Allgemeine Leistungsbeschreibung (ALB)

für die Bereitstellung von Telekommunikationsdiensten durch die Stadtwerke Wedel GmbH

1. Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen der Stadtwerke Wedel GmbH, Gorch-Fock-Straße 2 in 22880 Wedel (folgend „StW" genannt), bestimmt sich nach dem Antragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte:

- StW Glasfaser Festnetz
- StW Glasfaser S
- StW Glasfaser M
- StW Glasfaser L
- StW Glasfaser XL

2. Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

2.1. Festnetzverbindungen

2.1.1. Notrufe

Aufgrund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. FRITZ!Box, Medienwandler, Telefonanlage oder Ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde (siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der StW bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern).

2.1.2. Anschluss

Die StW überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die StW hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher NICHT angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Antragsformular erwähnt und deren Funktion von der StW bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der StW, d. h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Wohneinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in der Wohnung des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in der Wohnung des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Wohneinheit:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser-Abschlusspunkt-Linientechnik (APL), i. d. R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümererklärung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Antragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die StW teilt dem Kunden je Anschlussart für einen SIP-Anschluss (mit ggf. mehreren Rufnummern) zwei gleichzeitige Sprachkanäle zu.

2.1.3. Rufnummernvergabe/Rufnummernportierung

Zugeteilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
Telefonanschluss	2	1-10

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der StW, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der StW zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunde bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der StW von der BNetzA zugeteilt wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der StW unter Beachtung der Regelungen nach Satz 2.1.4: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der StW übertragbar ist.

Voraussetzung ist, dass der Kunde im gleichen Ortsnetz verbleibt.

2.1.4. Anbieterwechsel/Ablauf

Der Kunde kann die StW beauftragen, die bisher von ihm genutzten Festnetzrufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der StW zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Festnetzrufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Eine Rufnummernmitnahme ist innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsende beim abgebenden Netzbetreiber möglich.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die StW sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Festnetzrufnummer(n) des Kunden in das Netz der StW zu portieren.

Portierungs-/Kündigungsanfragen werden entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der StW an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerndatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die StW ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der StW beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

2.1.5. Verbindungen/Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern/Sperre)

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der StW realisiert, sofern die StW entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vornherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt oder entsperrt werden:

- 0137x, 0138x, 0190x, 0900x (bei Vertragsabschluss gesperrt),
- 018x, 0700x (Sonderrufnummern),
- 015x, 016x, 017x (Mobilfunkrufnummern),

- 118x (Auskunftsdienste),
- Einzelrufnummern zu/aus nationalen Verbindungen,
- Auslandsverbindungen.

Bei allen Anschlüssen wird i. d. R. die Sperre/Entsperrung durch den StW-Service eingerichtet. Die Beauftragung muss in Textform erfolgen.

Servicerufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing"-Verfahren vorsieht, sind auf der Grundlage vorhandener Fakturierungs- und Inkassovereinbarungen aus dem Netz der StW erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummer-Gassen schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstanbieter. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der StW zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die StW ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

Die StW ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der StW Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der StW können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

2.1.6. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse (kostenfrei)

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

2.1.6.1. Anzeige der Rufnummer des Anrufers
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

2.1.6.2. Übermittlung der eigenen Rufnummer
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (CLIR) - außer bei Notrufen. Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

2.1.6.3. Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung einer FRITZ!Box
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung/Deaktivierung erfolgt direkt in der Oberfläche der FRITZ!-Box.

2.1.6.4. Anrufweiterschaltung
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- Sofortige Anrufweiterschaltung
- Anrufweiterschaltung bei besetzt
- Anrufweiterschaltung nicht erreichbar (einstellbar ab 5-60 Sekunden)

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss zahlt der Kunde (ggf. durch eine optional gebuchte Flatrate abgedeckt) bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der StW zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiterschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer, darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde, das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

2.1.7. Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse (kostenpflichtig)

2.1.7.1. Fangschaltung einrichten
Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die StW für den Kunden auf Antrag in Textform und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

2.1.7.2. Anschlusssperre (abgehend)
Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der StW für alle abgehenden Verbindungen gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen (Vollsperre) für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung und Aufhebung dieses Leistungsmerkmals sind jeweils kostenpflichtig.

2.1.7.3. Änderung der Rufnummer
Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der StW eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der StW zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

2.1.7.4. Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)
Nach § 118 Abs. 2 TKG setzt die StW standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die StW damit beauftragen, seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gespräche entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

2.2. Internetdienstleistung

Die StW vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

2.2.1. Anschluss

Die StW ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der iP-Adressvergabe. im Standard wird dem Kunden eine dynamische iPv4 Adresse zugeteilt.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Inhausverkabelung, Hardware, Software mit TCP/IP-Protokoll, Browser usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung sind nicht Bestandteil dieser Dienstleistung. Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Antragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die StW ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 96 % liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der StW automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der StW von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der StW.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Wohneinheit des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der aktive Netzabschlusspunkt (CPE/ONT) per RJ45 Schnittstelle, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs. 2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet der passive Netzabschluss den Netzabschlusspunkt. Dieser kann auch auf Kundenwunsch bestellt werden, Voraussetzung hierfür ist die Bestellung per Ergänzungsvereinbarung zum passiven Netzabschluss.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder Ähnliches). Bei Bedarf stellt die StW dem Kunden die notwendigen Informationen zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der StW ist nicht möglich.

Für den von der StW bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internetrouter mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internetrouter mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der StW erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

2.2.2. Tarife/Übertragungsgeschwindigkeit

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- StW Glasfaser S
- StW Glasfaser M
- StW Glasfaser L
- StW Glasfaser XL

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	**Downstream min./norm./max.**	**upstream min./norm./max.**
StW Glasfaser S	80 / 90 / 100 Mbit/s	80 / 90 / 100 Mbit/s
StW Glasfaser M	240 / 270 / 300 Mbit/s	240 / 270 / 300 Mbit/s
StW Glasfaser L	400 / 450 / 500 Mbit/s	400 / 450 / 500 Mbit/s
StW Glasfaser XL	800 / 900 / 1000 Mbit/s	800 / 900 / 1000 Mbit/s

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z. B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen)
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)

Die StW kann die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit im kundeneigenen Netz (wie z. B. LAN und WLAN) nicht beeinflussen und somit nicht garantieren.

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die StW wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs. 3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

3. Service-Center

Kunden der StW steht eine Kundenbetreuung (StW Service-Center) zur Verfügung, die 24/7 unter 04103 805-101 erreichbar ist. Sie ist ebenfalls per E-Mail erreichbar: kundenservice@stadtwerke-wedel.de. Alle weiteren Infos sind unter https://www.stadtwerke-wedel.de/glasfaser/ zusammengefasst. Das Kundenportal ist unter https://kundenportal.neu.wedelnet.com/web/guest/home/ zu erreichen. Dort können die Rechnungen eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

4. Störungen

4.1. Allgemeines

Die StW beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die StW hierbei insbesondere folgende Leistungen.

4.2. Annahme der Störungsmeldung

Die StW nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 04103 805-888 entgegen.

4.3. Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die StW die Störung in der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen (Großstörungen oder entsprechend vertraglicher Vereinbarungen) kann in Einbindung der StW-Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der StW für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der StW (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

4.4. Technikereinsatz

Die StW vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers Mo-Do zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr, freitags zwischen 8.00 Uhr und 14.00 Uhr (Feiertage ausgenommen). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

4.5. Rückmeldung

Dauert die Störung länger als die unter Satz 4.3. genannte Frist an, informiert die StW den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die StW den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Satz 4.3. genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der StW ausgefüllte Störungsprotokoll. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die StW bemüht sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

5. Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der StW finden in der Regel zwischen 02:00 Uhr und 05:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die StW Dienstleistungen je Sparte (Sprach- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stellt. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der StW steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die StW gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Dienst	Verfügbarkeit
Internet	96 %
Telefon	96 %
Kabel TV	96 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

Gesamtzahl der Minuten des Jahres minus Ausfallzeit in Minuten = Verfügbarkeit

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereichs der StW auftreten,

z. B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder

- in Fällen höherer Gewalt.

6. Pönalen, Entstörung, Anbieterwechsel und Umzug

6.1. Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKg

Wird eine Störung von der StW nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und
- ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist.

Beruht die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der StW geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

6.2. Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der StW, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

6.3. Rufnummermitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der StW, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung.

Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

6.4. Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzuges gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der StW in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

7. Endgeräte

Für diese Tarife wird seitens der StW eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf/Miete angeboten.

Folgende Abschlussrouter werden zum Kauf/Miete angeboten:

Übertragungstechnik	Router
Glasfaser	FRITZ!Box 7530AX
Glasfaser	FRITZ!Box 7590AX

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der StW zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der StW genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der StW freigegebene Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die StW behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Absatz 5 der Leistungsbeschreibung).

Dem Kunden ist es vorbehalten über die StW gemieteten Router nach vier Jahren ab Inbetriebnahme gegen einen aktuellen Router auszutauschen. Hierfür ist die Vorlage einer Tarifanpassung notwendig.

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der StW keinen Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist Folgendes zu beachten: Supportet werden von der StW nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router:

- FRITZ!Box 7430
- FRITZ!Box 7490
- FRITZ!Box 7530
- FRITZ!Box 7560
- FRITZ!Box 7590
- FRITZ!Box 7530AX
- FRITZ!Box 7590AX

Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportet werden.