geben, nicht schlechter gestellt werden, als jene, die die Zustimmung verweigern. Wird nämlich die Forderung letztendlich an den Diensteanbieter übertragen, steht gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 dem Nutzer kein Schlichtungsverfahren mehr zur Verfügung.

Vorangegangener Lösungsversuch

§ 3. Eine Beschwerde gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 ist vorbehaltlich der Regelung des § 4 nur dann zulässig, wenn der Beschwerdeführer seine Beschwerde schriftlich, per Fax oder per E-Mail zuvor an den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes gerichtet und dieser der Beschwerde nicht vollinhaltlich stattgegeben hat. Sollte der Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes nicht binnen vier Wochen auf die Beschwerde reagieren, ist eine Beschwerde gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 ebenfalls zulässig. Es obliegt der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu entscheiden, ob die endgültige Erledigung durch den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes abzuwarten ist oder unmittelbar ein Verfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 eingeleitet wird.

Voraussetzungen bei Entgeltstreitigkeiten

§ 4. (1) In Beschwerdefällen, welche sich auf die Richtigkeit der von einem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes verrechneten Entgelte beziehen (Entgeltstreitigkeit), sind zunächst innerhalb der vertraglich vorgesehenen Einspruchsfrist schriftliche Einwendungen gegen die verrechneten Entgelte beim Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes zu erheben. Auch Einwendungen per Fax oder per E-Mail sind zulässig. Für Einwendungen gilt § 2 Abs. 2 sinngemäß. Ist vom Betreiber dabei in dessen allgemeinen Geschäftsbedingungen ein mehrstufiges Verfahren vorgesehen, so sind alle Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens auszuschöpfen, bevor das Schlichtungsverfahren bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eingeleitet werden kann. Der Antrag auf Einleitung ist dabei binnen eines Monats nach Zugang der endgültigen Entscheidung des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes über die Einwendungen per Post, per Fax oder per E-Mail an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu richten, anderenfalls die Beschwerde unzulässig ist. Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann Ausnahmen von dieser Regel vorsehen, falls der Beschwerdeführer vom Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes nicht auf die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH und auf die dafür vorgesehene Frist anlässlich der Entgeltstreitigkeit hingewiesen wurde.

(2) Der Beschwerdeführer hat mit seiner Beschwerde nach § 122 Abs. 1 TKG 2003 alle zur Beurteilung seiner Beschwerde relevanten Angaben zu machen. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens vom Beschwerdeführer gemachte neue Angaben oder vorgebrachte neue Umstände werden nur dann berücksichtigt, wenn diese zum Zeitpunkt der Einbringung des Schlichtungsantrages nicht offensichtlich im Zusammenhang mit dem Beschwerdesachverhalt gestanden sind („Neuerungsverbot“).

EB: Hiermit soll verhindert werden, dass wichtige Informationen „scheibchenweise“ vorgelegt werden und so zu einer Verfahrensverzögerung führen.

(3) Handelt es sich bei dem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes um einen Anbieter eines Telekommunikationsdienstes und zuerkennt dieser den schriftlichen Einwendungen gegen die von ihm verrechneten Entgelte nicht die in § 71 Abs. 2 TKG 2003 vorgesehene Wirkung (Aufschub der Fälligkeit), so hat der Beschwerdeführer schon vor der Ausschöpfung seiner Beschwerdemöglichkeiten innerhalb des Unternehmens die Möglichkeit, durch Übermittlung einer Kopie seiner Einwendungen sowie einer Kopie der beanspruchten Rechnung an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 9 einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken.

Mitwirkungspflicht

§ 5. (1) Die Beschwerdeführer sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen und angeforderte Urkunden vorzulegen.

(2) Für die Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten gilt § 122 Abs. 1 vorletzter Satz TKG 2003. Diese haben zur Beschwerde ihres Kunden einmal umfassend Stellung zu nehmen; § 4 Abs. 2 gilt sinngemäß.

Datenschutz

§ 6. (1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stamm- und Verkehrsdaten, vom Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes anzufordern, und nach der der Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes dazu ermächtigt wird, diese Daten an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der vom Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten verrechneten Entgelte betreffen.

Einigung

§ 7. Kommt zwischen den Parteien über den Beschwerdegegenstand - gleich in welchem Verfahrensstadium - eine Einigung zustande, so ist die Tatsache sowie der Inhalt der Einigung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Registrierungsverfahren nach Abschnitt II dieser Verfahrensrichtlinien bei Beschwerdefällen, die nachfolgend einem Schlichtungsverfahren nach § 122 Abs. 1 Z 1 TKG 2003 unterliegen könnten, bzw. ein allfällig bereits eingeleitetes Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003 wird sodann eingestellt.

Kosten

§ 8. (1) Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten, unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Rechtsanwaltskosten, selbst.

(2) Barauslagen, welche der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH durch das Schlichtungsverfahren entstehen, sind vom Beschwerdeführer zu tragen. Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann jedoch von der Vorschreibung des Kostenersatzes absehen, wenn dies im Einzelfall die Billigkeit erfordert. Ist der Beschwerdeführer Konsument im Sinne von § 1 KSchG, so werden die Barauslagen - vorbehaltlich des Absatzes 4 - jedenfalls von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH selbst getragen.

(3) Gebührt der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ein Kostenersatz gemäß Absatz 2, so kann sie vor Durchführung der kostenverursachenden Handlung dem Beschwerdeführer einen Vorschuss in der Höhe der zu erwartenden Kosten auferlegen.

(4) Barauslagen, welche der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH in Folge einer schuldhaften Verletzung der Mitwirkungspflicht gemäß § 122 TKG 2003 bzw. § 5 der gegenständlichen Verfahrensrichtlinien durch eine Partei entstehen, sind der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu ersetzen.

Zustellung von Schriftstücken

§ 8a (1) Der Beschwerdeführer hat Änderungen seines Namens, seiner Anschrift, seiner E-Mail-Adresse oder Faxnummer während eines anhängigen Schlichtungsverfahrens der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH unverzüglich bekannt zu geben.

(2) Gibt der Beschwerdeführer eine Änderung seines Namens, seiner Anschrift, seiner E-Mail-Adresse oder Faxnummer nicht bekannt und erhält er deshalb Schreiben der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH nicht, gelten diese als zugegangen, wenn sie an die zuletzt bekannt gegebene Anschrift, E-Mail-Adresse oder Faxnummer gesandt wurden.

EB: Es soll mit dieser Maßnahme sichergestellt werden, dass Nutzer die aktuelle Anschrift bekannt geben.

Vertretung im Schlichtungsverfahren

§ 9. (1) Der Beschwerdeführer kann sich in jedem Stadium des Verfahrens von einem Rechtsanwalt, einer Interessenvertretung oder einer anderen Vertrauensperson vertreten lassen. Hinsichtlich der durch die Vertretung entstehenden Kosten wird auf § 8 Abs. 1 dieser Verfahrensrichtlinien verwiesen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Rechtsanwalt erfolgt, ist auf Verlangen durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist. Es können weiters bis zu drei Vertreter dieser Person benannt werden.

II. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

Registrierung bei Entgeltstreitigkeiten

§ 10. (1) Erhebt ein Beschwerdeführer Einwendungen gegen die ihm von einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verrechneten Entgelte, und beabsichtigt er gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 in Verbindung mit § 4 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien einen Aufschub der Fälligkeit zu erwirken, so ist das bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH aufgelegte und auch unter www.rtr.at abrufbare Formblatt „Registrierung einer Entgeltstreitigkeit – Aufschub der Fälligkeit gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003“ vollständig ausgefüllt an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu übermitteln. Die registrierte Beschwerde wird vom entsprechenden Anbieter des Telekommunikationsdienstes hinsichtlich der angegebenen Rechnung (Rechnungsnummer), der angegebenen Rechnungssumme und der Rechtzeitigkeit des Einspruchs überprüft.

(2) Die Registrierung bewirkt den Aufschub der Fälligkeit des in Rechnung gestellten und bestrittenen Betrages im Sinne des § 71 Abs. 2 TKG 2003, es sei denn, der entsprechende Anbieter des Telekommunikationsdienstes teilt binnen sieben Tagen ab Mitteilung der Registrierung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH dem Entgegenstehenden mit. In diesem Fall entscheidet die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gesondert über die Zulässigkeit der Registrierung.

EB: Das Registrierungsverfahren, daher das bloße Zurkenntnisbringen eines laufenden Einspruchsverfahrens, soll vereinfacht werden. Diese Maßnahme bringt für die Nutzer keine Einschränkungen mit sich.

(3) Auf Verlangen des Anbieters des Telekommunikationsdienstes, welches ausdrücklich auf die Regelung des § 71 Abs. 2 TKG 2003 Bezug zu nehmen hat, kann dieser jedoch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum liegenden Rechnungsbeträgen entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnittes nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum weniger als drei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurden, ist die Fälligkeit hinsichtlich der strittigen Entgelte aufgeschoben.

(4) Verlangt der Beschwerdeführer nicht binnen eines Monats nach Ausschöpfen der innerhalb des Unternehmens bereitgestellten Beschwerdemöglichkeiten (Erhalt der endgültigen Entscheidung des Anbieters von Telekommunikationsdiensten über seine Einwendungen) unter Angabe der Gründe eine inhaltliche Überprüfung der Entscheidung des Anbieters des Telekommunikationsdienstes durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, so ist das Registrierungsverfahren gemäß § 122 Abs. 1 Z 1 in Verbindung mit § 71 Abs. 2 TKG 2003 damit beendet. Dadurch endet auch der Aufschub der Fälligkeit.

(5) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt. Der Beschwerdeführer wird auf die Möglichkeit eines Einspruchs des Anbieters des Kommunikationsdienstes (§ 10 Abs. 1) gegen die Zulässigkeit der Registrierung hingewiesen.

(6) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann das Registrierungsverfahren auch elektronisch durchführen.

III. Inhaltliche Überprüfung

Informationspflicht des Betreibers

§ 11. In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH dem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen, insbesondere der Verkehrsdaten gemäß § 99 Abs. 2 TKG 2003, oder die Durchführung bestimmter technischer Untersuchungen auftragen. Dafür ist dem Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

Stellungnahme

§ 12. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH übermittelt die Beschwerde an den Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes, mit dem Auftrag, binnen einer von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu setzender, jedoch maximal vierwöchiger Frist entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen, oder zum Fall Stellung zu beziehen.

(2) Die Stellungnahme des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes hat inhaltlich umfassend auf die einzelnen Beschwerdepunkte einzugehen, sowie - vorbehaltlich des Absatzes 4 - die aufgrund der Beschwerde gesetzten Schritte darzustellen.

(3) Betrifft die Beschwerde die Richtigkeit der vom Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes verrechneten Entgelte, so hat die Stellungnahme die Ergebnisse sowie - vorbehaltlich des Absatzes 4 - die Arbeitsschritte der Überprüfung ausführlich darzulegen.

(4) Bedient sich ein Betreiber eines Kommunikationsnetzes oder -dienstes eines standardisierten Verfahrens zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden bzw. zur Überprüfung der Richtigkeit der Entgelte, so genügt eine einmalige ausführliche Anzeige der im Rahmen dieses Verfahrens vorgenommenen Arbeitsschritte.

(5) Die Stellungnahme des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes hat, ebenso wie eine vollständige Übermittlung der von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß Absatz 1 nachgefragten Informationen, binnen der gemäß Absatz 1 gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Zugangs, bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH einzulangen.

Technisches Gutachten

§ 13. (1) Wenn dies von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel ihrem Personalstand entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Dabei wird auch beurteilt, ob vom Betreiber alle notwendigen technischen Untersuchungen durchgeführt wurden.

(2) Kommt der nach Absatz 1 beauftragte Sachverständige zur Ansicht, dass eine weitere technische Prüfung notwendig und sinnvoll ist, kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH diesen oder einen unabhängigen Sachverständigen mit dem entsprechenden Gutachten beauftragen. Im letzteren Fall wird der Name des Sachverständigen zunächst den Parteien mitgeteilt. Diese haben die Möglichkeit, den Sachverständigen in sinngemäßer Anwendung der Bestimmungen der ZPO unter Angabe von Gründen abzulehnen. Vor Beginn seiner Tätigkeit hat sich der Sachverständige schriftlich zur Einhaltung von gesetzlichen Geheimhaltungspflichten als auch zur Geheimhaltung von Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes zu verpflichten.

(3) Der Betreiber des Kommunikationsnetzes oder -dienstes hat bei einer Prüfung nach Absatz 2 dem Sachverständigen im von ihm gewünschten Umfang in alle relevanten Unterlagen Einsicht zu gewähren, sowie Zutritt zu den technisch-betrieblichen Kommunikationseinrichtungen zu gewähren.

(4) Die technische Beurteilung nach Absatz 1 wird spätestens vier Wochen nach Erhalt der Stellungnahme des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes gemäß § 12 fertig gestellt. Das technische Gutachten nach Absatz 2 wird spätestens acht Wochen nach Fertigstellung des Gutachtens nach Absatz 1 fertig gestellt.

Mündliche Verhandlung

§ 14. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH kann unter Ladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens des Betreibers des Kommunikationsnetzes oder -dienstes ist die nach § 9 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien benannte Person zu laden. Diese Person kann sich durch die der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 9 Abs. 2 benannten Vertreter in der mündlichen Verhandlung vertreten lassen. Beide Teile können weiters bis zu zwei Personen ihres Vertrauens beiziehen.

(2) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Parteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.

(4) Ist zur Teilnahme an der mündlichen Verhandlung für einen Verbraucher im Sinne von § 1 KSchG eine Anreise von seinem Wohnsitz von mehr als 50 km erforderlich, so werden die Fahrtkosten (öffentliches Verkehrsmittel, 2. Klasse) gegen die Vorlage entsprechender Belege von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ersetzt.

Lösungsvorschlag

§ 15. (1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger gemäß § 13 eingeholter Gutachten nimmt die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH eine Beurteilung des Falles in rechtlicher und tatsächlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH - gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien - einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlages das Verfahren gemäß § 16 beendet.

(2) Der Lösungsvorschlag enthält den Hinweis, dass mit beiderseitiger Unterschriftsleistung und Rückstellung an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH innerhalb von einer durch die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zu setzenden Frist, die nicht kürzer als zwei und nicht länger als vier Wochen ist, beide Streitparteien einem wirksamen Vergleich im Sinne des § 1380 ABGB zugestimmt haben.

(3) Binnen der von der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß Absatz 2 gesetzten Frist (gerechnet ab Zugang des Lösungsvorschlages) haben die Parteien entweder diesen unterschrieben an die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH zurückzustellen, oder aber der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH ihre Gründe offen zu legen, weshalb der Lösungsvorschlag nicht angenommen wird.

Abschluss des Verfahrens

§ 16. Das Verfahren vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten mit dem Anbieter eines Telekommunikationsdienstes keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

Verkürztes Verfahren

§ 17. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH setzt die Verfahrensmittel der §§ 12 bis 15 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen der strittige Teil der Entgelte weniger als Euro 50,- beträgt, kann von der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens abgesehen werden, wenn kein über den Einzelfall hinausgehendes Interesse anderer Nutzer oder Anbieter von Kommunikationsdiensten gegeben ist (Verfahren A).

EB: Mit dieser neuen Bagatellgrenze sollen Verfahren mit geringen Streitwerten und die von keiner weiterreichenden Bedeutung sind, abgelehnt werden können.

(3) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Telekom-Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Rechnungen für die Erbringung von Kommunikationsdiensten um weniger als das Doppelte übersteigt, oder der strittige Teil der Entgelte weniger als Euro 150,- beträgt, kann die Rundfunk und Telekom Regulierungs-

GmbH ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, auf die Vorgangsweise nach § 12 beschränken (Verfahren B). Kommt dadurch keine Einigung zustande, so ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Im Falle eines Registrierungsverfahrens nach § 10 wird der Beschwerdeführer dabei darauf hingewiesen, dass die während des Verfahrens vor der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH gemäß § 71 Abs. 2 TKG 2003 aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

(4) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Telekom-Rechnungen um mehr als das Doppelte übersteigt und der strittige Teil der Entgelte mehr als Euro 150,- beträgt, bedient sich die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH der Verfahrensmittel der §§ 11 bis 15 (Verfahren C).

(5) In Fällen von Entgeltstreitigkeiten, bei denen die bestrittene Rechnung die erste Rechnung ist, so ist zur Wahl der Verfahrensmittel der im Absatz 2 genannte Betrag (Euro 150,-) als Vergleich heranzuziehen.

IV. Schlussbestimmungen

Jährlicher Bericht

§ 18. (1) Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit. In diesen Bericht ist eine Statistik über die beteiligten Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH durch die Unternehmen sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer aufzunehmen.

(2) In den Bericht aufzunehmen sind weiters die der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH angezeigten standardisierten Verfahren zur Behandlung bestimmter Arten von Beschwerden gemäß § 12 Abs. 4 dieser Verfahrensrichtlinien, soweit dem keine Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse entgegenstehen.

(3) Weiters sind in den Bericht eine Darstellung der wesentlichen durch die Schlichtungsverfahren hervorgekommenen Probleme insbesondere bei der Behandlung von Beschwerdefällen durch die Betreiber (complaint handling), sowie eventuell Verbesserungsvorschläge, aufzunehmen.

Inkrafttreten

§ 19. Diese Verfahrensrichtlinien treten mit xx.xx.xx in Kraft, gleichzeitig treten die bisher geltenden Verfahrensrichtlinien außer Kraft.

V. Schlichtungsverfahren gemäß § 15 Abs. 4 SigG

§ 20. (1) Gemäß § 15 Abs. 4 SigG können Kunden oder Interessenvertretungen Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere über die Qualität eines Zertifizierungsdienstes, die mit dem Zertifizierungsdiensteanbieter nicht befriedigend gelöst worden sind, der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH vorlegen.

(2) Auf das Schlichtungsverfahren nach § 15 Abs. 4 SigG finden die §§ 3, 5 bis 9, 11 bis 16, 18 und 19 dieser Verfahrensrichtlinien sinngemäß Anwendung.