

1. Leistungen des Anschlusses

Die Stadtwerke Dorfen GmbH (im Folgenden: Stadtwerke) stellt dem Kunden entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten am Anschluss folgende Dienste und 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 besteht für den Kunden 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 Bandbreitenkorridoren zur Verfügung:

FTTH/FTTB Glasfaser:

- Galfaser 150: Downstream 140.000 kBit/s bis 150.000 kBit/s, Upstream 65.000 kBit/s bis 75.000 kBit/s
- Galfaser 250: Downstream 240.000 kBit/s bis 250.000 kBit/s, Upstream 115.000 kBit/s bis 125.000 kBit/s
- Galfaser 500: Downstream 490.000 kBit/s bis 500.000 kBit/s, Upstream 240.000 kBit/s bis 250.000 kBit/s
- Galfaser 1000: Downstream 990.000 kBit/s bis 1.000.000 kBit/s, Upstream 490.000 kBit/s bis 500.000 kBit/s

*Die angegebene Bandbreite steht 80% der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung. Im Fall der verminderten Leistung kann der Kunde jederzeit mit dem u. g. Beschwerdemanagement Kontakt aufnehmen und eine individuelle Vereinbarung über die Leistungsparameter treffen, soweit die Stadtwerke diese technisch und wirtschaftlich leisten kann.

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. Die konkret verfügbare Geschwindigkeit bei Nutzung des Anschlusses hängt von der Netzauslastung, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten 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 je nach Verfügbarkeit bei Vertragsabschluss die Möglichkeit ein Endgerät (CPE) zur monatlichen Miete bei den Stadtwerken zu erwerben. Endgeräte die über die monatliche Miete bezogen werden sind stets im Eigentum der Stadtwerke und sind bei grob fahrlässiger Beschädigung mit dem Bruttolistenpreis in Euro zu entschädigen. Soweit der Kunde ein sog. Routerwahlrecht hat, gilt die Schnittstellenbeschreibung der Stadtwerke

ke nach § 74 TKG veröffentlicht unter www.stadtwerke-dorfen.de. 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.

Etwas notwendige zusätzliche kundenspezifische Zugangsdaten erhält der Kunde mit der schriftlichen Vertragsbestätigung übersandt. Der Kunde muss sich bei Verwendung eines kundeneigenen Routers bewusst sein, dass in diesem Anwendungsfall die Stadtwerke

- keinen Support, Konfigurationsunterstützung oder sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Erst- und ggf. Folgekonfigurationen des Endgerätes erbringen
- keine Garantie für die Gesamtleistung des vertraglich vereinbarten Produktes (z. B. hinsichtlich Durchsatz/Übertragungsgeschwindigkeit, Funktionen/Features) geben kann, sofern/soweit der Router an dieser Leistung maßgeblich beteiligt ist;
- keinen Support für Störungen am Endgerät oder an Leistungen in unmittelbarem Zusammenhang mit der korrekten Funktion des Endgerätes erbringen;
- dem Kunden keinen kommerziellen Vorteil gegenüber der Mitlieferung eines Stadtwerke-Endgerätes gewährt.

In der Regel sehen die Produkte der Stadtwerke den Komfort der Beistellung eines geprüften, kompatiblen und von den Stadtwerken provisionierten und verwalteten Kundenendgerätes/Routers vor. Durch Verwendung eigener Router ist der Kunde selbst für die Kompatibilität, Konformität und Netzintegrität allein verantwortlich. Bei Störungen der Netzintegrität durch kundeneigene Router mit Rückwirkungen auf andere Kunden sind die Stadtwerke berechtigt und verpflichtet Maßnahmen gem. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen-Telekommunikation zu ergreifen.

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. Ausführungsvarianten 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 In ternet-Dienstes ist dabei abhängig von Länge, Qualität und Beschaltungsgrad der Endleitung.

1.4.2. 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. Die Signalverteilung im Gebäude erfolgt über die 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: tägliche Annahme der Störungsmeldung von 00:00-24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr; Servicebereitschaft werktags (montags bis freitags) von 7:30-19:30 Uhr und samstags von 7:30-15:30 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage. Die Entstörrfrist ist abhängig vom jeweiligen Tarif und 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

Die Stadtwerke nutzen zur Erbringung der angebotenen Dienstleistungen die Ressourcen von Netzbetreibern. Auf der Stadtwerke Homepage und in den Verträgen werden die verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten angegeben. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind Maximalwerte, die unter optimalen Bedingungen und bei entsprechender Abdeckung und Verfügbarkeit des jeweiligen Netzes erreicht werden können, sofern das verwendete Endgerät und der gewählte Tarif dies unterstützen. Es kann aber vorkommen, dass die tatsächliche Geschwindigkeit, die beim Kunden erreicht wird hiervon abweicht. Die Geschwindigkeit der Verbindung im Festnetzbereich ist abhängig von der Qualität der Leitungen zwischen dem Endgerät des Kunden und der durch den Netzbetreiber bereitgestellten Leitung und kann nach oben und unten abweichen. Die tatsächlich verfügbare Internetgeschwindigkeit ist letztlich auch abhängig von mehreren Faktoren, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, so z.B. die Verwendung von Wireless-LAN, der verwendeten Endgeräte und der Anzahl von Endgeräten, die gleichzeitig das Internet nutzen. Angaben zu den vertragsindividuellen Übertragungsgeschwindigkeiten sind den jeweiligen Tarifinformationen zu entnehmen.

Die aktuelle Versorgung kann unter <https://www.breitbandmessung.de/kartenansichtabgerufen> werden, wobei die Messung über ein via LAN angeschlossenes Gerät zu erfolgen hat, da das WLAN-Funksignal vor Ort durch das Endgerät erzeugt und örtlichen Gegebenheiten und Einflussmöglichkeiten unterliegt. Einfluss auf die erzielte Datenrate habender Endgerätetyp, das Netzausbaubereich, die Qualität, die Anzahl der gleichzeitigen Nutzer und die Bebauung im jeweiligen Gebiet. Innerhalb von Gebäuden können die Versorgung und/oder die Datenrate aufgrund von Abschattung eingeschränkt sein. Bei erheblichen Abweichungen der Bandbreite vor allem aufgrund außergewöhnlicher Netzauslastung kann es vorkommen, dass sich der Abruf und die Verbreitung von Informationen und Inhalten über den Internetzugang verlangsamen und Einschränkungen bei der Nutzung von Anwendungen und Diensten ergeben. Dies betrifft vor allem aufgrund von hohem Bandbreitenbedarf, wie z.B. Audio und Video-Streaming, Online-Gaming, Herunterladen großer Dateien oder E-Mail-Anhänge. Die individuell erreichbare maximale Verbindungsgeschwindigkeit ist den jeweiligen Tarifinformationen zu entnehmen.

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 NATGateway 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-Endgeräte 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 Rufnummer 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 mindes-

tens 99 % 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 Endnutzerverzeichnis, 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 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).
- Anrufweitschaltung: Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss weiter geschaltet werden. Die Weitschaltung 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 Weitschaltung 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:

- Anklöpfen (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-Flatrates

Telefon-Flatrate für Sprachverbindungen vom Festnetz ins deutsche Festnetz sind in allen Tarifen inkludiert. Optional können Telefon-Flatrates ins europäische Festnetz sowie ins deutsche Mobilfunknetz optional dazu gebucht werden. Ausgenommen sind Verbindungen zu Sonder- und Service-Rufnummern, zu Daten- und Online-Diensten, zu Einwahlrufnummern, sowie dauerhafte Anrufweitschaltungen und Rückrufnummern 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 für die Übertragung von Sprache und Fax-Daten. Bei der Kundenwunsch Option „Telefon-Flatrates“ stehen zwei Sprachkanäle mit der jeweils gebuchten Flatrate zur Verfügung. Der Kunde erhält standardmäßig bis zu 3 Rufnummern. 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 wurden, in das Telefonnetz der Stadtwerke übertragen (Portierung der Rufnummer).

3.8. Wichtige Hinweise zum Notruf

Das Absetzen von Notrufen über 110 und 112 ist bei einem Stromausfall NICHT möglich. Das erfolgreiche Absetzen eines Notrufes erfordert sowohl die ununterbrochene Stromversorgung als auch die Einschaltung der Telekommunikationsendeinrichtungen bzw. Endgeräte beim Kunden (z.B. Router, Telefonanlage, ONT (Optical Network Terminal), etc.).

Bei Trennung der Internet-Verbindung kann es zu einer Unterbrechung von bis zu 30 Sekunden kommen. Das Absetzen eines Notrufes ist in diesem Zeitraum nicht möglich und es kann zu Gesprächsabbrüchen kommen. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der bei Notrufen standardgemäß übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

4. Leistungsmerkmale TV

Die folgenden Leistungsmerkmale sind ausschließlich bei Inanspruchnahme der TV-Option (Fernseh- und Rundfunkübertragungsdienst) verfügbar. Zur Anbindung analoger und digitaler TV- und Rundfunk-Endgeräte des Kunden sind ein entsprechendes Endgerät (z.B. ONT mit TV Ausgang) sowie eine entsprechende Inhouseverkabelung erforderlich. Die Stadtwerke stellen eine aktuelle Senderliste der angebotenen Stadtwerke TV- und Rundfunkprogramme zur Verfügung, die veröffentlicht ist unter www.stadtwerke-dorfen.de.

5. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen

bestimmte Produkte und Dienste

Sofern nicht ausdrücklich anders in den Tarifinformationen aufgeführt, umfassen Dienste und Produkte der Stadtwerke keine speziell für Endnutzer mit Behinderungen vorgesehene Leistungsmerkmale.

6. 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.

7. 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 mit den persönlichen Zugangsdaten.