



Leistungsbeschreibung  
für den  
Priority-Festnetz-Einzelanschluss  
von

**UPC Telekabel Wien GmbH**, Postfach 47, A-1120 Wien  
**UPC Graz GmbH**, Lazarettgürtel 81, A-8020 Graz (ausgenommen Gratkorn)  
**UPC Telekabel Klagenfurt GmbH**, Villacher Straße 161, A-9020 Klagenfurt

Wien

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

Graz

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

Klagenfurt

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

**weitere Infos unter [www.upc.at](http://www.upc.at)**

<b>1</b>	<b>GRUNDLEISTUNG</b> .....	<b>4</b>
1.1	Einzelanschluss .....	4
1.2	Herstellung des Einzelanschlusses.....	4
1.3	Fernsprechverbindungen .....	6
1.4	Schnittstellenbedingungen .....	6
1.5	Eigentumsverhältnisse.....	6
1.6	Störungsbehebung .....	7
<b>2</b>	<b>ZUSATZLEISTUNGEN</b> .....	<b>7</b>
2.1	Allgemeine Dienste.....	7
2.1.1	Montage .....	7
2.1.1.1	Standardmontage.....	7
2.1.1.2	Sonderbauweise.....	7
2.1.1.3	Verlegung einer Telefonsteckdose.....	7
2.1.1.4	Verlegung von installierten Anlagen.....	7
2.1.1.5	Austausch .....	8
2.1.2	Rufnummern .....	8
2.1.2.1	Rufnummernmitnahme (local number portability/LNP).....	8
2.1.2.2	Kurzrufnummer .....	8
2.1.2.3	Änderung der Rufnummer .....	8
2.1.2.4	Geheimnummer .....	8
2.1.2.5	Serienschaltung .....	8
2.1.2.6	Übernahme des Einzelanschlusses .....	8
2.1.3	Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch.....	9
2.1.3.1	Standardeintrag.....	9
2.1.3.2	Sondereintrag .....	9
2.1.3.3	Änderungen .....	9
2.1.3.4	Auskunftsdienst.....	9
2.1.4	Wartungsservice.....	9
2.1.4.1	Basis-Wartungsservice .....	10
2.1.4.2	Reaktionszeiten .....	10
2.1.4.3	Service-Bedingungen .....	10
2.2	Anschlussbezogene Dienste .....	11
2.2.1	Anschlussbezogene Standarddienste.....	11
2.2.1.1	Klopfruf.....	11
2.2.1.2	Datenruf.....	11
2.2.1.3	Letztruf .....	11
2.2.1.4	Rufumleitung.....	11
2.2.1.5	Kennwort.....	12
2.2.1.6	Rückruf bei Besetzt .....	12

2.2.1.7	Rufnummernanzeige (CLIP).....	12
2.2.1.8	Anonymruf (CLIR) .....	13
2.2.1.9	Rückfrageruf und Konferenzruf .....	13
2.2.2	Anschlussbezogene Zusatzdienste .....	13
2.2.2.1	Weckruf .....	13
2.2.2.2	Fangruf (Fangschaltung gem. §106 TKG) .....	13
2.2.2.3	Speicherruf .....	14
2.2.2.4	Rufkontrolle .....	14
2.2.2.5	Rufparken .....	15
2.2.2.6	Priority Box .....	15
<b>2.3</b>	<b>Rechnungsbezogene Dienste .....</b>	<b>15</b>
2.3.1	Rechnung .....	15
2.3.2	Entgeltnachweis .....	15
2.3.3	Kopie/Ausfertigung für Vorperiode.....	16
2.3.4	Mahnung .....	16
2.3.4.1	Zahlungsverzug .....	16
2.3.4.2	Reaktivierung .....	16
2.3.4.3	Inkasso.....	16
2.3.5	Aktivsperr.....	16
<b>2.4</b>	<b>Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber .....</b>	<b>16</b>
<b>3</b>	<b>TAKE TWO.....</b>	<b>16</b>

# Leistungsbeschreibung für den Festnetz-Einzelanschluss

Eine **Neuanmeldung** von Priority-Festnetz-Einzelanschluss bzw. Take Two ist in Wien seit 1. Mai 2006 nicht mehr möglich.

## 1 Grundleistung

### 1.1 Einzelanschluss

UPC Telekabel überlässt ihrem 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 Voiceport, das zur Umsetzung der Frequenzbereiche dient, einem Netzgerät zur Stromversorgung und einer Telefonsteckdose, die als Abschluss des festen Netzes (Netzabschlusspunkt) dient. Die allenfalls notwendige Stromzuleitung für den Einzelanschluss ist vom Kunden bereitzustellen.

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

UPC Telekabel kann den Vermittlungsstellenbereich, die Rufnummer und die technische Ausführung des Einzelanschlusses aus technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder betrieblichen Gründen ändern. Rufnummernänderungen 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.

Werden die Räumlichkeiten des Kunden, in denen von UPC Telekabel 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 Herstellung des Einzelanschlusses

UPC Telekabel stellt in Absprache mit dem Kunden an einer geeigneten und für eine allfällige Entstörung leicht zugänglichen Stelle einen Einzelanschluss her. Für den Einzelanschluss wird in der Regel eine Telefonsteckdose und/oder zusätzlich auch ein Voiceport installiert. Entsprechend der Herstellungsart kann eine Erdungsleitung von Nöten sein, die im Bedarfsfall vom Kunden zur Verfügung zu stellen ist. Weiters wird ein Netzgerät zur Stromversorgung zur Verfügung gestellt. Die tatsächliche Stromzuleitung obliegt dem Kunden. Die elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen sind unter Punkt 1.4 zu dieser Leistungsbeschreibung angeführt.

Abgesehen von den elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen bleibt die

Gestaltung der Telefonsteckdose UPC Telekabel überlassen. Der Kunde hat diesbezüglich keinen Anspruch auf Beistellung einer Telefonsteckdose in bestimmter Ausführung.

Die Herstellung des Einzelanschlusses – insbesondere die Leitungsführung im festen Netz und die Bereitstellung der Zugangsleitung – erfolgt entsprechend den bei UPC Telekabel zur Zeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardmontage. 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. Sind für die Zuleitung der Zugangsleitung des Kunden Grabungsarbeiten oder zusätzliche Netzbauten durch UPC Telekabel erforderlich, kann UPC Telekabel einen Baukostenzuschuss einheben.

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Kunde zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Zugangsleitung unter Putz in Verrohrungen gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von UPC Telekabel 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.

Kann die Zugangsleitung zur Gänze oder in Teilstrecken nicht von UPC Telekabel bereitgestellt werden, so ist die Benützung von privaten Fernmeldekabeln (Übertragungswegen) gestattet, sofern die in Punkt 1.4 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 Telekabel wird im Rahmen ihrer wirtschaftlichen, rechtlichen, betrieblichen und technischen Möglichkeiten den Kunden bei Streitfällen mit dem Nutzungsberechtigten bzw. Inhaber des Übertragungsweges bestmöglich unterstützen.

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 Telekabel durchzuführen, so verlängert sich diese Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

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

### **1.3 Fernsprechverbindungen**

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten und hierfür geeigneten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder von UPC Telekabel zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit mit ausländischen anerkannten Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Verbindungen zu Rufnummern für Private Netze, personenbezogene Dienste, tariffreie Dienste, Dienste mit geregelter Tarifobergrenze, frei kalkulierbare Mehrwertdienste 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 Telekabel für Fernsprechverbindungen der Frequenzbereich von 300 bis 3400 Hz zur Verfügung.

Fernsprechverbindungen werden von UPC Telekabel innerhalb des festen Netzes im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt. 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 Telekabel bestehen, jedoch können sich die Übertragungsart, der Frequenzbereich und die Übertragungsqualität ändern.

### **1.4 Schnittstellenbedingungen**

Elektrisch: gemäß ÖNORM ETS 300001

Mechanisch: Telefonsteckdose

Wahlverfahren: Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV)

Stromversorgung: 230 V AC

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

### **1.5 Eigentumsverhältnisse**

Alle Anlagen und technischen Einrichtungen, wie z.B.: Zugangsleitung, Innenleitung, Voiceport, Netzgerät, Telefonsteckdose, die am Standort des Kunden installiert oder ihm zur Nutzung überlassen werden, verbleiben im Eigentum von UPC Telekabel. Im Falle unsachgemäßer Handhabung, Beschädigung oder des Verlustes der Anlagen oder technischen Einrichtungen hat der Kunde die Kosten des neuwertigen Ersatzes zu tragen. Für Wartungsarbeiten und den Abbau der installierten Einrichtungen bei Vertragsbeendigung ist UPC Telekabel Zugang zu den Räumlichkeiten zu gewähren.

Die Wiederinstandsetzung der Räumlichkeiten nach Demontage der Anlagen und technischen Einrichtungen obliegt dem Kunden und erfolgt auf seine Kosten.

## **1.6 Störungsbehebung**

Wird UPC Telekabel zu einer Störungsbehebung gerufen und wird festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung von Kommunikationsdienstleistungen vorliegt oder die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde UPC Telekabel den entstandenen Aufwand zu ersetzen. Wird UPC Telekabel oder dem beauftragten Dritten im Falle einer Störung der Zutritt zur Anlage verweigert oder besteht auch nur keine Möglichkeit Zutritt zu erlangen, dann sind die Einsatzkosten hierfür zu ersetzen. Die Fahrtkosten werden pauschal verrechnet. Der Stundensatz wird pro angefangene 15 Minuten und pro Servicetechniker verrechnet.

## **2 Zusatzleistungen**

UPC Telekabel erbringt jeweils nach schriftlicher Vereinbarung oder Nennung des schriftlich vereinbarten Kennwortes im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Zusatzleistungen. Die Entgelte für die Zusatzleistungen sind den Entgeltbestimmungen für den Einzelanschluss - Zusatzleistungen zu entnehmen.

### **2.1 Allgemeine Dienste**

#### **2.1.1 Montage**

##### **2.1.1.1 Standardmontage**

Die Zugangsleitung wird innerhalb von Gebäuden Oberputz geführt. Die Montage der Zugangsleitung, des Voiceports, des Netzgerätes und der Telefonsteckdose in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt in der Regel Oberputz bis zu dem einvernehmlich festzulegenden Platz für die Telefonsteckdose. Für den Stromanschluss des Netzgerätes wird eine Stromzuleitung in maximal 1,5 Metern Entfernung benötigt. Die Länge der Innenleitung beträgt standardmäßig maximal 25 Meter. Innenleitung bezeichnet sämtliche am Standort des Kunden verlegte Leitungen, die sich nicht in allgemein zugänglichen Teilen des Hauses befinden.

##### **2.1.1.2 Sonderbauweise**

Sonderbauweise ist eine Montage des Einzelanschlusses am Standort in einer Weise, die von der Standardmontage abweicht.

##### **2.1.1.3 Verlegung einer Telefonsteckdose**

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Innenleitung oder die Telefonsteckdose ohne Zustimmung von UPC Telekabel zu verlegen oder auszutauschen. Die Zugangsleitung, die Innenleitung oder die Telefonsteckdose dürfen nur von UPC Telekabel oder von ausdrücklich durch UPC Telekabel autorisierten Unternehmen bzw Personen verlegt werden.

##### **2.1.1.4 Verlegung von installierten Anlagen**

Der Kunde ist nicht berechtigt, die installierten Anlagen (Voiceport, Netzgerät) ohne Zustimmung von UPC Telekabel zu verlegen. Die installierten Anlagen dürfen nur von UPC Telekabel oder von ausdrücklich durch UPC Telekabel autorisierten Unternehmen bzw. Personen verlegt werden.

#### 2.1.1.5 Austausch

Ein Austausch der Telefonsteckdose, des Voiceports oder des Netzgerätes am Standort des Einzelanschlusses erfolgt durch UPC Telekabel oder ausdrücklich durch UPC Telekabel autorisierte Unternehmen bzw. Personen, wenn dies aus technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist.

#### 2.1.2 Rufnummern

Die endgültige Rufnummer wird bei Montage bestätigt.

##### 2.1.2.1 Rufnummernmitnahme (local number portability/LNP)

Die Rufnummernmitnahme ist der Wechsel des Telefondiensteanbieters unter Beibehaltung der jeweiligen Rufnummer innerhalb der selben Ortsnetzkennzahl.

##### 2.1.2.2 Kurzzrufnummer

UPC Telekabel bietet seinen Kunden auf Anfrage die Möglichkeit, ihre von UPC Telekabel vergebenen Rufnummern im Rahmen der technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten zu verkürzen.

##### 2.1.2.3 Änderung der Rufnummer

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

##### 2.1.2.4 Geheimnummer

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis. Der anschlussbezogene Dienst Anonymruf wird standardmäßig aktiviert.

##### 2.1.2.5 Serienschaltung

UPC Telekabel teilt dem Kunden auf Anfrage im Rahmen der technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten weitere Rufnummern für den betreffenden Standort zu und installiert eine Serienschaltung von Rufnummern. Serienschaltungen von Rufnummern sind nur zwischen Einzelanschlüssen mit gleichem Leistungspaket am selben Standort möglich. Mit der Serienschaltung können zwei oder mehr analoge Leitungen unter der selben Rufnummer erreicht werden. Ein neu ankommender Anruf wird auf die nächste freie Leitung geschaltet.

##### 2.1.2.6 Übernahme des Einzelanschlusses

Der Kunde ist nur mit schriftlicher Zustimmung von UPC Telekabel 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.

Übernimmt ein Dritter einen Anschluss, ohne dass hierzu UPC Telekabel ihr Einverständnis erklärt hat, so haftet er ab Übernahme nach bereicherungsrechtlichen Grundsätzen für Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche neben dem Kunden, der aus Vertragsrecht haftet.

Dem eintrittswilligen Dritten werden auf Ersuchen des Kunden die bestehenden Rückstände bis 1 Woche vor Anfrage und ohne allfällige Rabatte aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis bekannt gegeben. Es kann keine Zwischenabrechnung gelegt werden. Für jede Übernahme ist ein Entgelt zu bezahlen.

### 2.1.3 Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch

#### 2.1.3.1 Standardeintrag

Kunden von UPC Telekabel werden – soweit sie nicht ausdrücklich Gegenteiliges angeben - mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) mit einfachen Ergänzungen und Abweichungen (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 Telekabel 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, muss dies UPC Telekabel mitgeteilt werden. Die Änderungen müssen direkt mit dem Teilnehmerverzeichnisherausgeber oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die Verrechnung kann durch UPC Telekabel, den Teilnehmerverzeichnisherausgeber oder den beauftragten Dritten erfolgen.

#### 2.1.3.3 Änderungen

Änderungen der für die Standardeinträge im Teilnehmerverzeichnis verwendeten Daten werden im Teilnehmerverzeichnis von UPC Telekabel innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang der Bekanntgabe aktualisiert.

#### 2.1.3.4 Auskunftsdienst

Auskünfte über Anschlüsse von UPC Telekabel werden telefonisch gemäß der vom Kunden gewünschten Einträge in das Teilnehmerverzeichnis erteilt. Über Anschlüsse mit Geheimnummern erteilt der Auskunftsdienst von UPC Telekabel keine Auskunft. Auskünfte werden erteilt über: Rufnummern, Namen, Anschrift und zusätzliche Angaben von Teilnehmern von UPC Telekabel.

### 2.1.4 Wartungsservice

Mit dem Wartungsservice garantiert UPC Telekabel den Beginn der Behebung etwaiger Störungen der Leistungen innerhalb der Netzabschlusspunkte (einschließlich), innerhalb der anschließend aufgelisteten Zeiten, entsprechend der zugewiesenen, beziehungsweise gewählten Serviceklasse.

Die in der Folge angeführte Serviceklasse schließt die Wartung von Endgeräten (Telefonapparate, Telefonanlagen und sämtliche damit verbundenen Geräte bzw. Funktionen dieser, etc.) des Kunden nicht ein.

Sollte der Kunde UPC Telekabel über eine Störung informieren und stellt das technische Fachpersonal von UPC Telekabel (oder eines von UPC Telekabel beauftragten Dritten) fest, dass

die beanstandete Störung nicht von UPC Telekabel zu verantworten ist, so hat der Kunde den angefallenen Aufwand zu ersetzen.

Die Störungsannahme erfolgt unter 01 960 60 600.

#### 2.1.4.1 Basis-Wartungsservice

Das Basis-Wartungsservice ist bei jedem Anschluss im Grundentgelt enthalten.

Classic: CLASSIC - Service  
Standard: CLASSIC - Service

Die Kosten für Betrieb und Wartung der Anlagen entsprechen der im Leistungspaket inkludierten Serviceklasse und sind mit dem monatlichen Grundentgelt abgegolten. Der Kunde hat jedoch die Kosten einer Störungsbehebung beziehungsweise Inanspruchnahme von UPC Telekabel dann gesondert zu tragen, wenn die Störung in seinem räumlichen Bereich durch ihn selbst oder Dritte verursacht wird (z.B. Beschädigung des Voiceports, der Telefonleitung oder anderer installierter Anlagen und Einrichtungen) oder wenn die Störung nicht in der Anlage selbst liegt (z.B. durch Anschluss eines nicht tauglichen oder defekten Endgerätes).

#### 2.1.4.2 Reaktionszeiten

Die entsprechend der Serviceklasse garantierten Reaktionszeiten:

<i>Serviceklasse</i>	<i>Arbeitszeiten</i>	<i>Reaktionszeiten innerhalb der Arbeitszeiten</i>
<b>CLASSIC</b>	Montag - Freitag 7.00 – 22.00 Uhr	15 Stunden
	Samstag, Sonntag 8.00 - 16.30 Uhr	

Für ein von UPC Telekabel verschuldetes Nichteinhalten der garantierten Reaktionszeiten wird dem Kunden einmalig die Hälfte eines monatlichen Grundentgeltes, entsprechend dem Leistungspaket des Kunden, gutgeschrieben.

#### 2.1.4.3 Service-Bedingungen

UPC Telekabel übernimmt keine Verantwortung für ein etwaiges Nichteinhalten der garantierten Reaktionszeiten, wenn die Störung

- vom Kunden selbst verursacht wird, oder
- auf Gründen beruht, die nicht im Machtbereich von UPC Telekabel liegen, oder
- durch höhere Gewalt verursacht wurde.

Betrieb und Wartung der Anlage bis zur Telefonsteckdose des Kunden obliegen UPC Telekabel. Der Kunde hat wahrgenommene Störungen der Anlage an UPC Telekabel zu melden und dem Beauftragten von UPC Telekabel den Zutritt zur Anlage zum Zweck der Störungsbehebung oder Durchführung von Wartungsarbeiten zu ermöglichen.

Eingriffe in die Anlage (wie z.B. Errichtung, Verlegung oder Entfernung von Anschlüssen, Störungsbehebungen, Wartungen etc.) dürfen nur durch UPC Telekabel oder deren Beauftragte vorgenommen werden.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anschluss deaktiviert. Eine Entfernung des Anschlusses kann auf Kosten des Kunden erfolgen.

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

## **2.2 Anschlussbezogene Dienste**

### **2.2.1 Anschlussbezogene Standarddienste**

Sofern nicht anders bei den einzelnen Beschreibungen der Dienste spezifiziert, sind die anschlussbezogenen Grunddienste als Grundeinstellung des Einzelanschlusses des Kunden standardmäßig aktiviert und stehen dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung.

#### **2.2.1.1 Klopfruf**

Während einer bestehenden Verbindung wird ein eingehender Anruf akustisch signalisiert. Der Kunde hat daraufhin die Möglichkeit, einen solchen Anruf entgegenzunehmen und in der Folge zwischen beiden Verbindungen wahlweise hin- und herzuschalten, ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen. Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit.

Bei Datenübertragungen (z.B. mittels Modem oder bei Faxübertragung) wird empfohlen die Möglichkeit des Anklopfens, zwecks Vermeidung von Beeinträchtigungen, mittels des Zusatzdienstes Datenruf auszuschalten, beziehungsweise den Dienst Klopfruf generell deaktivieren zu lassen.

#### **2.2.1.2 Datenruf**

Dieser Zusatzdienst ermöglicht dem Kunden eine einzelne Verbindung zum Zwecke der Datenübertragung (z.B. mittels Modem oder bei Faxübertragung) gegen Beeinträchtigungen zu schützen. Durch den Zusatzdienst Datenruf wird der Zusatzdienst Klopfruf für die einzelne Verbindung deaktiviert.

#### **2.2.1.3 Letztruf**

Durch diesen Zusatzdienst wird die zuletzt gewählte Rufnummer automatisch wieder gewählt.

#### **2.2.1.4 Rufumleitung**

Bei diesem Zusatzdienst stehen drei Varianten zur Verfügung:

Rufumleitung bedingungslos (CFU)

Rufumleitung im Besetztfall (CFB)

Rufumleitung bei Nichtmelden des Kunden binnen 15 Sekunden (CFNR)

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden zu einem Zielanschluss umgeleitet. Als Zielanschlüsse kommen Einzel-, ISDN- und Mobilfunkanschlüsse im In- und Ausland in Betracht, sofern zwischen UPC Telekabel und den jeweiligen Netzbetreibern gültige Vereinbarungen bestehen. Für den Anrufer fallen nur die Verbindungsentgelte zum Einzelanschluss des gewünschten Kunden an. Entgelte werden nur dann verrechnet, wenn die gewünschte Verbindung infolge Meldens zustande gekommen ist. Die Verbindungsentgelte für die umgeleiteten Anrufe (ab dem Einzelanschluss des Kunden, zu dem vom Kunden gewählten Zielanschluss) werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

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.

#### 2.2.1.5 Kennwort

Mit dem Kunden kann ein Kennwort vereinbart werden, mit welchem Aktivierungen und Deaktivierungen sowie Änderungen der Grundeinstellungen der Dienste gegen Nennung des Kennwortes vorgenommen werden können.

Auf die Vergabe eines Kennwortes kann vom Kunden verzichtet werden. In diesem Fall hat der Kunde die Folgen einer missbräuchlichen Verwendung des Anschlusses, die durch die Einrichtung eines Kennwortes hätte vermieden werden können, zu tragen. Das Kennwort kann auch für die Aufhebung von Sperren verwendet werden. Eine Änderung - ohne Nennung des Kennwortes - kann nur schriftlich erfolgen.

#### 2.2.1.6 Rückruf bei Besetzt

Es erfolgt die automatische Herstellung einer Verbindung innerhalb des Netzwerkes von UPC Telekabel, zu einem zuvor vom Kunden angerufenen, jedoch besetzten, Einzelanschluss von UPC Telekabel.

Der automatische Rückruf bei Besetzt wird im Besetztfall vom Anrufer bei seinem Anschluss mittels Selbsteingabe veranlasst.

Der Verbindungsaufbau erfolgt nach dem Freiwerden des besetzten Anschlusses.

#### 2.2.1.7 Rufnummernanzeige (CLIP)

Dem gerufenen Einzelanschluss werden Informationen über die Rufnummer des Anrufenden übermittelt, sofern der Anruf von einem Anschluss des UPC Telekabel Netzwerkes stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden die zur Verfügung gestellten Informationen übermittelt. Die Rufnummernanzeige unterbleibt jedoch, wenn die Rufnummernanzeige vom anrufenden Anschluss beim gerufenen Anschluss unterdrückt wird (CLIR).

Die Anzeige der Rufnummer des Rufenden am Endgerät des Gerufenen muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden.

### 2.2.1.8 Anonymruf (CLIR)

Bei diesem Dienst wird die Anzeige von Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses beim gerufenen Anschluss unterdrückt.

Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- Die Anzeige wird ständig verhindert
- Die Anzeige wird vom Kunden im Einzelfall verhindert (standardmäßig als Grundeinstellung eingerichtet)

### 2.2.1.9 Rückfrageruf und Konferenzruf

Rückfrageruf:

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

Konferenzruf:

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

## 2.2.2 Anschlussbezogene Zusatzdienste

Anschlussbezogene Zusatzdienste sind als Grundeinstellung des Einzelanschlusses des Kunden standardmäßig deaktiviert.

### 2.2.2.1 Weckruf

Der Kunde erhält innerhalb eines Zeitraumes von bis zu 24 Stunden zu einem von ihm eingegebenen Zeitpunkt, wobei Minuten auf volle fünf Minuten abgerundet werden, einen Rückruf. Wird der Weckruf nicht entgegengenommen, so erfolgen in einem Intervall von fünf Minuten zwei Wiederholungen.

### 2.2.2.2 Fangruf (Fangschaltung gem. §106 TKG)

Fangschaltung ist die vom Willen des Anrufenden unabhängige Feststellung der Identität eines anrufenden Anschlusses. Die Rufnummern von Einzel-, ISDN- und Mobilfunkanschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten festgestellt und protokolliert. UPC Telekabel übernimmt keine Verantwortung für die etwaige Erfolglosigkeit einer Fangschaltung von Anrufen die aus anderen Netzen stammen.

Der Kunde hat UPC Telekabel unter Angabe des Grundes die Notwendigkeit der Einrichtung einer Fangschaltung schriftlich mitzuteilen.

### 2.2.2.3 Speicherruf

Der Zusatzdienst Speicherruf ermöglicht die Speicherung von 10 Rufnummern, die mittels Kurzwahl angerufen werden können.

### 2.2.2.4 Rufkontrolle

Der Kunde hat die Möglichkeit seinen Fernsprechanschluss für abgehende Verbindungen zu gewissen Zonen sperren zu lassen. Der Einzelanschluss wird abhängig von der gewählten Stufe gesperrt.

Folgende Stufen sind möglich:

**Stufe 1:** Sperre aller abgehenden Verbindungen zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten ausgenommen Auskunftsdienste.

**Stufe 2:** Stufe 1 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen mit Auslandstarifen ausgenommen Nachbarländer Österreichs.

**Stufe 3:** Stufe 2 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen mit Nachbarländern Österreichs.

**Stufe 4:** Stufe 3 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen zu Mobilfunkanschlüssen.

**Stufe 5:** Stufe 4 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen zu Anschlüssen in der Inlandszone.

**Stufe 6:** Stufe 5 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen zu Anschlüssen in der Regionalzone ausgenommen Priority-Anschlüsse.

**Stufe 7:** Stufe 6 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen zu Priority-Anschlüssen

**Stufe 8:** Stufe 7 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen im Inlandsverkehr ausgenommen Notrufe.

Durch Vorwahl eines dem Kunden zugewiesenen PIN-Codes ist es jedoch möglich, die Rufkontrolle zum Zweck der Herstellung einer Verbindung in eine gesperrte Zone, für eine einzelne Verbindung aufzuheben. Nach Beendigung einer solchen Verbindung ist die Rufkontrolle wieder aktiviert und somit ein Verbindungsaufbau in gesperrte Zonen ohne Eingabe des PIN-Codes nicht möglich. Ankommende Verbindungen sind von der Rufkontrolle nicht betroffen.

Bei diesem Zusatzdienst ist es empfehlenswert, dass der Kunde den anschlussbezogenen Standarddienst Kennwort vereinbart.

### 2.2.2.5 Rufparken

Der Kunde hat während einer ankommenden Verbindung die Möglichkeit, die Verbindung auf Halten zu legen, um das Endgerät binnen zwei Minuten von einer Telefonsteckdose auf eine andere Telefonsteckdose desselben Einzelanschlusses umzustecken, ohne dass die Verbindung unterbrochen wird.

### 2.2.2.6 Priority Box

Im Rahmen des Priority-Einzelanschlusses hat der Kunde die Möglichkeit, die Leistungen der Priority Box gemäß dem "Infohandbuch für Kabeltelefonierer" in Anspruch zu nehmen. In diesem Fall werden die Varianten "Rufumleitung bei Besetzt" und "Rufumleitung bei Nichtmelden" des anschlussbezogenen Standarddienstes "Rufumleitung" von UPC Telekabel vorprogrammiert, und haben standardmäßig als Umleitungsziel die Priority Box eingerichtet. Der Kunde kann diese beiden Rufumleitungsvarianten selbständig aktivieren und deaktivieren, jedoch das Umleitungsziel nicht ändern. Im Bedarfsfall hat dies durch UPC Telekabel zu erfolgen.

## 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. 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 Telekabel.

UPC Telekabel 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. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltspflicht entsteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.

### 2.3.3 Kopie/Ausfertigung für Vorperiode

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

### 2.3.4 Mahnung

#### 2.3.4.1 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ergeht eine Mahnung an den Kunden. Entsprechend den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird danach eine Aktivsperre aktiviert. Für die Mahnung wird ein einmaliges Entgelt verrechnet.

#### 2.3.4.2 Reaktivierung

Eine Reaktivierung findet statt, wenn eine Aktivsperre nach Zahlung der Rückstände wieder aufgehoben wird. Diese ist entgeltspflichtig.

#### 2.3.4.3 Inkasso

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

### 2.3.5 Aktivsperre

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

## 2.4 Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber

Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber wie z.B. Telegramme, handvermittelte Dienste usw. können in Anspruch genommen werden, wenn der jeweilige Kommunikationsnetz- oder -dienstbetreiber den Kunden von UPC Telekabel diesen oder einzelne Dienste anbietet und werden abhängig von den Entgelten des jeweiligen Kommunikationsdienstbetreibers weiterverrechnet.

## 3 Take Two

Take Two bezeichnet eine Kooperation von UPC Telekabel und der ONE GmbH, die es dem Kunden ermöglicht, Leistungen dieser beiden Unternehmen zu besonderen Konditionen in Anspruch zu nehmen.

Der Kunde schließt sowohl mit UPC Telekabel als auch ONE einen eigenen Vertrag ab. Die reduzierten Entgelte werden anteilig getrennt von UPC Telekabel und ONE auf den jeweiligen Rechnungen ausgewiesen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ONE GmbH und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibungen von UPC Telekabel.