



# **Digital Telefon auf Telekabel-Basis**

Leistungsbeschreibung

Stand 19.10.2017

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>GRUNDLEISTUNG</b>	<b>3</b>
1.1	Einzelanschluss	3
1.2	Voraussetzungen für den Einzelanschluss	3
1.3	Herstellung des Einzelanschlusses	4
1.3.1	Herstellung des Einzelanschlusses durch UPC	4
1.3.2	Herstellung des Einzelanschlusses durch Selbstinstallation	4
1.3.3	Herstellung des Einzelanschlusses bei Dienstwechsel	4
1.3.4	Dienstaktivierung bei aktivem Modem	4
1.4	Übernahme des Einzelanschlusses	4
1.5	Zusätzlicher Anschluss	5
1.6	Herstellungsfrist	5
1.7	Schnittstellenbedingungen	5
1.8	Eigentumsverhältnisse	5
1.9	Fernsprechverbindungen	5
1.10	Wartungsservice und Störungsbehebung	6
<b>2</b>	<b>ZUSATZLEISTUNGEN</b>	<b>7</b>
2.1	Allgemeine Dienste	7
2.1.1	Montageänderungen	7
2.1.2	Rufnummern	7
2.1.3	Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch	7
2.2	Anschlussbezogene Dienste	8
2.2.1	Anschlussbezogene Standarddienste	8
2.2.2	Anschlussbezogene Zusatzdienste	9
2.3	Rechnungsbezogene Dienste	10
2.3.1	Rechnung	10
2.3.2	Entgeltnachweis	10
2.3.3	Kopie / Ausfertigung für Vorperiode	11
2.3.4	Mahnung	11
2.4	Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber	11
<b>3</b>	<b>KONTAKT</b>	<b>12</b>

# Leistungsbeschreibung Digital Telefon auf Telekabel-Basis

Preisangaben zu den hier genannten Leistungen sind den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen (EB) zu entnehmen. Die aktuellen Entgeltbestimmungen und die Leistungsbeschreibung sind im Internet unter [www.upc.at](http://www.upc.at) bzw. <http://vorarlberg.upc.at/agb/> abrufbar.

## 1 Grundleistung

### 1.1 Einzelanschluss

Der jeweilige UPC-Vertragspartner (in weiterer Folge „UPC“ genannt) überlässt seinem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten am vom Kunden gewünschten Standort einen Einzelanschluss in einem Vermittlungsstellenbereich des festen Netzes und teilt dem Anschluss eine Rufnummer zu. Der Einzelanschluss besteht in der Regel aus einem Modem, einem Netzgerät zur Stromversorgung und einer Telefonsteckdose, die als Abschluss des festen Netzes (Netzabschlusspunkt) dient. Die elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen sind unter Punkt 1.7 dieser Leistungsbeschreibung angeführt.

Die technische Ausführung des Einzelanschlusses bleibt UPC überlassen. Dem Kunden wird standardmäßig kein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) überlassen. Die Qualität des von UPC zur Verfügung gestellten Einzelanschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard.

UPC kann die technische Ausführung des Einzelanschlusses aus technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder betrieblichen Gründen ändern, wenn die Änderung dem Kunden zumutbar ist, insbesondere weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Rufnummernänderungen können aufgrund Änderung der Rechtslage sowie gerichtlicher oder behördlicher Anordnungen erfolgen und werden dem Kunden vorher bekannt gegeben.

Der Standort eines Einzelanschlusses wird im Allgemeinen durch die Angabe einer Anschrift und der Räumlichkeiten des Kunden (Stiege, Stock, Türnummer usw.) bezeichnet.

Sind die Räumlichkeiten des Kunden, in denen von UPC Einrichtungen überlassen werden sollen, durch Räumlichkeiten, über die er kein Verfügungsrecht hat, getrennt, wobei dies durch eine unterschiedliche Bezeichnung (z.B. bei Hausnummer, Stiege, Stock, Türnummer usw.) zum Ausdruck kommt, so liegen unterschiedliche Standorte vor.

### 1.2 Voraussetzungen für den Einzelanschluss

Grundvoraussetzung für den Einzelanschluss ist die technische Verfügbarkeit von Digital Telefon an der gewünschten Anschlussadresse, die telefonisch bei UPC oder online unter [www.upc.at](http://www.upc.at) überprüft werden kann. Darüber hinaus ist eine intakte und aktive Zugangsleitung von UPC Voraussetzung. Ist eine solche Zugangsleitung an dem vom Kunden gewünschten Montageort noch nicht vorhanden, so verlegt UPC in Abhängigkeit von der wirtschaftlichen, technischen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeit eine solche. Sind für die Herstellung der Zugangsleitung Grabungsarbeiten oder zusätzliche Netzbauten durch UPC erforderlich, so kann UPC die Herstellung der Zugangsleitung vom Zustandekommen einer Vereinbarung mit dem Kunden über Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig machen.

Zugangsleitungen werden grundsätzlich ober Putz verlegt. Die Länge der Innenleitung (sämtliche am Standort des Kunden verlegte Leitungen, die sich nicht in allgemein zugänglichen Teilen des Hauses befinden) beträgt standardmäßig maximal 25 Meter.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Zugangsleitung unter Putz in Verrohrungen gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von UPC zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die Genehmigungen bereitzustellen und

die allfälligen dadurch entstehenden Zusatzkosten der Sonderbauweise zu tragen. Die Zugangsleitung darf nicht mit anderen Leitungen (z.B. elektrischen Leitungen) gemeinsam in einer Verrohrung oder in einem Rohrzug eines Kabelkanals untergebracht werden.

Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Einzelanschlusses in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung des Einzelanschlusses einverstanden ist. Ist der Kunde Untermieter, hat er auch das Einverständnis des Hauptmieters nachzuweisen.

Kann die Zugangsleitung zur Gänze oder in Teilstrecken nicht von UPC bereitgestellt werden, so ist die Benützung von privaten Fernmeldekabeln (Übertragungswegen) gestattet, sofern die in Punkt 1.7 dieser Leistungsbeschreibung angeführten Schnittstellenbedingungen eingehalten werden. Es obliegt dem Kunden, die entsprechenden Vereinbarungen mit dem Inhaber solcher Übertragungswege abzuschließen und dafür zu sorgen, dass die Übertragungswege ständig betriebsbereit gehalten werden. UPC wird im Rahmen ihrer wirtschaftlichen, rechtlichen, betrieblichen und technischen Möglichkeiten den Kunden bei Streitfällen mit dem Nutzungsberechtigten bzw. Inhaber des Übertragungsweges bestmöglich unterstützen.

### 1.3 Herstellung des Einzelanschlusses

Für den Stromanschluss des Netzgerätes wird eine dem Stand der Technik entsprechende Stromzuleitung in maximal 1,5 Metern Entfernung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen ist.

#### 1.3.1 Herstellung des Einzelanschlusses durch UPC

UPC stellt in Absprache mit dem Kunden an einer geeigneten und für eine allfällige Wartung leicht zugänglichen Stelle einen Einzelanschluss her. Die Montage des Modems, des Netzgerätes und der Telefonsteckdose in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt in der Regel Oberputz.

#### 1.3.2 Herstellung des Einzelanschlusses durch Selbstinstallation

UPC bietet Kunden, die bereits einen Dienst von UPC beziehen, die Wahlmöglichkeit, den Einzelanschluss durch Selbstinstallation herzustellen, sofern die Erfüllung der technischen Voraussetzungen am gewünschten Standort durch UPC bestätigt wird. Liegen diese Voraussetzungen vor, stellt UPC dem Kunden die entsprechende Ausrüstung in einem Selbstinstallations-Set zur Verfügung.

#### 1.3.3 Herstellung des Einzelanschlusses bei Dienstwechsel

UPC bietet Kunden, die den Telefondienst Priority Festnetzanschluss beziehen, die Möglichkeit, zu Digital Telefon zu wechseln, sofern keine Vertragsbindung durch aufrechte Mindestvertragslaufzeit gegeben ist.

Die Entfernung des Priority-Einzelanschlusses und die Herstellung des Digital Telefon-Einzelanschlusses erfolgen Zug um Zug, die Selbstinstallation durch den Kunden ist nicht möglich. Am Tag des vereinbarten Montagetermins wird ab 0:00 Uhr der bestehende Priority-Anschluss deaktiviert.

#### 1.3.4 Dienstaktivierung bei aktivem Modem

Bei gleichzeitigem Bezug der Dienste Digital Telefon und chello Breitband Internet am selben Standort kann UPC ein Modem-Typ einsetzen, der von beiden Diensten gemeinsam genutzt wird. Falls am gewünschten Standort bereits ein Modem dieses Typs für chello Breitband Internet aktiviert ist, so erfolgt die Herstellung des Einzelanschlusses durch bloße Dienstaktivierung und ohne Montage durch UPC.

### 1.4 Übernahme des Einzelanschlusses

Der Kunde ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis Dritten zu überbinden. Für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche, die bis zum Eintritt entstanden sind, haftet

neben dem bisherigen Kunden auch der neue Kunde als Gesamtschuldner. UPC behält sich das Recht vor, die Übernahme des Einzelanschlusses abzulehnen.

Dem eintrittswilligen Dritten werden auf Ersuchen des Kunden die bestehenden Rückstände bis eine Woche vor Anfrage und ohne allfällige Rabatte aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis bekannt gegeben. Es kann keine Zwischenabrechnung gelegt werden.

Übernimmt ein Dritter einen Anschluss, ohne dass UPC davon verständigt wurde, so haftet er ab Übernahme nach bereicherungsrechtlichen Grundsätzen für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche neben dem Kunden, der aus Vertragsrecht haftet.

## 1.5 Zusätzlicher Anschluss

Die Herstellung des zusätzlichen Anschlusses erfolgt durch das Anbringen und die Aktivierung einer zusätzlichen Telefonsteckdose am Modem des Einzelanschlusses. Es kann höchstens ein weiterer Anschluss hergestellt werden. Die anschlussbezogenen Dienste gemäß Punkt 2.2 können für den zusätzlichen Anschluss unabhängig von den entsprechenden Einstellungen des zugehörigen Einzelanschlusses bezogen werden.

## 1.6 Herstellungsfrist

Ist die Bereitstellung des Einzelanschlusses unter Verwendung des bereits bestehenden Teiles des festen Netzes zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung möglich, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung des Einzelanschlusses umgehend oder an dem mit dem Kunden vereinbarten Termin oder spätestens zwei Monate nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind jedoch für die Herstellung des Einzelanschlusses Grabungsarbeiten von UPC durchzuführen, so verlängert sich diese Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Kommt es vor der Fertigstellung der Montage des UPC Anschlusses zu einem unberechtigten Rücktritt durch den Kunden, so wird dem Kunden das Anschlussentgelt für einen Neuanschluss in Rechnung gestellt.

## 1.7 Schnittstellenbedingungen

Schnittstelle für Endgeräte: Telefonsteckdose (TDO)

Wahlverfahren: Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV)

Stromversorgung: 230 V AC

Zweipolige Endgeräte, die Sprechrichtungen enthalten, dürfen nicht parallel an den Netzabschlusspunkt geschaltet werden.

## 1.8 Eigentumsverhältnisse

Alle Teile der Anlage (technische Einrichtungen wie z.B.: Zugangsleitung, Innenleitung, Telekabel-Steckdose, Modem, Netzgerät, Telefonsteckdose) die am Standort des Kunden installiert oder ihm zur Nutzung überlassen werden, verbleiben im Eigentum von UPC. Im Falle der Beschädigung durch unsachgemäße Handhabung oder des Verlustes von Teilen der Anlage hat der Kunde die Kosten des neuwertigen Ersatzes zu tragen.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anschluss deaktiviert. Von UPC zur Verfügung gestellte Geräte sind an UPC zu retournieren. Die Wiederinstandsetzung der Räumlichkeiten nach Demontage der Anlage obliegt dem Kunden und erfolgt auf seine Kosten.

## 1.9 Fernsprechverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten und hierfür geeigneten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder von UPC zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit mit Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Verbindungen zu Rufnummern für private Netze, Online-Diensten, personenbezogenen Diensten, standortunabhängigen Festnetznummern, konvergenten Diensten, Diensten mit geregelter

Entgeltobergrenze, frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten sowie zu sonstigen Diensten anderer Netzbetreiber werden nur hergestellt, soweit mit diesen Betreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und der Zugang zu den entsprechenden Diensten nicht vom Dienstebetreiber eingeschränkt bzw. unterbunden wurde.

Über Fernsprechverbindungen können sowohl Sprache als auch Nicht-Sprache-Signale (Datenübertragungen wie etwa im Telefax-Betrieb) übermittelt werden. Die Übermittlung von Nicht-Sprache-Signalen kann jedoch aufgrund technischer, wirtschaftlicher, betrieblicher und rechtlicher Gründe eingeschränkt sein. In der Regel steht innerhalb des festen Netzes von UPC für Fernsprechverbindungen der Frequenzbereich von 300 bis 3400 Hz zur Verfügung.

Fernsprechverbindungen werden von UPC innerhalb des festen Netzes im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt. UPC stellt die nationale Erreichbarkeit von nationalen Rufnummern und öffentlichen Kurzurufnummern mit einer Rufnummernlänge von maximal zwölf Ziffern sicher. Aufgrund der Dimensionierung des festen Netzes ergibt sich, dass eine Verbindung unter Umständen nicht jederzeit hergestellt werden kann.

Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze sind jedenfalls möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern und UPC bestehen, jedoch können sich die Übertragungsart, der Frequenzbereich und die Übertragungsqualität ändern.

## 1.10 Wartungsservice und Störungsbehebung

Mit dem Wartungsservice garantiert UPC die Störungsannahme zu den anschließend aufgelisteten Zeiten. Das Wartungsservice schließt nicht die Wartung von Endgeräten des Kunden ein (Telefonapparate, Telefonanlagen und sämtliche damit verbundenen Geräte bzw. Funktionen dieser, etc.).

Die Störungsannahme erfolgt Montag bis Sonntag von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr von jedem Anschluss unter 01 960 60 600.

Betrieb und Wartung der Anlage bis zur Telefonsteckdose des Kunden obliegen UPC. Eingriffe in die Anlage (wie z.B. Errichtung, Verlegung oder Entfernung von Anschlüssen, Störungsbehebungen, Wartungen etc.) dürfen grundsätzlich nur durch UPC oder deren Beauftragte vorgenommen werden.

Der Kunde hat wahrgenommene Störungen der Anlage an UPC zu melden und bei der Störungsbehebung nach Möglichkeit mitzuwirken. Sollte es notwendig sein, hat der Kunde dem Beauftragten von UPC den Zutritt zur Anlage zum Zweck der Störungsbehebung oder Durchführung von Wartungsarbeiten zu ermöglichen. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Telekabel-Steckdose sowie der Einzelanschluss frei zugänglich sind.

Der Kunde hat die Kosten einer Störungsbehebung beziehungsweise Inanspruchnahme von UPC dann gesondert zu tragen, wenn:

- der Zutritt zu den Räumlichkeiten trotz Ankündigung aus Gründen nicht möglich war, die im Einflussbereich des Kunden liegen;
- die Störung in seinem räumlichen Bereich durch ihn selbst oder ihm zurechenbare Dritte verursacht worden ist (z.B. Beschädigung des Modems durch Anschluss eines nicht tauglichen oder defekten Endgerätes) oder
- tatsächlich überhaupt keine Störung im engeren Sinn vorgelegen hat (z.B. das Modem nicht eingesteckt ist).

Für Schäden, die dem Kunden aus Gründen eines etwaigen Netzausfalles oder Verlust des Dienstes entstehen, ist UPC außer bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz nicht haftbar. Jedenfalls ausgeschlossen ist eine Haftung von UPC, wenn die Störung vom Kunden selbst verursacht worden ist, auf Gründen beruht, die nicht im Machtbereich von UPC liegen oder durch höhere Gewalt verursacht wurde. Bei Konsumenten bleiben die gewährleistungsrechtlichen Bestimmungen unberührt.

## 2 Zusatzleistungen

UPC erbringt jeweils nach zusätzlicher Bestellung im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten die folgenden Zusatzleistungen.

### 2.1 Allgemeine Dienste

#### 2.1.1 Montageänderungen

Montageänderungen der Anlage oder von Teilen der Anlage werden auf Veranlassung des Kunden von UPC oder von ausdrücklich durch UPC autorisierten Unternehmen bzw. Personen durchgeführt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Anlage oder Teile der Anlage ohne Zustimmung von UPC zu verlegen oder auszutauschen.

Zusätzliche Telefonsteckdosen werden gegen Entgelt bereitgestellt.

#### 2.1.2 Rufnummern

Die endgültige dem Anschluss zugewiesene Rufnummer wird bei Montage bestätigt.

Erfolgt die Herstellung des Einzelanschlusses mittels Selbstinstallation, kann sich die Rufnummer aus technischen Gründen noch bis zum ersten angenommenen Gespräch ändern. Sollte dies der Fall sein, wird der Kunde umgehend informiert.

##### 2.1.2.1 Änderung der Rufnummer

UPC ändert für Kunden im Rahmen der technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten auf schriftliche Anfrage die Rufnummer.

##### 2.1.2.2 Geheimnummer

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis.

##### 2.1.2.3 Rufnummernmitnahme

UPC bietet die Rufnummernmitnahme an, d.h. die Beibehaltung der dem Kunden zugewiesenen Rufnummer bei einem Wechsel des Telefondiensteanbieters innerhalb derselben Ortsnetzkennzahl, wobei die jeweilige Rufnummer eine Länge von elf Ziffern exkl. nationalen Präfixes nicht überschreiten darf.

Im Fall des Rufnummernexports von UPC zu einem anderen Telefondiensteanbieter sind die entsprechenden Bedingungen des aufnehmenden Anbieters zu beachten, dessen Portierantrag vor Deaktivierung des Einzelanschlusses bei UPC einlangen muss.

### 2.1.3 Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch

#### 2.1.3.1 Standardeintrag

Kunden von UPC werden, soweit sie nicht ausdrücklich Gegenteiliges angeben, mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) und einfachen Ergänzungen (Berufstitel, sen., jun., Fax, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Whg., Büro, Rufname, Berufsbezeichnung, Vorname einer zweiten Person) in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt UPC überlassen bzw. ist vom Herausgeber des Telefonbuches abhängig.

#### 2.1.3.2 Sondereintrag

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, so muss dies direkt mit dem Teilnehmerverzeichniserausgeber oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die Verrechnung kann durch UPC, den Teilnehmerverzeichniserausgeber oder den beauftragten Dritten erfolgen.

### **2.1.3.3 Änderungen**

Änderungen der für die Standardeinträge im Teilnehmerverzeichnis verwendeten Daten werden im Teilnehmerverzeichnis von UPC innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang der Bekanntgabe aktualisiert. Die Änderungen werden entsprechend auch an den Herausgeber des allgemeinen Telefonbuches weitergeleitet. Entscheidend für die Berücksichtigung ist die Einhaltung des Redaktionsschlusses, die vom jeweiligen Bundesland abhängt und beim Herausgeber des Telefonbuchs erfragt werden kann. Änderungen müssen mindestens vier Wochen vor Ende des Redaktionsschlusses bei UPC bekannt gegeben werden.

### **2.1.3.4 Auskunftsdienst**

UPC erteilt im Rahmen ihres telefonischen Auskunftsdienstes über folgende Daten Auskunft: Rufnummern, Namen, Anschrift und zusätzliche Angaben von Teilnehmern von UPC wie unter 2.1.3.1 angeführt. Diese Daten gibt UPC auch an andere Betreiber von Auskunftsdiensten weiter (§ 18 (3) und (4) TKG 2003). Über Anschlüsse mit Geheimnummern erteilt der Auskunftsdienst von UPC keine Auskunft und gibt die Daten auch nicht weiter.

## **2.2 Anschlussbezogene Dienste**

### **2.2.1 Anschlussbezogene Standarddienste**

Die anschlussbezogenen Standarddienste stehen dem Kunden standardmäßig zur Nutzung zur Verfügung und sind, sofern nicht anders spezifiziert, als Grundeinstellung des Einzelanschlusses aktiviert.

#### **2.2.1.1 Anrufwiederholung**

Die zuletzt gewählte Rufnummer wird gespeichert – dies ermöglicht die Anrufwiederholung, ohne dass die Rufnummer erneut gewählt werden muss.

#### **2.2.1.2 Rückrufen**

Die Rufnummer des zuletzt eingegangenen Anrufes wird gespeichert, unabhängig davon, ob er angenommen wurde – dies ermöglicht einen Rückruf, ohne dass die Rufnummer gewählt werden muss. Voraussetzung dafür ist, dass die Rufnummer des Rufenden übermittelt wurde.

#### **2.2.1.3 Rufnummernanzeige**

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des Rufenden dem Gerufenen übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite durch Rufnummernunterdrückung verhindert wird. Die Anzeige der Rufnummer muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden.

Die Rufnummernanzeige ist gewährleistet, sofern der Anruf von einem Anschluss aus dem Netz von UPC stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden die zur Verfügung gestellten Informationen übermittelt.

#### **2.2.1.4 Abweisen unbekannter Anrufer**

Anonym eingehende Anrufe, bei denen die jeweilige Rufnummer des Rufenden nicht übermittelt wird, werden zurückgewiesen. Der Rufende wird in diesem Fall durch eine Textansage angewiesen, dass sein Anruf nur zugestellt wird, wenn er seine Rufnummer anzeigt. Dieser Dienst ist in der Grundeinstellung deaktiviert.

#### **2.2.1.5 Anklopfen mit Rufnummernanzeige**

Während einer bestehenden Verbindung wird ein eingehender Anruf akustisch signalisiert und die Rufnummer des Rufenden, soweit übermittelt, dem Gerufenen angezeigt. Die Anzeige der Rufnummer muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden.

Der Gerufene hat daraufhin die Möglichkeit, einen solchen Anruf entgegenzunehmen und in der Folge zwischen beiden Verbindungen wahlweise hin- und herzuschalten (Makeln), ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen. Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit.



Hinweis: Bei Datenübertragungen (z.B. mittels Einwahl-Modem oder bei Faxübertragung) wird empfohlen, zwecks Vermeidung von Beeinträchtigungen den Dienst Anklöpfen zu deaktivieren.

#### **2.2.1.6 Rückfragen**

Während einer bestehenden Verbindung hat der Kunde die Möglichkeit, eine weitere Verbindung aufzubauen und in der Folge zur ursprünglichen Verbindung zurückzukehren (Makeln), ohne zwischenzeitlich die ursprüngliche Verbindung trennen zu müssen (Halten). Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit. Wird vom Kunden die wartende Verbindung nicht getrennt, sondern sofort aufgelegt, so wird nachgerufen.

#### **2.2.1.7 Dreierkonferenz**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine bestehende Verbindung auf Halten zu legen und einen dritten Gesprächsteilnehmer anzurufen. In der Folge kann der Kunde die beiden Gespräche zusammenführen und somit die Konferenzschaltung herstellen. Dem Kunden werden die von ihm aktiv aufgebauten Gesprächsverbindungen in Rechnung gestellt.

#### **2.2.1.8 Anrufumleitung**

Eingehende Anrufe werden zu einem Zielanschluss umgeleitet. Die Verbindungsentgelte für die umgeleiteten Anrufe (ab dem Einzelanschluss des Kunden, zu dem vom Kunden gewählten Zielanschluss) werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Für den Anrufer fallen nur die Verbindungsentgelte zum Einzelanschluss des gerufenen Kunden an. Entgelte werden nur dann verrechnet, wenn die gewünschte Verbindung infolge Meldens zustande gekommen ist.

Als Zielanschlüsse kommen Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse im In- und Ausland in Betracht, sofern zwischen UPC und den jeweiligen Netzbetreibern gültige Vereinbarungen bestehen. Die Nummer des Zielanschlusses wird vom Kunden selbst eingegeben. Die Umleitung ist vom Kunden ein- und ausschaltbar. Abgehende Verbindungen können hergestellt werden, auch wenn zur selben Zeit eine umgeleitete Verbindung besteht. Der Kunde hat sicherzustellen, dass von seinem Anschluss Anrufe nur zu Anschlüssen umgeleitet werden, deren Inhaber mit der Umleitung einverstanden sind.

Folgende Funktionen werden unterstützt (in der Grundeinstellung deaktiviert):

- Anrufumleitung bei Nichtmelden
- Anrufumleitung im Besetztfall
- Anrufumleitung direkt

### **2.2.2 Anschlussbezogene Zusatzdienste**

Die anschlussbezogenen Zusatzdienste sind als Grundeinstellung des Einzelanschlusses des Kunden standardmäßig deaktiviert.

#### **2.2.2.1 Rufkontrolle**

Der Kunde hat die Möglichkeit, seinen Einzelanschluss für abgehende Verbindungen je nach gewählter Stufe zu bestimmten Zonen sperren zu lassen. Durch Vorwahl eines dem Kunden zugewiesenen PIN-Codes ist es möglich, die Rufkontrolle zum Zweck der Herstellung einer einzelnen Verbindung in eine gesperrte Zone fallweise aufzuheben.

Folgende Stufen der Rufkontrolle sind möglich:

Stufe 1: Sperre von frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten.

Stufe 2: Stufe 1 einschließlich Sperre der internationalen Zonen ausgenommen Nachbarländer Österreichs.

Stufe 3: Stufe 2 einschließlich Sperre der Nachbarländer Österreichs.

Stufe 4: Stufe 3 einschließlich Sperre von Mobilfunkanschlüssen.

Stufe 5: Stufe 4 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Inlandszone ausgenommen Anschlüsse innerhalb des eigenen Bundeslandes, sowie Sperre von Dienstenummern ausgenommen entgeltfreie Dienste (Bereiche 0800, 0804), Notrufdienste und UPC-Hotlines.

Stufe 6: Stufe 5 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Inlandszone innerhalb des eigenen Bundeslandes.

Stufe 7: Stufe 6 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Zone Netzzentren.

Stufe 8: Stufe 7 einschließlich Sperre entgeltfreier Dienste (Bereiche 0800, 0804) – erreichbar sind nur Notrufdienste und UPC-Hotlines.

### **2.2.2.2 Rufnummernunterdrückung**

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Rufnummernunterdrückung für abgehende Anrufe zu beantragen. Bei abgehenden Rufen wird die Anzeige der Rufnummer beim Gerufenen unterdrückt, der Gerufene kann dadurch den Rufenden nicht anhand seiner Rufnummer identifizieren. Abgehende Rufe zu Notrufnummern sind von der Rufnummernunterdrückung ausgenommen.

Folgende Funktionen werden unterstützt:

- Rufnummernunterdrückung fallweise
- Rufnummernunterdrückung permanent
- Rufnummernunterdrückung fallweise aufheben

### **2.2.2.3 Anrufer-Identifizierung**

Die Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung gem. § 106 TKG 2003) ist die vom Willen des Anrufenden unabhängige Feststellung der Identität eines anrufenden Anschlusses. Die Rufnummern von Anschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten festgestellt und protokolliert.

Der Kunde hat UPC unter Angabe des Grundes die Notwendigkeit der Einrichtung einer Fangschaltung schriftlich mitzuteilen. UPC übernimmt keine Verantwortung für die etwaige Erfolglosigkeit einer Fangschaltung von Anrufen, die aus anderen Netzen stammen.

## **2.3 Rechnungsbezogene Dienste**

### **2.3.1 Rechnung**

Die monatliche Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, Telefonnummer, Abrechnungszeitraum, Anzahl der Verbindungen, Verbindungsentgelt, monatliche Entgelte und einmalige Entgelte. In jeder Rechnung werden die Gesprächsverbindungen Zonengruppen zugeordnet. Weiters enthält die Rechnung den Bruttobetrag und den anfallenden Umsatzsteuerbetrag des jeweiligen Abrechnungszeitraumes.

Die Zahlung ohne Einziehungsermächtigung ist entgeltspflichtig. Auf Wunsch kann der Zahlungsverkehr nach bestätigter Einzugsermächtigung durch den Kunden auch mittels Einziehungsauftrag erfolgen. Dieser ist entgeltfrei.

Es können keine Zwischenabrechnungen ausgefertigt werden.

### **2.3.2 Entgeltnachweis**

Die Teilnehmerentgelte werden in Form eines Entgeltnachweises dargestellt, sofern der Kunde dem nicht widerspricht. Standardmäßig stellt UPC dem Kunden den Entgeltnachweis in elektronischer Form im Internet auf [www.upc.at](http://www.upc.at) unter myUPC zur Verfügung. Dem Kunden wird die Wahlmöglichkeit eingeräumt, den Entgeltnachweis für zukünftige Abrechnungsperioden auf

Verlangen entgeltfrei in Papierform zu erhalten. Der Entgeltnachweis enthält einen Hinweis auf die Möglichkeit der Überprüfung der Entgelte sowie eine aktuelle Kontaktmöglichkeit zu UPC.

UPC kommt den Anforderungen hinsichtlich des Detaillierungsgrades und der Form der Bereitstellung des Entgeltnachweises, wie in der EEN-Verordnung gem. § 100 Abs. 2 TKG 2003 festgelegt, nach. Die EEN-Verordnung ist unter [www.rtr.at](http://www.rtr.at) abrufbar.

Bei der Erstellung eines Entgeltnachweises werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die passiven Teilnehmernummern oder sonstigen Angaben zur Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht werden im Entgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder der Kunde hat unter Verwendung des entsprechenden Formulars schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird. Verbindungen, für die grundsätzlich keine Entgeltspflicht entsteht, sowie Verbindungen zu Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.

### 2.3.3 Kopie / Ausfertigung für Vorperiode

Auf Wunsch des Kunden kann UPC eine Kopie einer versandten Rechnung bzw. des Entgeltnachweises zur jeweiligen Rechnung gegen Entgelt ausfertigen.

### 2.3.4 Mahnung

#### 2.3.4.1 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ergeht eine qualifizierte Mahnung an den Kunden. Entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird nach Ablauf von 14 Tagen eine Aktivsperre aktiviert. Für die Mahnung wird ein einmaliges Entgelt verrechnet.

#### 2.3.4.2 Aktivsperre und Reaktivierung

Eine Aktivsperre ist eine Sperre aller abgehenden Verbindungen. Verbindungen zu Notrufeinrichtungen sind weiterhin möglich. Das monatliche Grundentgelt ist auch bei einer Aktivsperre zu entrichten.

Nach Zahlung der Rückstände wird die Aktivsperre aufgehoben. Diese Reaktivierung ist entgeltpflichtig.

#### 2.3.4.3 Inkasso

Verzeichnet UPC nach einer Mahnung keinen Zahlungseingang, kann UPC die Forderungsverfolgung an ein Inkassobüro oder an einen Rechtsanwalt übergeben. Das Entgelt für ein Inkasso richtet sich nach dem jeweiligen Aufwand für UPC, soweit es notwendig und zweckentsprechend ist.

## 2.4 Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstebetreiber

Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstebetreiber wie z.B. Telegramme, handvermittelte Dienste usw. können in Anspruch genommen werden, wenn der jeweilige Kommunikationsnetz- oder -dienstebetreiber den Kunden von UPC diese oder einzelne Dienste anbietet und werden abhängig von den Entgelten des jeweiligen Kommunikationsdienstebetreibers weiterverrechnet.

### 3 Kontakt

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

**UPC Telekabel-Fernsehtz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.**, Hauptplatz 13, 2514 Traiskirchen

**UPC Austria GmbH**, Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien (Region Wien West, Hausmannstätten, St. Veit/Glan)

**UPC Oberösterreich GmbH**, Wolfganggasse 58-60, A-1120 Wien

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

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

**Noch Fragen? Mehr Infos erhalten Sie auch unter [www.upc.at](http://www.upc.at) oder unter:**

**[www.upc.at/kontakt](http://www.upc.at/kontakt)**

Wien / Wien West

**Tel: 01/960 60 600; Fax: 01/960 60 960; E-Mail: [info.wien@upc.at](mailto:info.wien@upc.at)**

Graz / Region Hausmannstätten

**Tel: 0316/915 15; Fax: 0316/915 15 4343; E-Mail: [info.graz@upc.at](mailto:info.graz@upc.at)**

Klagenfurt / Region St. Veit/Glan

**Tel: 0463/915 15; Fax : 0463/915 15 4040; E-Mail: [info.klagenfurt@upc.at](mailto:info.klagenfurt@upc.at)**

Wiener Neustadt / Region Baden / Region Reichenau

**Tel: 02622/992 99; Fax: 02622/992 99 4699; E-Mail: [info.wrneustadt@upc.at](mailto:info.wrneustadt@upc.at)**

Oberösterreich

**Tel: 07249/428 20; Fax: 07249/428 20 299; E-Mail: [info@icable.at](mailto:info@icable.at)**

Vorarlberg

**Tel: 05572/890900; Fax 05572/890900-6; E-Mail [info.vorarlberg@upc.at](mailto:info.vorarlberg@upc.at)**

Tirol

**Tel: 0512/931093; Fax: 0512/931093; E-Mail: [service-tirol@upc.at](mailto:service-tirol@upc.at)**

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.