

## Privatkunden

### 1. Leistungen des Anschlusses

Die Stadtwerke Dorfen GmbH (im Folgenden Stadtwerke genannt) stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Leistungen zur Verfügung: Die Stadtwerke überlassen dem Kunden am Anschluss einen oder mehrere Dienste mit den nachfolgenden Leistungen und Bedingungen. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos weitere Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Stadtwerke für den Kunden besteht weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadenersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Die Dienste werden am Anschluss durch technische Maßnahmen getrennt. Dienstabhängig erfolgt die Authentifizierung des Kunden über die, in den jeweiligen Abschnitten beschriebenen Mechanismen.

#### 1.1. Internet

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Breitbandanschluss, der Zugang zum Internet über das Internet-Protokoll bietet. Abhängig vom gewählten Produkt stellen die Stadtwerke folgende Übertragungsgeschwindigkeiten in den produktabhängigen Bandbreitenkorridoren zur Verfügung:

##### *FTTH/FTTB Glasfaser-Produkte:*

- Do IT Turbo 60: Downstream 30.000 kBit/s bis 60.000 kBit/s, Upstream 500 kBit/s bis 10.000 kBit/s
- Do IT Turbo100: Downstream 60.000 kBit/s bis 100.000 kBit/s, Upstream 10.000 kBit/s bis 15.000 kBit/s
- Do IT Turbo150: Downstream 100.000 kBit/s bis 150.000 kBit/s, Upstream 15.000 kBit/s bis 20.000 kBit/s

##### *FTTC Kupferkabel-Produkte:*

- Do IT S: Downstream 2.000 kBit/s bis 30.000 kBit/s, Upstream 300 kBit/s bis 3.000 kBit/s
- Do IT 60: Downstream 30.000 kBit/s bis 60.000 kBit/s, Upstream 500 kBit/s bis 6.000 kBit/s
- Do IT 100: Downstream 60.000 kBit/s bis 100.000 kBit/s, Upstream 2.000 kBit/s bis 10.000 kBit/s

##### *HFC Koaxialkabel-Produkte:*

- Do IT 60: Downstream 30.000 kBit/s bis 60.000 kBit/s, Upstream 500 kBit/s bis 6.000 kBit/s
- Do IT 100: Downstream 60.000 kBit/s bis 100.000 kBit/s, Upstream 2.000 kBit/s bis 10.000 kBit/s
- Do IT 150: Downstream 100.000 kBit/s bis 150.000 kBit/s, Upstream 2.000 kBit/s bis 10.000 kBit/s

Die an der Anschlussadresse des Kunden verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten sind u.a. abhängig vom Netzausbau, der Länge und aktuellen Qualität der Anschlussleitung und vom eingesetzten Endgerät (CPE) und können daher abhängig von der Anschlussadresse variieren. Der Netzausbau und damit die Ausführungsvarianten des Anschlusses sind in Punkt 1.4 beschrieben. Die konkret verfügbare Geschwindigkeit bei Nutzung des Anschlusses hängt von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der ausgewählten Server und der eingesetzten Hardware und Software des Kunden ab. Die tatsächlich erreichbaren Geschwindigkeiten können daher abhängig von diesen Gegebenheiten variieren. Grundsätzlich erfolgt eine Gleichbehandlung aller Internet-Daten. Um die Gefahr einer Überlastung des Netzes zu vermeiden sind die Stadtwerke berechtigt die Übertragungsgeschwindigkeit einzelner Kunden zu reduzieren.

#### 1.2. Telefon

Die Stadtwerke überlassen dem Kunden einen Telefonanschluss als IP-Anschluss über das Stadtwerke Next-Generation-Network (NGN). Die Kommunikation im NGN Netz der Stadtwerke erfolgt über SIP (Signalisierung) und RTP (Datenübertragung). Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Die Abrechnung der Verbindungen erfolgt gemäß der Preisliste zum beauftragten Anschluss. Verbindungsnetzbetreiberleistungen (Call-by-Call, Internet-by-Call, Preselection) Dritter sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und gegenwärtig nicht möglich. Verbindungen, die mit 118,012, 0181-9, oder 0900 beginnen, sind derzeit nur möglich, wenn der Dienstbetreiber dieser Rufnummern diese Leistung mit den Stadtwerken vertraglich vereinbart hat.

#### 1.3. Endgeräte

Der Kunde hat bei Vertragsabschluss die Möglichkeit ein Endgerät (CPE) einmalig käuflich oder zur monatlichen Miete bei den Stadtwerken zu erwerben. Das zur Verfügung gestellte Endgerät (kompatibel und zertifiziert) geht bei Kauf in das Eigentum des Kunden über. Endgeräte die über die monatliche

Miete bezogen werden sind stets im Eigentum der Stadtwerke und sind bei Beschädigung (Grob Fahrlässig) mit 149 Euro zu entrichten. Die Verwendung des Endgerätes steht dem Kunden frei. Obwohl die Stadtwerke bei Ihren Diensten grundsätzlich auf Standards- und offene Schnittstellen setzen, kann bei Verwendung eines nicht auf Kompatibilität geprüften Endgerätes keine Garantie für die Kompatibilität mit den angebotenen (Teil-) Diensten übernommen werden.

#### 1.4. Ausführungsvarianten

Abhängig vom Stand des Netzausbaus werden die Anschlüsse über eine der nachfolgenden Varianten realisiert. Entsprechend der Ausführungsvarianten sind bestimmte Internet-Bandbreiten und / oder Dienste nicht verfügbar.

##### 1.4.1. Ausführungsvariante FTTC

Bei Ausführung des Anschlusses als VDSL-Anschluss erfolgt die Signallieferung über eine Teilnehmeranschlussleitung der Telekom Deutschland GmbH. Die maximale verfügbare Bandbreite des Internets ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Teilnehmeranschlussleitung vom Einspeisepunkt bis zum Kunden.

##### 1.4.2. Ausführungsvariante HFC

Bei Ausführung des Anschlusses als HFC-Anschluss erfolgt die Signallieferung über die „letzte Meile“ des Kabelbetreibers Kabelfernsehen München ServiCenter GmbH & Co. KG. Die maximale verfügbare Bandbreite des Internets ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Teilnehmeranschlussleitung vom Einspeisepunkt bis zum Kunden. Voraussetzung für die Lieferung der Dienste ist ein Rückkanalfähiges Hausnetz beim Endkunden.

##### 1.4.3. Ausführungsvariante FTTB

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Gebäudeanschluss mit Telefonkabelverteilung erfolgt die Signallieferung bis zum Gebäude des Endkunden über das Glasfasernetz der Stadtwerke. Die Zuführung zur Wohnung des Kunden erfolgt über bestehende, unbeschaltete Leitungen der Telefon-Gebäudeverkabelung (Endleitung). Die maximal verfügbare Bandbreite des Internet-Dienstes ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Endleitung.

##### 1.4.4. Ausführungsvariante FTTH

Bei Ausführung des Anschlusses als Glasfaser-Wohnungsanschluss (FTTH) erfolgt die Signallieferung bis in die Wohnung des Endkunden über das Glasfasernetz der Stadtwerke. Die Zuführung zur Wohnung des Kunden erfolgt über die Glasfaser-Gebäudeverkabelung (Glasfaser-Endleitung). Die Bereitstellung und Unterhaltung der Glasfaser-Endleitung erfolgt durch den Gebäudeeigentümer und muss gem. ITU G.657.A ausgeführt sein.

#### 1.5. Übergabepunkte

Die Stadtwerke übergeben die angebotenen Dienste jeweils am Netzabschlusspunkt der sich i.d.R. im Keller des Gebäudes befindet. Dieser ist, abhängig von der jeweiligen Ausführungsvariante, entweder der Abschlusspunkt des Liniennetzes der Telekom Deutschland GmbH (APL) bei der Ausführungsvariante FTTC; Abschlusspunkt des Kabelbetreibers Kabelfernsehen München ServiCenter GmbH & Co. KG bei der Ausführungsvariante HFC oder der Netzabschlusspunkt des Glasfasernetzes der Stadtwerke (ONT) bei der Ausführungsvariante FTTB und FTTH. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die jeweils zur Ausführungsvariante beschriebene Endleitung (Gebäudeverkabelung). Entsprechend sind die Stadtwerke nicht für etwaige Störungen oder Leistungsbeeinträchtigungen verantwortlich die aufgrund von Mängeln am Endleitungsnetz auftreten. Die Stadtwerke beseitigen Störungen an der Endleitung nach gesondertem Auftrag. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gem. aktuell gültiger Preisliste.

#### 1.6. Verfügbarkeit, Wartung und Entstörung

Die Stadtwerke beseitigen Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und erbringen hierzu folgende Leistungen: Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft: Mo – Do 7:30 – 12:00 und 13:00 – 17:00; Fr, 7:30 – 12:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage und Brückentagen. Die Entstörfrist beträgt 24 Stunden; sie wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und wird mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt; sie endet durch Rückmeldung bzw. Beseitigung der Störung. Die jährliche Anschlussverfügbarkeit (für den Internet- und Telefonanschluss) beträgt mindestens 97%. Wartungsarbeiten: Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern dienstags und donnerstags von 2:00 – 7:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum gilt nicht als Störung, d.h. sie wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

## 2. Leistungsmerkmale Internet

### 2.1. IP Adressen

Bei der Einwahl erhält der Kunde eine dynamische öffentliche IPv4 oder IPv6 aus einem IP-Adresspool der Stadtwerke. Die IPv4-Konnektivität wird über eine dynamisch vergebene öffentliche IPv4 Adresse oder über ein NAT-Gateway realisiert. Ein Anspruch auf eine öffentliche IPv4 Adresse besteht nicht. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen am Anschluss des Kunden über das Internet ist nur über IPv6 und öffentlichen IPv4 Adressen uneingeschränkt möglich. Der Betrieb von Serverdiensten ist nicht gestattet.

## 3. Leistungsmerkmale Telefon

Die folgenden Leistungsmerkmale sind ausschließlich bei Inanspruchnahme der Option Telefon verfügbar. Zur Anschaltung analoger und digitaler Telekommunikations-Endgeräten ist ein entsprechendes Endgerät gem. Abschnitt 1.3 erforderlich. Die Stadtwerke stellen auf Nachfrage eine aktuelle Liste unterstützter Endgeräte zur Verfügung. Die Übertragung der Daten beim Telefondienst muss mit Dienstkennzeichnung erfolgen.

### 3.1. Rufnummer, Portierung

Der Kunde erhält eine oder mehrere Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der den Stadtwerken von der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) die für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde eine Rufnummer, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung).

### 3.2. Qualität und Verfügbarkeit

Sprachverbindungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 99,5 % hergestellt. Die Verfügbarkeit der Telefondienstleistungen kann durch die Leistungsmerkmale, die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbart sind, eingeschränkt sein.

### 3.3. Einzelverbindungs nachweis (EVN)

Auf Wunsch erhält der Kunde eine Aufstellung aller zur Abrechnung relevanten Verbindungen in zeitlicher Abfolge mit zugehörigem Preis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder a) um die letzten drei Ziffern verkürzt oder b) in vollständiger Länge angegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen ohne Angabe der Zielnummer in einer Summe zusammengefasst. Alle Verbindungsdaten werden bei den Stadtwerken spätestens sechs Monate nach Rechnungsversand gelöscht, sofern nicht aus datenschutzrechtlichen Gründen oder auf Wunsch des Kunden eine frühere Löschung erfolgt. Eine längere Speicherung erfolgt nur, wenn Einwendungen gegen die Rechnung erhoben wurden.

### 3.4. Telefonbucheintrag/Auskunft

Auf Antrag des Kunden veranlassen die Stadtwerke die Aufnahme eines Kundendatensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, das als Basis für gedruckte Verzeichnisse, für elektronische Medien und zum Betreiben telefonischer Auskunftsdienste genutzt wird. Der Kundendatensatz besteht aus dem Namen, der Anschrift und der ersten Rufnummer des Kunden. Auf Wunsch des Kunden dürfen Mitbenutzer eingetragen werden, soweit diese damit einverstanden sind. Der Kunde kann die Nutzung des Kundendatensatzes in seinem Antrag einschränken bzw. ihr später ganz oder teilweise widersprechen. Der Standardeintrag ist kostenlos.

### 3.5. Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Bei allen Stadtwerke Do IT / Do IT Turbo Tarifen sind die folgenden Leistungsmerkmale enthalten:

- Rufnummernanzeige (CLIP, CLIR): Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird, sofern dies vom anrufenden Teilnehmer nicht unterdrückt wird, übermittelt (CLIP). Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des eigenen Anschlusses standardmäßig an den gerufenen Anschluss übermittelt. Mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr kann diese Übermittlung a) fallweise oder b) auf gesonderten Antrag des Kunden ständig unterdrückt werden (CLIR).
- Anrufweitererschaltung: Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weiter geschaltet werden. Die Weitererschaltung muss vom Endgerät des Kunden über die SIP Meldung 302 initiiert werden. Unterstützt werden dabei die Varianten a) ständig (CFU), b) wenn der Anschluss des Kunden besetzt ist (CFB), c) wenn die Verbindung nicht innerhalb von ca. 20 Sek. angenommen wird (CFNR). Den Zielanschluss und die Art der Weitererschaltung legt der Kunde an seinem Endgerät durch Selbsteingabe fest.
- Premium-Rate-Dienste, Anschluss Sperre: Abgehende Verbindungen zu Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngruppe 0900x) sind standardmäßig gesperrt. Die Freischaltung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Kunden. Auf Anfrage können weitere Rufnummern oder Rufnummernbereiche gesperrt werden.

Bei Anschlüssen mit mehreren Sprachkanälen sind zusätzlich folgende Leistungsmerkmale möglich:

- Anklopfen (CW): Signalisierung weiterer Anrufe während des Gesprächs.
- Rückfrage/Makeln (CH): Der auf Halten gesetzte Gesprächsteilnehmer wird aus dem Gespräch genommen und über eine Ansage hierüber informiert. Anschließend kann eine zweite Verbindung hergestellt werden. Danach ist das Hin- und Herschalten zwischen zwei aktiven Verbindungen möglich (Makeln).

### 3.6. Telefon-Flatrate

Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz können optional dazu gebucht werden. Ausgenommen sind Verbindungen ins Mobilfunknetz, zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern, sowie dauerhafte Anrufweitererschaltungen und Rückruffunktionen sowie unternehmerisch bzw. gewerblich genutzte Verbindungen und Verbindungen die vor- oder nachrangig Rückvergütung bezwecken. Diese Verbindungen werden gemäß Preisliste berechnet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau je angefangene Minute. Der Anschluss darf nicht von Massenkommunikationsdiensten und Überwachungs- und Kontrollfunktionen genutzt werden. Bei missbräuchlicher Nutzung sind die Stadtwerke berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. Weitergehende Schadenersatzansprüche der Stadtwerke bleiben unberührt.

### 3.7. Sprachkanäle und Rufnummern

Bei den Privatkundentarifen der Stadtwerke erhält der Kunde standardmäßig zwei Sprachkanäle (mit Minuten Abrechnung) für die Übertragung von Sprache und Fax-Daten. Bei der Kundenwunsch Option „Telefon-Flatrate 1. Leitung“ steht ein Sprachkanal mit Flatrate ins deutsche Festnetz zur Verfügung. Mit der Zusatzoption „Telefon Flatrate 2 Leitung“ steht ein zweiter Sprachkanal mit Flatrate ins deutsche Festnetz zur Verfügung. Der Kunde erhält standardmäßig 3 Rufnummern, gegen gesonderte Beauftragung bis zu 3 Rufnummern pro Sprachkanal. Die Rufnummern werden jeweils aus dem Rufnummernraum vergeben, der den Stadtwerken von der Bundesnetzagentur (BNetzA) für das jeweilige Ortsnetz zugeteilt wurde. Abweichend hiervon kann der Kunde bis zu 10 Rufnummern, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung der Rufnummer).

## 4. Optionale Serviceleistungen

Auf Wunsch des Kunden können Serviceleistungen bezogen werden und sind gem. Preisblatt gesondert in Rechnung gestellt. Die Haftung für Datenverlust am Gerät des Endkunden ist auf den üblichen Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von ordnungsgemäßen Datensicherungen beschränkt.

## 5. Rechnungsstellung und Kundenportal

Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch über das Stadtwerke Kundenportal. Eine Rechnung in Papierform mit postalischer Zustellung kann gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden. Bei erfolgloser Abbuchung wird die Rechnung automatisch künftig in Papierform versandt und gemäß der Preisliste mit Mehrkosten berechnet. Der Zugang zum Kundenportal erfolgt über die Internetseite der Stadtwerke unter [www.stadtwerke-dorfen.de](http://www.stadtwerke-dorfen.de) mit den persönlichen Zugangsdaten.