

## Verfahrensformular „Aufschub der Fälligkeit“ und „Antrag für ein Schlichtungsverfahren“

### INFO

Beachten Sie bitte die geltenden Verfahrensrichtlinien sowohl für den Aufschub der Fälligkeit als auch für das Schlichtungsverfahren.

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, füllen Sie bitte unter Punkt A alle Felder aus. Die Geschäftszahl zu Ihrem Verfahren ist in jedem Schreiben der Schlichtungsstelle enthalten. Sie können dieses Formular auch bequem online unter [www.rtr.at/webformular](http://www.rtr.at/webformular) ausfüllen.

### A. Allgemeine Angaben zur Antragstellerin/zum Antragsteller

#### Ihre persönlichen Daten

Herr  Frau  Firma

Nachname bzw. Firmenname

Vorname

Straße/Hausnummer

Postleitzahl/Ort

tagsüber telefonisch erreichbar unter

E-Mail-Adresse

Kundennummer beim Betreiber

RSTR-Zahl (wenn bekannt)

Ich bin Unternehmerin/Unternehmer und der Vertrag mit dem Betreiber wurde in meiner unternehmerischen Tätigkeit abgeschlossen.

#### Ich werde vertreten durch:

(Hinweis: Es besteht keine Pflicht, sich z.B. durch eine Anwältin/einen Anwalt vertreten zu lassen.)

Herr  Frau  Firma

Nachname bzw. Firmenname

Vorname

Straße/Hausnummer

Postleitzahl/Ort

tagsüber erreichbar unter

E-Mail-Adresse

Von der Beschwerde betroffene Rufnummer/n

Von der Beschwerde betroffener Betreiber

## B. Von der Beschwerde betroffene Rechnung/en

<b>INFO</b>	Ein Aufschub der Fälligkeit ist nur dann möglich, wenn Sie <b>innen 3 Monaten ab Erhalt der Rechnung</b> einen schriftlichen Rechnungseinspruch beim betroffenen Betreiber erheben. Ein von der Schlichtungsstelle ab dem 1.12.2018 bestätigter Aufschub der Fälligkeit endet bzw. ist ein solcher nicht möglich, wenn Sie nicht binnen 3 Monaten ab Erhalt der Antwort des Betreibers auf Ihren Einspruch einen Schlichtungsantrag stellen.
	<p><b>Achtung:</b> Wenn Sie einen Aufschub der Fälligkeit in Anspruch nehmen und kein Anlass zur Neuberechnung des strittigen Betrages gefunden werden kann, ist der Betreiber berechtigt, <b>Verzugszinsen</b> zu verlangen.</p> <p>Sofern bereits eine schriftliche Antwort des Betreibers vorliegt, können Sie für die jeweilige Rechnung bereits einen Schlichtungsantrag stellen. In diesem Fall ist es notwendig, dass Sie auch nachfolgenden Punkt C vollständig ausfüllen und die notwendigen Unterlagen übermitteln.</p>

Rechnungsnummer oder -datum	Gesamtbetrag	davon strittiger Betrag	schriftlicher Einspruch erhoben am (Datum)	schriftliche Antwort vom Betreiber erhalten am	Aufschub der Fälligkeit gewünscht?
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
					<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

## C. Antrag für ein Schlichtungsverfahren

<b>INFO</b>	<p><b>Wichtig: Legen Sie bitte folgende Unterlagen in Kopie bei:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mein schriftlicher Einspruch/meine schriftliche Beschwerde</li> <li>• schriftliche Antwort des Betreibers</li> <li>• strittige Rechnung (sofern relevant)</li> </ul>
	<p>Sofern weitere Unterlagen (z.B. Vertragsunterlagen und sonstiger Schriftverkehr mit dem Betreiber) für die Beurteilung des Sachverhaltes relevant sind, ersuchen wir Sie, diese ebenfalls in Kopie zu übermitteln.</p>

Bitte schildern Sie den Sachverhalt in kurzen Worten und begründen Sie, warum aus Ihrer Sicht die Ablehnung Ihres Anliegens durch den Betreiber zu Unrecht erfolgte:

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

**Hinweis:** 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**

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die Verfahrensrichtlinien zur Kenntnis genommen habe.

---

Ort, Datum

---

Firmenmäßige Zeichnung bzw. Unterschrift der Antragstellerin/des Antragstellers  
oder der/des Bevollmächtigten

## Datenschutzerklärung

Der Schutz personenbezogener Daten ist für die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) ein wichtiges Anliegen.

In dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie über die wichtigsten Aspekte der Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Schlichtungsstelle:

Jede betroffene Person ist berechtigt, gegenüber der RTR-GmbH Verantwortlichen Auskunft über ihre verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Ebenso ist jede betroffene Person grundsätzlich berechtigt, die Berichtigung, die Löschung oder die Einschränkung der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen. Weiters besteht für jede betroffene Person grundsätzlich das Recht, einer Verarbeitung personenbezogener Daten zu widersprechen sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Jede betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde bei der Datenschutzbehörde (<https://www.dsb.gv.at>), wenn sie der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

Sie erreichen die RTR-GmbH unter [rtr@rtr.at](mailto:rtr@rtr.at), unsere Adresse ist Mariahilfer Straße 77-79 in 1060 Wien. Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogener Daten können Sie sich an unsere Datenschutzbeauftragten unter [dsba@rtr.at](mailto:dsba@rtr.at) wenden.

Die RTR-GmbH ist eine Schlichtungsstelle und kann bei Problemen mit einem Telefon- oder Internetzugangsbetreiber helfen. Weiters nimmt die RTR-GmbH für die KommAustria die Aufgaben als Schlichtungsstelle für Rundfunkbetreiber wahr. Die Rechtsgrundlagen finden sich in § 122 Abs. 1 Z 1 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003); für den Bereich Telekommunikation ist die RTR-GmbH auch eine Schlichtungsstelle nach dem Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz (ASStG).

Wenn Sie ein Schlichtungsverfahren durchführen wollen, werden die von Ihnen übermittelten Daten von der RTR-GmbH für den Zweck des Schlichtungsverfahrens erhoben und gespeichert. Dabei werden insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

Name, E-Mail, Adresse, die betroffenen Rufnummern, Angaben zum dargestellten Sachverhalt sowie ein Lösungsvorschlag. Geben Sie eine Telefonnummer für Rückfragen sowie eine allfällige Kundennummer an, werden auch diese gespeichert.

Ihre Daten und Unterlagen werden dem Betreiber, mit dem Sie eine Meinungsverschiedenheit haben, zur Stellungnahme übermittelt. Sollten sich im Zuge des Schlichtungsverfahrens Anhaltspunkte für (verwaltungs)strafrechtliche Sachverhalte ergeben, können zur Einschaltung der zuständigen Einrichtungen (z.B. Fernmeldebüros, Staatsanwaltschaft) diese Daten übermittelt werden.

Die personenbezogenen Daten werden längstens nach 3 Jahren und 3 Monaten ab der Mitteilung des Ergebnisses eines Verfahrens gelöscht.