

Leistungsbeschreibung der TNG Stadtnetz GmbH (im Folgenden TNG)

1. Allgemeine Bestimmungen

Grundlage aller in Anspruch genommener Dienstleistungen der TNG sind die individuellen Vertragsvereinbarungen, die Leistungsbeschreibungen, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Benutzerordnung der TNG in der jeweils aktuellen Fassung. Abweichende AGB des Kunden gelten nicht.

2. Allgemeine Leistungsbeschreibung

Die TNG stellt unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen der Telekommunikationskundenschutzverordnung (TKV) und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden einen Netzzugang am vom Kunden definierten Standort (Ort der Leistung) über den Telefonanschluss zu einem öffentlichen Telekommunikationsfestnetz bereit.

Der Kunde kann den Telefonanschluss grundsätzlich zum Anschluss von Sprachtelefon-, Telefax- und sonstigen bestimmungsgemäßen und gesetzlich zulässigen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen sowie Telekommunikationsverbindungen für Telefonate und Faxe herstellen.

Der Anschluss steht in bestimmten Gebieten zur Verfügung. Diese teilt TNG dem Kunden auf Wunsch mit.

Der Kunde kann mit TNG die Portierung der Rufnummer/n vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde/n und in das Telefonnetz der TNG übertragbar ist/sind.

Sofern der Kunde nicht bereits über Teilnehmerrufnummern verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von TNG neue Teilnehmerrufnummern aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen der TNG zugewiesen hat. Eine Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

Die Produktoptionen Festnetz-Flatrate für Deutschland, Euro-Auswahl, Schweiz und USA (jeweils außer Sonderrufnummern und Mobilfunkverbindungen) sowie die Festnetz-Mobil-Flatrate (ohne Service- und Sonderrufnummern, Rufumleitungen, SMS und MMS sowie Mehrwertdienste; gewerbliche Nutzung und Weiterverkauf nicht zulässig; Verbindungen können nach 60 Minuten unterbrochen werden, Wiedereinwahl jederzeit möglich) sind nur gültig im Zusammenhang mit dem TNG-Anschluss und werden anschlussbezogen gebucht.

Alle Einrichtungen bleiben Eigentum von TNG. Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten an diesen technischen Einrichtungen oder Leitungen darf der Kunde nur durch TNG oder deren Beauftragten ausführen lassen. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang eigene Informationen und Pläne sowie Informationen über mögliche Schadensquellen, insbesondere verdeckte Leitungen und Rohre, zur Verfügung.

3. Installation

3.1 Installation an vorhandener TAE

TNG vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des TNG-Anschlusses. Bei Mitbestellung eines Routers, dem Netzabschlussgerät, wird diese dem Kunden per Post oder Kurier empfangssicher zugestellt. Der Kunde schließt das Gerät nach Bereitstellung eigenständig nach Gebrauchsanleitung an die vorhandene Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE) oder die LAN-Buchse Ihres ONTs sowie an eine 220V/230V Stromversorgung an. Die TAE oder der ONT sowie ein 220V/230V Stromanschluss sollten in maximal 2 Meter Entfernung vom Installationsort vorhanden sein.

Vom Kunden beauftragte zusätzliche Installationsarbeiten werden entweder nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt oder werden im Rahmen eines bei TNG gebuchten Installationspakets erbracht (vgl. Leistungsbeschreibung Installationspakete). Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des TNG-Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Bei Mitbestellung des Routers wird dieser dem Kunden als Leihstellung zur Verfügung gestellt, verbleibt im Eigentum von TNG und ist nach Vertragsende unaufgefordert und auf eigene Kosten innerhalb von 14 Tagen empfangssicher durch persönliche Abgabe oder versicherten Versand an TNG zurückzugeben.

Leistungsbeschreibung der TNG Stadtnetz GmbH (im Folgenden TNG)

3.2 Installation einer zusätzlichen TAE – bei Bedarf

TNG vereinbart mit dem Kunden einen Termin für die Bereitstellung des TNG-Anschlusses. Die Installation einer zusätzlichen Telekommunikations-Anschluss-Einheit (TAE) erfolgt durch TNG oder durch ein durch TNG beauftragtes Unternehmen. Die dafür benötigte Teilnehmeranschlussleitung (TAL) sowie ein 220V/230V Stromanschluss sollten in maximal 2 Meter Entfernung vom Installationsort vorhanden sein. Der direkte Zugang zu Keller, Wohnung und TAE muss für den Techniker gewährleistet sein.

Zusätzliche Anfahrten durch die TNG oder eines von ihr beauftragten Dritten, die notwendig werden, weil der Kunde trotz Terminvereinbarung nicht angetroffen wurde, werden dem Kunden je nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Bei Mitbestellung eines Routers, dem Netzabschlussgerät, wird diese dem Kunden per Post oder Kurier empfangssicher zugestellt. Der Kunde schließt das Gerät nach Bereitstellung eigenständig nach Gebrauchsanleitung an die TAE sowie an eine 220V/230V Stromversorgung an.

Vom Kunden beauftragte zusätzliche Installationsarbeiten werden entweder nach Aufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt oder werden im Rahmen eines bei TNG gebuchten Installationspakets erbracht (vgl. Leistungsbeschreibung Installationspakete). Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des TNG-Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

Bei Mitbestellung der TNG Box wird diese dem Kunden als Leihstellung zur Verfügung gestellt, verbleibt im Eigentum von TNG und ist nach Vertragsende unaufgefordert innerhalb von 14 Tagen empfangssicher durch persönliche Abgabe oder versicherten Versand an TNG zurückzugeben.

4. Verbindungen/Notruffunktion

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen oder durch die TNG zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Neben den Verbindungen der TNG kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.

Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern werden von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist und entsprechend abgerechnet (vgl. Tarifübersicht Service- und Sonderrufnummern).

Verbindungen von TNG mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die Verbindungen von TNG werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98,5 Prozent hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Telefonnetzes der TNG muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Für die Verbindungen der TNG gelten die jeweils gültigen Preislisten (vgl. Tarifübersichten, Sonderrufnummern, Auslandsverbindungen).

4.1 Notruffunktion

Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass eine uneingeschränkte Notruffunktion nur bei nicht unterbrochener Stromversorgung verfügbar ist. Dies gilt auch für die uneingeschränkte Nutzung von Alarmanlagen und Hausnotrufsystemen über den TNG-Telefonanschluss. TNG weist den Kunden weiter darauf hin, dass bei einem Anruf an Notrettungsdienste diese ggf. von TNG eine Beauskunftung der Adressdaten verlangen können, damit eine Hilfe auch dann möglich ist, wenn der Teilnehmer nicht oder nicht mehr sprachfähig ist.

Leistungsbeschreibung der TNG Stadtnetz GmbH (im Folgenden TNG)

5. Leistungsumfang

TNG erbringt mit dem TNG-Anschluss im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen:

5.1 Basisleistungen

Der TNG-Anschluss bietet dem Kunden für alle Anschlussarten folgende Basisleistungen:

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird (CLIP).
- **Anrufwefterschaltung**
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:
 - ständige Anrufwefterschaltung (CFU)
 - Anrufwefterschaltung bei Nichtmelden (CFNR)
 - Anrufwefterschaltung bei besetztem Anschluss (CFB).
- **Verbindung halten, Makeln, Rückfrage**
Diese Funktion ermöglicht das Hin- und Herschalten zwischen zwei bestehenden Verbindungen (CH), also ein aktives Aufbauen einer weiteren Verbindung während eines gehaltenen Gespräches.
- **Dreierverbindung, Konferenzschaltung**
Bei einer Konferenzverbindung können drei Anschlüsse gleichzeitig miteinander kommunizieren. Die Konferenz bedarf der Unterstützung des konferenzleitenden Endgerätes (3PTY).
- **Durchwahl zu Nebenstellen (bei TK-Anlagen)**
Ein Anschluss der Telekommunikationsanlage mit durchwahlfähigem Rufnummernblock kann direkt über eine Endziffer angewählt werden (DDI).
- **Voice Box und Fax Box**
Die Voice Box von TNG ist ein persönlicher elektronischer Anrufbeantworter, der über das Internet oder per Telefon abzuhören ist.
Die Fax Box von TNG sammelt Faxe, die an eine vom TNG-Kunden bestimmte Rufnummer gesendet werden. Die Faxe werden als E-Mail mit PDF-Anhang an eine bestimmte E-Mail-Adresse weitergeleitet.
TNG zeichnet auf einem Speichermedium für den Kunden bestimmte Nachrichten in Form von Sprache oder Fax auf, wenn der Kunde eine Telekommunikationsverbindung nicht entgegen nimmt und eine Rufumleitung (Anrufwefterschaltung) auf die Voice Box eingerichtet hat oder Faxe an den TNG-Kunden gesendet werden.
Die genannten Leistungsmerkmale können vom Kunden genutzt werden, wenn diese von der Endeinrichtung (z.B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden.

5.2 Zusätzliche Leistungen von TNG

TNG erbringt jeweils nach Vereinbarung und, soweit nicht bereits im Standardleistungsumfang enthalten, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen gegen gesondertes Entgelt. Die Leistungen und die Preise richten sich nach der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung und Preisliste:

- Rufnummer mit einem erweiterten Rufnummernblock für Anlagenanschlüsse. Gemäß Vorgabe der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen.
- Bis zu neun weitere Rufnummern für einen Mehrgeräteanschluss (Mehrfachrufnummer; MSN). Einer Rufnummer können auch einzelne Leistungsmerkmale zugeteilt werden.
- Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIR).
- Sperre des Anschlusses für ankommende und abgehende Verbindungen mit Ausnahme der abgehenden Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr. Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist (Vollsperr).

Leistungsbeschreibung der TNG Stadtnetz GmbH (im Folgenden TNG)

- Sperre des Anschlusses für bestimmte Rufnummernbereiche (selektive Sperre).
- Feststellung einzelner ankommender Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (Identifizieren, MCID und Sofortfangen). Im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften identifiziert TNG Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.
- Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- Änderung der Rufnummer.

Weitere Leistungsmerkmale sind auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verfügbar.

6. Aufnahme in Kommunikationsverzeichnisse

TNG leitet im Rahmen der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrag in öffentliche und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Erhält der Kunde eine neue Rufnummer für seinen Telefonanschluss, wird die niedrigste Rufnummer eingetragen, sofern der Kunde bei Auftragserteilung nichts anderes wünscht.

7. Rechnung

Der Kunde erhält von TNG eine monatliche Rechnung sowie auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (gekürzter oder ungekürzter Einzelverbindungsnaheis). Noch nicht berechnete Forderungen für während eines früheren Abrechnungszeitraums erbrachte Leistungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden. Sofern vorhanden, wird hier zudem die Nebenstelle ausgewiesen. Die Rechnungszustellung erfolgt kostenlos per E-Mail oder wird nach Absprache gegen ein entsprechendes Entgelt laut Preisliste in gedruckter Form zugestellt. Bei der Rechnungszustellung per E-Mail gibt der Kunde eine E-Mail-Adresse für die Rechnungszustellung per E-Mail an. TNG ist berechtigt, dem Kunden die Rechnung und einen ggf. beauftragten Einzelverbindungsnaheis statt auf dem Postweg per E-Mail zuzustellen. Der Kunde verpflichtet sich, TNG über eine Änderung seiner E-Mail-Adresse unverzüglich zu informieren sowie unter der angegebenen E-Mail-Adresse eingehende E-Mails regelmäßig abzurufen. Es gelten besondere Datenschutzhinweise.

8. Service Level Agreement für den TNG-Anschluss

Die TNG beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den AGB vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt TNG hierbei innerhalb der nachfolgend genannten Entstörfrist folgende Leistungen:

8.1 Störungsmeldung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen hat TNG folgende Rufnummer eingerichtet: 0431 - 908 908.

8.2 Anschlussverfügbarkeit

Die Anschlussverfügbarkeit beträgt 98,5 Prozent. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des TNG-Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sind explizit von der Anschlussverfügbarkeit ausgeschlossen.

Leistungsbeschreibung der TNG Stadtnetz GmbH (im Folgenden TNG)

8.3 Entstörfrist und Störungsbehebung

Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsannahme von TNG und der Störungsbehebung.

TNG beseitigt in der Regel Störungen innerhalb von 24 Stunden, sofern die Störungsmeldung werktags, d.h. montags 00:00 Uhr bis freitags 18:00 Uhr, eingegangen ist. Geht die Störungsmeldung freitags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen ein, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 00:00 Uhr.

Wenn erforderlich, vereinbart TNG mit dem Kunden vormittags oder nachmittags einen Termin für den Besuch eines Service-Technikers. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung während des vereinbarten Termins nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart, die Kosten einer hierdurch erforderlich werdenden zusätzlichen Anfahrt werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Die Regelentstörfrist gilt als eingehalten. Bei einer von TNG zu vertretenden Überschreitung der Regelentstörfrist erhält der Kunde eine Gutschrift bis zur Höhe des monatlichen Basispreises für den betroffenen Anschluss, die mit Forderungen von TNG aus diesem Vertragsverhältnis verrechnet wird. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

Die durch eine unberechtigte Störungsmeldung des Kunden entstandenen Kosten stellt TNG dem Kunden in Rechnung. Eine Störungsmeldung ist unberechtigt, wenn eine Störung der von TNG bereitgestellten technischen Einrichtungen nicht vorliegt und der Kunde dies hätte erkennen können.