

Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV) § 5- Verbindungspreisberechnung; Anforderungen - Verfahren - Folgemaßnahmen

Telekommunikationsdienstleistungsanbieter für die Öffentlichkeit (TK- Anbieter) sind nach TKV § 5 verpflichtet, der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (Reg TP) einmal jährlich die Prüfbescheinigung einer akkreditierten Zertifizierungsstelle oder das Prüfergebnis eines Sachverständigen vorzulegen. Dem Kunden ist es speziell bei der Problematik der Entgeltforderung der TK- Anbieter nicht möglich, die betriebsinternen Vorgänge dahingehend zu überprüfen, ob die Ermittlung der Verbindungsentgelte ordnungsgemäß und in Übereinstimmung mit den vertraglichen Regelungen erfolgt. An die in TKV § 5 Absatz 3 festgelegte Nachweispflicht werden deshalb im Sinne des Kundenschutzes besonders hohe Anforderungen gestellt.

1 Anforderungen an das Sachverständigengutachten

Neben den im Sachverständigenwesen festgeschriebenen Mindestanforderungen an einen Sachverständigenbericht müssen in der Darstellung der Untersuchungsergebnisse eindeutige Aussagen getroffen werden zur Einhaltung der Anforderungen

- an die Erfassung der Verbindungszeitpunkte,
- an die Abweichung der Systemuhr vom amtlichen Zeitnormal,
- an die Entfernungserfassung zwischen den an einer Verbindung beteiligten Anschlüssen,
- an die Genauigkeit der Entgeltberechnung bei kontinuierlicher Zeiterfassung und bei der Erfassung von Zeitintervallen,
- an die Abrechnung von Rabatten und Zuschlägen,
- an die Abrechnung einzelner Kommunikationsfälle auf Guthabenbasis,
- an die Datenübertragung von Kommunikationsdatensätzen von der Datenerfassung zur Datennachverarbeitung sowie
- an die Protokollierung von entgeltbeeinflussenden Maßnahmen,

welche in Vfg. 168/99 im Amtsblatt der Reg Nr.23/1999 unter dem Titel „Technische Anforderungen an Entgeltermittlungssysteme zur Sicherstellung der richtigen Verbindungspreisberechnung nach § 5 der Telekommunikations- Kundenschutz-Verordnung (TKV)“ veröffentlicht wurden.

Auf Verfahrensregelungen, Protokolle, Prüfberichte, Checklisten, Bewertungen und andere Dokumentationen, die dem Nachweis der Einhaltung der Anforderungen dienen, ist zu verweisen.

2 Anforderungen an den der Zertifizierung des QM- Systems zugrundeliegenden Auditbericht und an den Inhalt des Zertifikates

2.1 Zertifikat

Das Zertifikat muss als Geltungsbereich explizit den Bereich ausweisen, der in TKV § 5 Abs.1 und 2 angesprochen ist (Verbindungspreisberechnung).

Mit dem Zertifikat ist der Reg TP der Auditbericht vorzulegen.

2.2 Auditbericht

Der Bericht zum Zertifizierungs-, Überwachungs - und Rezertifizierungsaudit muss insgesamt die Aussage treffen, dass das auditierte Unternehmen/der auditierte Bereich ein normkonformes QM-System dokumentiert hat und anwendet und dass das QM-System geeignet ist, Vertrauen in die Fähigkeit des TK- Anbieters zu schaffen, die Anforderungen der Bestimmungen nach TKV § 5 Abs.1 und 2 unter Beachtung der technischen Anforderungen an Entgeltermittlungssysteme, gemäß Vfg. 168/1999, Amtsbl. Nr. 23/1999, zu erfüllen.

Der Diensteanbieter muss zu diesem Zweck alle Prozesse, welche die Richtigkeit der Verbindungspreisberechnung beeinflussen, identifizieren und planen. Dazu müssen Regeln in Verfahrensweisungen getroffen sein, die die Art und Weise der Durchführung in Form von Kriterien zur praktischen Arbeitsausführung der identifizierten Prozesse festlegen, die Anwendung geeigneter Mittel (Technik, Systeme, Methodik, Arbeitsumgebung) und den Einsatz geeigneten Personals (Ausbildung, Erfahrung, Weiterbildung) sicherstellen sowie die Überwachung und Lenkung der Prozesse auf der Grundlage geeigneter Prozessparameter gewährleisten.

Die Praxisanwendung und die Wirksamkeit der festgelegten Verfahrensweise sind mittels geeigneter Aufzeichnungen (Protokolle, Prüfberichte, Checklisten, Berichte zu internen Audits, statistische Bewertungen u.a.) nachweisen.

Enthält der Auditbericht Empfehlungen oder Hinweise, die die Schlussfolgerung zulassen könnten, dass bezüglich der Sicherstellung der Einhaltung der Anforderungen

- an die Erfassung der Verbindungszeitpunkte,
- an die Abweichung der Systemuhr vom amtlichen Zeitnormal,
- an die Entfernungserfassung zwischen den an einer Verbindung beteiligten Anschlüssen,
- an die Genauigkeit der Entgeltberechnung bei kontinuierlicher Zeiterfassung und bei der Erfassung von Zeitintervallen,
- an die Abrechnung von Rabatten und Zuschlägen,
- an die Abrechnung einzelner Kommunikationsfälle auf Guthabenbasis,
- an die Datenübertragung von Kommunikationsdatensätzen von der Datenerfassung zur Datennachverarbeitung sowie
- an die Protokollierung von entgeltbeeinflussenden Maßnahmen

Mängel bestehen, behält sich die Reg TP nach entsprechender interner Bewertung ggf. eine Prüfung vor Ort vor.

3 Anforderungen an Zertifizierungstellen für QM-Systeme

Die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen bei TK-Anbietern, die auch der Sicherstellung der Voraussetzungen nach § 5 Abs. 1 und 2 TKV dienen und zum Nachweis der Einhaltung dieser Bestimmungen gegenüber der Reg TP gemäß § 5 Abs. 3 TKV geeignet sein soll, muss durch eine Zertifizierungsstelle erfolgen, die

- eine durch die Trägergemeinschaft für Akkreditierung GmbH (TGA) oder einer anderen europäischen Akkreditierungsstelle ausgesprochene Akkreditierung für die Zertifizierung von QM-Systemen
 - im gesetzlich geregelten Bereich der Telekommunikation oder
 - in der Wirtschaftsbranche 33 (Datenverarbeitung und Informationstechnik) besitzt und
- für das Zertifizierungsaudit im Bereich gem. § 5 TKV mindestens einen „Fachexperten“ beistellt, wenn der oder die Auditor(en) nicht die notwendige fachliche Qualifikation entsprechend den Forderungen der der Akkreditierung zugrundeliegenden Regeln nach DIN EN 45012 Ausgabe 03/98 Pkt.2.2.3.2 a bis e nachweisen können.

4 Nachweispflicht

Erstmalig ist ein Prüfergebnis/eine Prüfbescheinigung bis zum 31.12.2000 vorzulegen. Diese Festlegung gilt für alle Unternehmen, die Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit anbieten und deren Lizenz vor dem 01.01.2000 erteilt wurde.

Unternehmen, deren Lizenz nach dem 01.01.2000 erteilt wurde, legen das Prüfergebnis/die Prüfbescheinigung bis spätestens 15 Monate nach Betriebsaufnahme vor.

Unter jährlicher Vorlage nach TKV § 5 Abs.3 ist ein 12-Monatszyklus zu verstehen.

Die Unterlagen sind zu richten an:

Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post
Referat 316
Phillipp - Müller - Str. 44/1
06110 Halle

5 Folgemaßnahmen

Werden die Forderungen nach Abschnitt 1 bis 3 nicht erfüllt, sind der Reg TP innerhalb von 3 Monaten nach Bekanntwerden des Mangels die geforderten Nachweise vorzulegen. Erfolgt die Vorlage nicht fristgerecht, gelten die Prüfbescheinigung/ das Prüfergebnis als nicht eingereicht.

Geht aus dem Prüfergebnis eines Sachverständigen (TKV §5 Abs.3) hervor, dass der TK-Anbieter die Anforderungen (TKV § 5 Abs.1 und 2) nicht erfüllt, ist dieser innerhalb der nächsten 6 Monate verpflichtet, die Anforderungen nach TKV § 5 Abs.1 und 2 einzuhalten. Der Reg TP ist erneut ein Prüfbericht eines Sachverständigen vorzulegen.

Schließt ein Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudit nicht mit einer Verlängerung des bestehenden Zertifikates im Geltungsbereich (TKV § 5 Abs. 1 und 2) ab, ist ein Sachverständigenbericht vorzulegen.

Wird auf Grund von Empfehlungen oder Hinweisen in einem Auditbericht zum Zertifikat durch die Reg TP eine Prüfung vor Ort durchgeführt mit dem Ergebnis, dass Anforderungen gemäß TKV § 5 Abs.1 und 2 nicht eingehalten werden, sind die Mängel innerhalb der nächsten 6 Monate zu beseitigen. Der Reg TP ist erneut ein Nachweis gemäß TKV § 5 Abs. 3 vorzulegen.

Werden der Reg TP Prüfberichte, Prüfbescheinigungen und eingeforderte Nachweise nicht oder nicht fristgerecht vorgelegt, können gegenüber dem TK-Anbieter durch die Reg TP gegebenenfalls folgende Maßnahmen eingeleitet werden:

1. Androhung und Festsetzung von Zwangsgeld (bis 2 000,00 DM) zur Durchsetzung einer entsprechenden Verfügung.
2. Einleitung eines Ordnungswidrigkeitsverfahrens (TKG § 96 Abs.1 Nr. 6, gesetzliche Höchstgrenze eines möglichen Bußgeldes gem. § 96 und Abs.2: eine Million DM).
3. Verpflichtung zur Erstattung aller zusätzlich entstandenen Aufwendungen und Auslagen (TKG § 72 (9) oder
4. Lizenzentzug.

Zudem behält sich die Reg TP vor, stichprobenartig Überprüfungen vor Ort bei den TK-Anbietern durchzuführen.