

# Customer Contact Solutions - 0810/0820

## Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen

Stand: August 2011

**UPC Austria GmbH**  
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien



## Inhaltsverzeichnis

1	ALLGEMEINES .....	3
2	GRUNDLEISTUNG .....	3
2.1	Einrichtung .....	3
2.2	Erreichbarkeit .....	3
2.3	Verrechnungsmodell .....	3
2.4	Rufnummern .....	4
2.5	Zielrufnummern .....	5
2.6	Telefonbuch und Auskunftsdienst .....	5
3	OPTIONALE ZUSATZDIENSTE .....	6
3.1	Routing .....	6
3.2	Webtool .....	8
3.3	Management Features .....	10
4	VERRECHNUNG .....	10
4.1	Rechnung .....	10
4.2	Gesprächsnachweis .....	11
4.3	Einzelentgeltnachweis .....	11
4.4	Berechnungsschema der monatlichen Entgelte .....	11
4.5	Auszahlungsentgelte .....	13
4.6	Inkassoentgelt .....	13
4.7	Behandlung von Teilnehmereinwendungen .....	13
4.8	Zeitzonen .....	14
5	PFLICHTEN DES KUNDEN .....	14
5.1	Änderungen .....	14
5.2	Gesetzeskonforme Verwendung .....	15
5.3	Einhaltung spezifischer Vorschriften .....	15
6	STÖRUNGSANNAHME .....	15
7	IMPRESSUM .....	15

## **1 Allgemeines**

Im Rahmen der Customer Contact Solutions 0810/0820 (CCS 0810/0820) werden dem Kunden gemäß dieser Leistungsbeschreibung von der UPC Austria GmbH (in weiterer Folge „UPC“) eine oder mehrere Rufnummern für Dienste mit geregelten Entgeltobergrenzen in den Bereichen 810 und/oder 820 zur Verfügung gestellt und entsprechend der Entgeltbedingungen verrechnet.

Rufnummern für Dienste mit geregelten Entgeltobergrenzen in diesen Bereichen bestehen aus der dreistelligen Bereichskennzahl 810 bzw. 820 und einer sechsstelligen Teilnehmernummer und dienen der Adressierung von Diensten, deren Entgeltobergrenze in der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V) festgelegt ist.

Alle angeführten Entgelte verstehen sich, falls nicht anders angeführt, in Euro exkl. USt.

## **2 Grundleistung**

### **2.1 Einrichtung**

UPC überlässt ihrem Kunden für ankommende Verbindungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine Rufnummer für CCS 0810/0820. Diese Rufnummer besteht aus dem Präfix 0 und aus der dreistelligen Bereichskennzahl 810 bzw. 820 sowie einer sechsstelligen Teilnehmernummer (zB 0810 700 770). Diese Rufnummer ist im Telekommunikationsnetz von UPC eingerichtet und wird durch die Programmierung eines Routingplans auf einen oder mehrere Zielanschlüsse des Kunden oder eine Ansage zugeleitet.

Sind die vom Kunden gewünschten Rufnummern nicht im Standardrufnummernkontingent von UPC enthalten, ist die Programmierung im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten mittels Einzelrufnummern realisierbar. Die Kosten dafür werden dem Kunden im Rahmen des konkreten Angebots mitgeteilt.

Die betriebsfähige Bereitstellung der CCS 0810/0820 sowie des Routingplans erfolgt spätestens zwei Wochen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen bzw. nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin.

Im Netz von UPC können ausschließlich CCS 0810/0820 Nummern realisiert werden, die in einer der in Punkt 4.5 aufgelisteten Tarifstufen eingerichtet sind.

### **2.2 Erreichbarkeit**

Standardrufnummern für CCS 0810/0820 von UPC sind aus allen österreichischen Telekommunikationsnetzen, mit denen entsprechende Vereinbarungen bestehen, erreichbar. Rufnummern, die nicht im Netz von UPC eingerichtet sind, richtet UPC auf Kundenwunsch gegen gesondertes Entgelt ein. Es kann hierbei zu unterschiedlich langen Einrichtungszeiten kommen.

Die internationale Erreichbarkeit von CCS 0810 Rufnummern wird nicht verhindert, CCS 0820 Rufnummern sind von Anschlüssen in ausländischen Telekommunikationsnetzen grundsätzlich nicht erreichbar. Sollten – aus welchem Grund auch immer – Anrufe mit Ursprung im Ausland zu CCS 0810/0820 zugestellt werden, werden diese wie Anrufe aus festen Telekommunikationsnetzen in Österreich behandelt und verrechnet.

### **2.3 Verrechnungsmodell**

Rufnummern für CCS 0810/0820 sind in den in Punkt 4.5 aufgelisteten, vorgegebenen Endkunden-Tarifstufen eingerichtet. Es wird innerhalb aller festen Telekommunikationsnetze in Österreich ein entfernungsunabhängiges, vom Ort des Anrufers unabhängiges (originierungsunabhängiges) Verrechnungsmodell angeboten. Für Anrufe aus Mobilnetzen wird dem Kunden ein Aufpreis gemäß Punkt 4.4.1.2 dieser EB/LB verrechnet.

## 2.4 Rufnummern

### 2.4.1 Standardrufnummern für CCS 0810/0820

Als Grundleistung werden dem Präfix 0 und 810 bzw. 820 folgend sechsstellige Standardteilnehmernummern (0810/0820 YYY YYY) überlassen. Der Kunde erhält die nächste verfügbare Rufnummer aus dem UPC Rufnummernkontingent. Hierbei hat der Kunde weder die Möglichkeit, auf die Ziffernkombination Einfluss zu nehmen, eine bestimmte Rufnummer zu wählen noch die Rufnummernlänge zu bestimmen.

Die Rufnummer kann gemäß den rechtlichen Bestimmungen verlängert werden. Die Details dazu werden zwischen UPC und dem Kunden im Einzelfall vereinbart.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	25,-

### 2.4.2 Wunschrufnummern

UPC kann gegen zusätzliches Entgelt im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten Anfragen von Kunden entsprechen und bestimmte Ziffernfolgen vergeben. Dabei wird zwischen Rufnummern im vorkonfigurierten Rufnummernkontingent von UPC (Rufnummern gold und silber) und anderen (Einzelrufnummern) unterschieden.

UPC hat die Rufnummern aus dem Rufnummernkontingent in Kategorien eingeteilt, welche unterschiedliche monatliche Entgelte haben. Die Rufnummernzuordnung zu den einzelnen Kategorien obliegt UPC und wird dem Kunden im Einzelfall mitgeteilt.

Die Rufnummernlänge unterliegt den jeweils gültigen rechtlichen Bestimmungen.

#### Rufnummer silber

Das sind Rufnummern im vorkonfigurieren Rufnummernkontingent von UPC mit leicht merkbaren Zahlenkombinationen.

Wunschrufnummern „silber“ können bis zu 4 Wochen entgeltfrei reserviert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	100,-

#### Rufnummer gold

Das sind Rufnummern im vorkonfigurieren Rufnummernkontingent von UPC mit besonders leicht merkbaren Zahlenkombinationen oder Rufnummern, die z.B. für Namen stehen (Vanity Numbers).

Wunschrufnummern „gold“ können bis zu 4 Wochen entgeltfrei reserviert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	145,-

### Einzelrufnummern

Einzelrufnummern sind Rufnummern, die nicht im vorkonfigurierten Rufnummernkontingent von UPC enthalten sind. Sie können bei Verfügbarkeit der Rufnummer auf Wunsch des Kunden ebenfalls von UPC in die Einrichtung des Routingplans aufgenommen werden.

EUR	
einmaliges Einrichtungsentgelt	auf Anfrage
monatliches Entgelt	auf Anfrage

### 2.4.3 Rufnummernmitnahme (number portability/NP)

UPC bietet die Rufnummernmitnahme an, d.h. die Beibehaltung einer dem Kunden zugewiesenen Rufnummer im Bereich 0810 bzw. 0820 bei einem Wechsel des Telefondiensteanbieters zu UPC.

Im Fall des Rufnummernexports von UPC zu einem anderen Telefondiensteanbieter sind die entsprechenden Bedingungen des aufnehmenden Anbieters zu beachten, dessen Portierantrag vor der Wirksamkeit der Kündigung der CCS 0810/0820 bei UPC einlangen muss.

EUR	
Rufnummernmitnahme zu UPC, einmalig	40,-

### 2.4.4 Rufnummernreservierung

Auf Wunsch des Kunden kann eine Rufnummer für CCS 0810/0820 maximal für die Dauer eines Jahres reserviert werden.

EUR	
Reservierung bis 4 Wochen	entgeltfrei
Reservierung über 4 Wochen bis max. 1 Jahr, monatlich	58,-

## 2.5 Zielrufnummern

Anrufe zu CCS 0810/0820 Rufnummern werden zu Zielrufnummern weitergeleitet. Als Zielanschlüsse von Verbindungen kommen nationale Festnetz-Einzelanschlüsse (ohne Durchwahl) bzw. ISDN-Anschlüsse (mit oder ohne Durchwahl), nationale mobile Anschlüsse sowie im Telekommunikationsnetz von UPC verfügbare Standardansagen in Betracht. Mehrwertdienstenummern, bei denen Verbindungsentgelte mit Auszahlungsbetrag für den Angerufenen verrechnet werden (z.B.: Rufnummern mit den Bereichskennzahlen 0810, 0900, 0901 oder ähnliche) oder bei denen keine Verbindungsentgelte erhoben werden (0800), können nicht als Zielrufnummern genannt werden.

Aus Gründen der Netzsicherheit kann UPC die Weiterleitung der generierten Anrufe zu den Zielanschlüssen begrenzen, wenn nicht mindestens 20% der generierten Anrufe an den Zielanschlüssen angenommen werden.

## 2.6 Telefonbuch und Auskunftsdienst

Bei CCS 0810/0820 wird von UPC standardmäßig keine Eintragung in das Telefonbuch durchgeführt. Wünscht der Kunde eine Eintragung ins Telefonbuch, wird er dies UPC rechtzeitig mitteilen.

Telefonische Auskünfte über CCS 0810/0820 Rufnummern im Telekommunikationsnetz von UPC werden, wenn ein entsprechender Auftrag zur Eintragung in das Telefonbuch erfolgt ist, telefonisch gemäß der vom Kunden gewünschten Einträge in das Telefonbuch erteilt.

### 3 Optionale Zusatzdienste

#### 3.1 Routing

Zur Nutzung optionaler Zusatzdienste werden Profile erstellt, in denen mehrere gleiche und/oder unterschiedliche Zusatzdienste verknüpft werden.

##### 3.1.1 Anrufverteilung nach Zeit und Datum

Der Kunde kann bei der Aufteilung der eingehenden Anrufe eine periodische zeitabhängige Zielansteuerung festlegen. Zielrufnummern können somit in Abhängigkeit von Datum und Uhrzeit vom Kunden frei wählbar gesteuert werden.

EUR	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	50,-

##### 3.1.2 Prozentuelle Anrufverteilung

Der Kunde kann bei der Aufteilung der eingehenden Anrufe eine prozentuelle Anrufverteilung zu den Zielrufnummern festlegen. Als Prozentquoten nach denen Anrufe verteilt werden sollen sind ganze Zahlen von 1 bis 99 erlaubt.

EUR	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	25,-

##### 3.1.3 Anrufverteilung nach Ortsnetzkennzahl oder bestimmten Rufnummern

Mit der Anrufverteilung nach Ortsnetzkennzahl oder bestimmten Rufnummern können eingehende Anrufe in Anhängigkeit von der Rufnummer des Anrufenden nach Kundendefinition zu unterschiedlichen Zielrufnummern weitergeleitet werden, die aufgrund der Ortsnetzkennzahl, einer Gruppe von Ortsnetzkennzahlen oder einzelner Rufnummern bestimmt werden. Voraussetzung für diesen Zusatzdienst ist, dass die CLI vom Anrufenden nicht unterdrückt wird. Für Anrufe aus Mobilnetzen kann eine vom Kunden zu definierende Standardverteilung angewendet werden.

EUR	
einmaliges Einrichtungsentgelt	150,-
monatliches Entgelt	50,-

### 3.1.4 Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter

Bei der Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter werden eingehende Anrufe automatisch zum nächsten verfügbaren Mitarbeiter bzw. in die Warteschleife weitergeleitet.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	200,-
monatliches Entgelt	75,-

### 3.1.5 Warteschleife mit Priorisierung

Die Priorität der eingehenden Anrufe wird aufgrund der angerufenen Rufnummer, der Rufnummer des Anrufers oder durch eine Sprachmenüauswahl (siehe Punkt 3.1.7) festgelegt. Der Anrufer kann dabei mittels Ansage (siehe 3.1.8) informiert werden. Diese Funktion kann nur in Verbindung mit der Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter (siehe 3.1.4) verwendet werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	100,-
monatliches Entgelt	50,-

### 3.1.6 Überlauf

Eingehende Anrufe werden, wenn das Hauptziel besetzt ist oder kein Mitarbeiter verfügbar ist, zu alternativen Zielrufnummern geleitet.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

### 3.1.7 Sprachmenüauswahl

Die Sprachmenüauswahl ermöglicht die Verteilung von Anrufen zu bestimmten Zielrufnummern. Der Anrufer wird dabei über unterschiedliche Auswahlmöglichkeiten informiert, unter denen er mittels Drücken einer Ziffer auf seinem Endgerät (mittels DTMF) auswählen kann. Nach Eingabe einer Ziffer wird der Anrufer automatisch zu einem Mitarbeiter im Bereich seiner Wahl oder zu einem nachfolgenden Auswahlmenü weiterverbunden. Sämtliche Ansagen sind als digitale Sounddateien im Format .wav vom Kunden auf eigene Kosten bereitzustellen.

<b>Sprachmenüauswahl (inkl. 3 Menüpunkte)</b>	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	100,-
monatliches Entgelt	100,-
<b>Sprachmenüauswahl (per zusätzlichem Menüpunkt)</b>	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	0,-

### 3.1.8 Begrüßungs-/Informationsansage

Es kann bereits vor der persönlichen Entgegennahme des Anrufes eine Begrüßungs- bzw. Informationsansage abgespielt werden. Sämtliche Ansagen sind als digitale Sounddateien im Format .wav vom Kunden auf eigene Kosten bereitzustellen.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

### 3.1.9 Mobilnetzsperr

Mit Hilfe der Mobilnetzsperr kann die Rufnummer für CCS 0810/0820 für Anrufe aus nationalen mobilen Netzen gesperrt werden. Dadurch werden zusätzliche Kosten, die durch Anrufe aus nationalen Mobilnetzen entstehen (Aufpreis für Mobil, siehe 5.2.1.2.), vermieden.

Mobilnetzsperr mit Standardansage	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	0,-
monatliches Entgelt	0,-
Mobilnetzsperr mit Spezialansage	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

### 3.1.10 Feature-Paket Premium

Mit dem Feature-Paket Premium kann der Kunde eine unlimitierte Anzahl an optionalen Zusatzdiensten auswählen. Dieser Zusatzdienst beinhaltet darüber hinaus einen halben Werktag (= 4 Stunden) Einschulung über die Customer Contact Solutions durch einen speziell auf Customer Contact Solutions ausgebildeten Mitarbeiter von UPC.

	EUR
einmaliges Entgelt	4.000,-
monatliches Entgelt	1.000,-

## 3.2 Webtool

Das Webtool ist eine standortunabhängige, browsergestützte Möglichkeit, über eine gesicherte Internetverbindung die unter 3.2.1 bis 3.2.4 angeführten Services zu nutzen.

Über das Webtool erhält der Kunde je nach gewähltem Zusatzdienst, z.B. Zugriff auf Anruf-Statistiken und Anruf-Auswertungen seiner Servicenummer(n) und/oder kann Zielrufnummern, Audiofiles oder Parameter seines Profils ändern.



### 3.2.1 Monitoring/Reporting via Web

Monitoring und Reporting via Web liefert eine detaillierte Analyse der laufenden Gespräche, eine Zusammenfassung über einen definierten Beobachtungszeitraum sowie die Bereitstellung von Online-Berichten in Echtzeit (z.B. Anzahl der aktuell geführten Gespräche, durchschnittliche Wartezeit, etc.).

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt (pro Profil)	50,-
monatliches Entgelt (pro Profil)	25,-

UPC weist darauf hin, dass es bei der Auswertung des Monitorings einer Rufnummer für CCS 0810/0820 etwa dann zu Zählerdifferenzen zwischen Rechnung und Online-Berichten kommen kann, wenn Anrufer nach der Tarifansage auflegen, ohne dass es zu einer Verbindung mit dem Dienst gekommen ist.

### 3.2.2 Steuerung der Zielrufnummern via Web

Die Steuerung der Zielrufnummern via Web ermöglicht die flexible Änderung der Zielrufnummern in einem Profil.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt (pro Profil)	50,-
monatliches Entgelt (pro Profil)	25,-

### 3.2.3 Komplette Steuerung via Web

Mit dem Zusatzdienst Komplette Steuerung via Web kann der Kunde umgehend auf veränderte Bedingungen (z.B. Anzahl von verfügbaren Mitarbeitern, etc.) reagieren.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt (pro Profil)	75,-
monatliches Entgelt (pro Profil)	200,-

### 3.2.4 Flexible Routingänderung

Der Kunde kann unterschiedliche Profile definieren und hinterlegen. Ein Wechsel zwischen diesen Profilen kann auf Knopfdruck durch den Kunden über das Webtool erfolgen.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

### 3.3 Management Features

#### 3.3.1 Skriptänderung Standard

Eine Änderung des Skripts (Profil) erfolgt durch UPC innerhalb von 10 Werktagen ab Eingang der Bestellung. Die vorzunehmenden Änderungen müssen schriftlich an UPC weitergegeben werden.

EUR	
einmaliges Entgelt	50,-
monatliches Entgelt	0,-

#### 3.3.2 Skriptänderung Express

Bei der Skriptänderung Express erfolgt die Änderung des Skripts (Profil) innerhalb von sieben Werktagen durch UPC. Die vorzunehmenden Änderungen müssen schriftlich an UPC weitergegeben werden.

EUR	
einmaliges Entgelt	300,-
monatliches Entgelt	0,-

#### 3.3.3 Aktivierung Express

Mit der Aktivierung Express wird das Service CCS 0810/0820 innerhalb von sieben Werktagen ab Bestelleingang und Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen von UPC aktiviert, sofern die zu aktivierende Rufnummer im Rufnummernkontingent von UPC enthalten ist.

EUR	
einmaliges Entgelt	500,-
monatliches Entgelt	0,-

## 4 Verrechnung

### 4.1 Rechnung

Die Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, die jeweilige Rufnummer für CCS 0810/0820, die Anzahl und Dauer der Verbindungen, die jeweiligen Verbindungsentgelte samt allfälliger Aufschläge, die monatlichen Entgelte und einmalige Entgelte, sowie den Bruttobetrag und den anfallenden Umsatzsteuerbetrag.

Es können keine Zwischenabrechnungen gelegt werden.

Der Versand der Rechnung kann, wenn keine österreichische Rechnungsanschrift vorhanden ist, auch in das Ausland erfolgen. Die Verrechnung der USt. erfolgt nach den Regeln des Umsatzsteuergesetzes.

## 4.2 Gesprächsnachweis

Jede Rechnung enthält standardmäßig einen Gesprächsnachweis für den jeweiligen Rechnungszeitraum. Dieser beinhaltet die einzelnen Verbindungsentgelte, die jeweilige Zeitzone, die Anzahl der Anrufe, die kumulierte Dauer der Anrufe sowie die sich daraus ergebende Summe.

Die Übermittlung des Gesprächsnachweises erfolgt monatlich und ist kostenlos.

## 4.3 Einzelentgeltnachweis

Darüber hinaus hat der Kunden die Möglichkeit, für den Rechnungszeitraum einen Einzelentgeltnachweis zu erhalten. Der Einzelentgeltnachweis stellt die eingehenden Verbindungen zu den CCS 0810/0820 getrennt von den ausgehenden Verbindungen zu den jeweiligen Zielanschlüssen dar und enthält je Verbindung das Datum, die Uhrzeit und die angefallenen Verbindungsentgelte.

Die Übermittlung des Gesprächsnachweises sowie des Einzelentgeltnachweises erfolgt standardmäßig in Papierform, kann aber wahlweise nach Kundenwunsch auch in elektronischer Form erfolgen.

## 4.4 Berechnungsschema der monatlichen Entgelte

Die Verrechnung der gegenständlichen Leistungen erfolgt nach folgendem Schema:

Entgelt für Standardrufnummern bzw. Wunschrufnummern

– Auszahlungsentgelt (exkl. USt.)

+ Basisverbindungsentgelt

+ Aufpreis für Mobil

+ Entgelt für Anrufzustellung

+ Verbindungsentgelt Voice Response Dienste (IVR)

+ Inkassoentgelt

+ Div. Zusatzdienste (optional)

---

Rechnungs-/Auszahlungsbetrag netto

+ USt.

---

Rechnungs-/Auszahlungsbetrag brutto

Sollten Zahlungen von einem anderen Netzbetreiber für die Inanspruchnahme der dem Kunden überlassenen Rufnummer für CCS 0810/0820 nur teilweise oder nicht eingehen (z.B. aufgrund von Einsprüchen oder Einwendungen des Endkunden des Quellnetzbetreibers etc.), so findet bei Teilnehmereinwendungen Punkt 4.7 Anwendung.

Darüber hinaus ist UPC berechtigt, im Falle von begründetem Verdacht, dass die Rufnummer für CCS 0810/0820 missbräuchlich verwendet wird, bis zur Klärung der Angelegenheit sowohl das Auszahlungsentgelt zurückzuhalten als auch allenfalls bereits ausbezahlte Auszahlungsentgelte gegenüber dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### 4.4.1 Verbindungsentgelte

Die Verrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau und ist von der Tageszeit, dem Wochentag, der Zone, der Nutzung der IVR (Interactive Voice Response) sowie der Verbindungsdauer abhängig. Der Kunde verpflichtet sich, Verbindungen zu seinen CCS-Nummern bzw. den dazugehörigen Zielrufnummern nicht vor Ablauf einer ganzen Sekunde zu beenden.

Für die Ermittlung der Verbindungsentgelte werden ausschließlich die Daten von UPC herangezogen.

Für Schäden, die dem Kunden aus Gründen eines etwaigen Netzausfalles oder Verlust des Dienstes entstehen, ist UPC außer bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz nicht haftbar.

Das Verbindungsentgelt setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen:

#### **4.4.1.1 Basisverbindungsentgelt**

Das Basisverbindungsentgelt wird dem Kunden bei jedem Anruf sowohl aus den nationalen Fest- als auch Mobilnetzen für die gesamte Dauer der Verbindung in Rechnung gestellt.

#### **4.4.1.2 Aufpreis für Mobil**

Bei Anrufen aus einem nationalen Mobilnetz wird dem Kunden zusätzlich zum Basisverbindungsentgelt ein Aufpreis für Mobil für die Gesamtdauer der Verbindung verrechnet.

#### **4.4.1.3 Verbindungsentgelt Voice Response Dienste**

Die Verrechnung des Verbindungsentgelts Voice Response Dienste beginnt mit dem Melden der IVR und endet durch Weiterverbindung an ein Ziel oder durch Gesprächsbeendigung innerhalb der IVR.

#### **4.4.1.4 Entgelt für Anrufzustellung**

Das Entgelt für die Anrufzustellung ist das Verbindungsentgelt für die Dauer der Verbindung zu einer in Punkt 2.5. definierten Zielrufnummer. Die Verrechnung beginnt mit Melden der Zielrufnummer und endet mit dem Ende der Verbindung.

#### **4.4.1.5 Zusammenfassung**

Zusammengefasst stellen sich die Verbindungsentgelte für CCS 0810/0820 wie folgt dar:

	<b>Entgelt pro Minute EUR GZ</b>	<b>Entgelt pro Minute EUR FZ</b>
Basisverbindungsentgelt	0,060	0,050
Aufpreis für Mobil	0,120	0,120
Verbindungsentgelt Voice Response Dienste	0,035	0,035
Entgelt für Anrufzustellung		
On-net	0,015	0,005
Inland	0,035	0,025
Mobil	0,175	0,165

## 4.5 Auszahlungsentgelte

Dem Kunden wird für erfolgreiche Gesprächsverbindungen (das sind jene Verbindungen, die zu einem Melden der IVR (Interactive Voice Response) bzw. zu einem Melden bei einer Zielrufnummer führen der folgende Tarif/Min exkl. USt. ausbezahlt.

Rufnummern 0810	Tarif/Minute inkl. USt. (EUR)	Tarif/Minute exkl. USt. (EUR)
0810T1	0,022	0,018
0810T2	0,044	0,037
0810T3	0,068	0,057
0810T4	0,073	0,061
0810T5	0,100	0,083
<b>Rufnummern 0820</b>		
0820T1	0,094	0,078
0820T2	0,116	0,097
0820T3	0,145	0,121
0820T4	0,200	0,167

## 4.6 Inkassoentgelt

Das Inkassoentgelt wird dem Kunden im Zuge seiner Rechnung gemeinsam mit den Verbindungsentgelten von der Summe der Auszahlungsentgelte abgezogen. Das Inkassoentgelt setzt sich wie unten dargestellt aus zwei Teilen zusammen und stellt eine pauschale Abgeltung für die grundsätzliche Einhebung der Endkundentarife dar.

Inkassoentgelt	
Pro Minute	EUR 0,005
Vom Tarif exkl. USt.	10,5 %

## 4.7 Behandlung von Teilnehmereinwendungen

Teilnehmer (Endkunden), denen von ihrem Netzbetreiber (Quellnetzbetreiber) Anrufe zu CCS 0810/0820 in Rechnung gestellt werden, haben die Möglichkeit, gegen diese Entgelte Einwendungen zu erheben. Die Entscheidungspraxis der Regulierungsbehörde unterscheidet bei diesen Fällen in Einwendungen, bei denen der Teilnehmer der Weitergabe seiner Daten zustimmt, und in solche, bei denen der Teilnehmer diese Zustimmung verweigert.

### 4.7.1 Zustimmung zur Weitergabe

Stimmt der Endkunde des Quellnetzbetreibers der Übermittlung seiner Daten an den Kommunikationsnetzbetreiber, den Kommunikationsdienstbetreiber (UPC) und den Informationsdiensteanbieter (CCS-Kunden) zu, schreibt der Quellnetzbetreiber seinem Endkunden die Forderung über die strittigen Verbindungen gut. Der Quellnetzbetreiber erhält daraufhin vom Kommunikationsnetzbetreiber eine Gutschrift über die strittige(n) Verbindung(en) mit der nächstfolgenden Abrechnung. Anschließend leitet der Kommunikationsnetzbetreiber die Forderung unter Angabe aller relevanten Daten des Endkunden an UPC weiter und rechnet die bereits bezahlten Entgelte rück.

UPC gibt daraufhin die Forderung bezüglich der strittigen Verbindungen inklusive aller relevanten Endkundendaten an den Kunden weiter und rechnet den strittigen Betrag gegenüber dem Kunden durch Vorschreibung auf der nächsten Rechnung rück. Dem Kunde obliegt die weitere Betreibung seiner Forderung.

#### **4.7.2 Verweigerung des Endkunden zur Weitergabe seiner Daten:**

Stimmt der Endkunde der Weitergabe seiner Daten nicht zu, informiert der Quellnetzbetreiber des Endkunden den jeweiligen Kommunikationsnetzbetreiber in anonymisierter Form unter Wahrung des Datenschutzes über den Einspruch. Der Kommunikationsnetzbetreiber leitet den Einspruch mit der Aufforderung zur Stellungnahme binnen 2 Wochen an UPC weiter. UPC teilt dem Kunden den Umstand des Einspruchs mit. Der Kunde hat UPC anschließend binnen angemessener Frist zu erklären, ob er eine gerichtliche Betreibung durch den Quellnetzbetreiber wünscht oder nicht. UPC leitet diese Information an den Quellnetzbetreiber weiter.

Erhält UPC innerhalb von einer Woche keine Information vom Kunden oder lehnt dieser die weitere Betreibung gegenüber dem Endkunden durch den Quellnetzbetreiber ab, schreibt der Quellnetzbetreiber seinem Endkunden die Forderungen aus den strittigen Verbindungen gut und erhält seinerseits eine Gutschrift vom Kommunikationsnetzbetreiber. Diesem wird von UPC der entsprechende Betrag gutgeschrieben. Schließlich rechnet auch UPC den Betrag der bestrittenen Verbindungen gegenüber dem Kunden durch Vorschreibung auf der nächsten Rechnung rück.

Wünscht der Kunde eine gerichtliche Forderung der strittigen Verbindungen durch den Quellnetzbetreiber, ist der Quellnetzbetreiber verpflichtet, jedenfalls noch einen Mahnlauf durchzuführen. Im Falle der gerichtlichen Geltendmachung hat der Quellnetzbetreiber die Möglichkeit, sowohl UPC wie auch den Kunden zum Beitritt zum Verfahren auffordern. Im Fall der gerichtlichen Geltendmachung trägt der Kunde das Prozessrisiko und damit sämtliche für die zweckentsprechende Rechtsverfolgung notwendigen Kosten. Diese beinhalten jedenfalls auch die anfallenden Anwaltskosten. Der Kunde verpflichtet sich im Fall der gerichtlichen Geltendmachung UPC wie auch den Quellnetzbetreiber schadlos zu halten.

Der Kunde hat jederzeit das Recht, auf die gerichtliche Betreibung zu verzichten, muss aber die bis dahin angefallenen Kosten von UPC und des Quellnetzbetreibers tragen. Beim Prozess hat der Kunde den Quellnetzbetreiber nach Möglichkeit zu unterstützen und sämtliche benötigten Unterlagen beizubringen. Sollte der Kunde vor Klageeinreichung auf die weitere gerichtliche Betreibung verzichten, so gebührt dem Quellnetzbetreiber für den durchgeführten Mahnlauf ein Kostenersatz in der Höhe von 20.- Euro pro betriebener Forderung.

#### **4.8 Zeitzonen**

##### **Geschäftszeit („Peak“)**

Montag bis Freitag (werktags) von 08:00 bis 18:00 Uhr

##### **Freizeit („Off Peak“)**

Montag bis Freitag (werktags) von 18:00 bis 08:00 Uhr

Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr

### **5 Pflichten des Kunden**

#### **5.1 Änderungen**

Änderungen der Familiennamen oder der Firma werden auf der nächsten Rechnung und in der Auskunft innerhalb von 14 Werktagen aktualisiert.

## 5.2 Gesetzeskonforme Verwendung

Der Kunde verpflichtet sich, den gegenständlichen Dienst entsprechend der geltenden Gesetze und nicht missbräuchlich oder in einer Weise zu gebrauchen, die zur Beeinträchtigung oder Schädigung Dritter führt oder für UPC oder andere Dritte sicherheits- oder betriebsgefährdend ist.

Der Kunde ist verpflichtet, den Dienst hinter der CCS 0810/0820 Nummer selbst im eigenen Namen zu erbringen und die Rufnummer nicht an Dritte weiterzugeben.

UPC behält sich vor, den Dienst im Fall des Verstoßes gegen diese Bestimmung vorübergehend zu sperren oder den Vertrag gemäß der geltenden AGB zu beenden, wobei der Kunde verpflichtet ist, allfällige Restentgelte zu bezahlen, wenn die Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit erfolgt.

## 5.3 Einhaltung spezifischer Vorschriften

Die KEM-V enthält besondere Vorschriften für die Nutzung von Rufnummern für frei kalkulierbare Mehrwertdienste und die Erbringung von Mehrwertdiensten. Der Kunde ist verpflichtet, diese Vorschriften einzuhalten. Für den Fall des Verstoßes durch den Kunden haftet der Kunde für sämtliche Schäden von UPC und wird UPC schad- und klaglos halten.

So gilt für die Bereiche 0810 und 0820 insbesondere:

- In den Bereichen 0810 und 0820 ist die Erbringung von eventtarifierten Sprachdiensten verboten.
- Für Dienste im Bereich 0810 darf dem Teilnehmer ein Entgelt von maximal EUR 0,10 pro Minute oder pro Event verrechnet werden.
- Für Dienste im Bereich 0820 darf dem Teilnehmer ein Entgelt von maximal EUR 0,20 pro Minute oder pro Event verrechnet werden.
- In den Bereichen 0810 und 0820 ist die Erbringung von Diensten verboten, die aufgrund § 3 Z 16 lit. g bis j KEM-V nicht unter die Definition des Mehrwertdienstes fallen.

Auf die Regeln des 5. Abschnitts (§§ 117ff) der KEM-V wird ausdrücklich hingewiesen.

## 6 Störungsannahme

Die Störungsannahme erfolgt täglich von 0-24h unter der Gratis Business Hotline 0800 252 252.

## 7 Impressum

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

**UPC Austria GmbH**, FN 189858 d, Handelsgericht Wien

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T: 059 999 4444 F: 059 999 1 4500 [sales4business@upc.at](mailto:sales4business@upc.at),

[www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)