

1. Leistungen der Stadtwerke Nürtingen GmbH

Dieses Dokument beschreibt die Internet-, Telefon- und TV-Produkte aus der Produktreihe NT-net der Stadtwerke Nürtingen GmbH (SWN genannt). Sie ist somit gültig für die folgenden Pakete und Optionen sowie weitere zukünftige Pakete und Optionen der Produktreihe NT-net:

- Neckar-Line S
- Neckar-Line L
- Neckar-Surf S
- Neckar-Surf M
- Neckar-Surf L
- Neckar-Surf XL
- Neckar Surf-Line S
- Neckar Surf-Line M
- Neckar Surf-Line L
- Neckar Surf-Line XL
- NTN-GK 25/5
- NTN-GK 50/10
- NTN-GK 100/20

2. Telefondienste

Mit dem in den NT-net-Paketen enthaltenen Telefonanschluss kann der Kunde Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Telefonverbindungen stellen Wahlverbindungen dar und beinhalten die Realisierung von Sprachverbindungsanschlüssen zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale als auch internationale Telefon-Festnetze und Mobilfunknetze sowie zu Sonder- und Servicenummern. Aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endeinrichtung kann es zu Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang kommen, die nicht im Verantwortungsbereich der SWN liegen. Verbindungen ins Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern werden hergestellt, soweit dies mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde. Verbindungen zu anderen Telefon-Endteilnehmern, die mit einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl eingeleitet werden („call by call“), können nicht hergestellt werden. Die feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl („Preselection“) ist nicht möglich. Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde von NT-net eine Teilnehmerrufnummer zugeteilt. Auf Wunsch sind bis zu fünf Rufnummern möglich. Zu jeder Rufnummer erhält der Kunde einen eigenen Sprachkanal.

2.1 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche im Telefondienst der SWN werden im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97% erstellt. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergangspunkt am Eingang des Telekommunikationsnetzes von der SWN zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

2.2 Standardleistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die nachfolgend aufgeführten Standardleistungsmerkmale werden als Grundfunktionen für den Telefonanschluss bereitgestellt. Die Leistungsmerkmale können vom Kunden über das ihm zur Verfügung stehende Kundenportal selbst oder durch den NT-net-Kundenservice aktiviert oder deaktiviert werden. Gleiches trifft auch auf die Überprüfung der aktuellen Einstellungen der Leistungsmerkmale zu. Die Einrichtung der Leistungsmerkmale ist abhängig vom Leistungsumfang der Endgeräte des Teilnehmers. Die Leistungsmerkmale können nur genutzt werden, wenn diese auch von den Endgeräten auf Seiten des Teilnehmers unterstützt werden.

- **Übermittlung der Rufnummer** des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIP): Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird dem angerufenen Endteilnehmer die Rufnummer des Anrufers übermittelt, sofern nicht Unterdrückung gewählt wird.
- **Unterdrückung der Rufnummer** des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner (CLIR): Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird die Übermittlung und Anzeige der Rufnummer des Anrufers beim angerufenen Gesprächspartner verhindert.
- **Dreierkonferenz (3PTY)**: Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird eine Konferenzschaltung mit bis zu 3 Teilnehmern aufgebaut.
- **Anklopfen (CW)**: Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals wird während eines bestehenden Gesprächs der Verbindungswunsch eines anderen Teilnehmers akustisch signalisiert.
- **Rückfragen/Makeln (HOLD)**: Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals kann der Teilnehmer zwischen zwei Verbindungen hin- und herschalten, ohne dass der jeweils wartende Teilnehmer mithören kann.
- **Anrufweiterleitung (CF)**: Durch Einsatz dieses Leistungsmerkmals werden Anrufe automatisch zu anderen Anschlüssen weitergeleitet. Je nach aktivierter Ausprägung kann dieses fallweise bei Besetzt (CFB), bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden (CFNR) oder ständig (CFU) erfolgen.

2.3 Zusätzliche Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

SWN stellt, jeweils nach Vereinbarung und im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten, gegen gesonderte Entgelte nachfolgende Zusatzleistungsmerkmale zur Verfügung. Die jeweils gültigen Tarife sind den vertraglich vereinbarten Tarif- und Preisinformationen der jeweiligen Preisliste zu entnehmen.

- **Rufnummernidentifikation (MCID)**: Der angerufene Gesprächspartner kann bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen durch Aktivierung des Leistungsmerkmals während oder kurz nach dem Gespräch eine Identifizierung des Anrufers durch die SWN vornehmen lassen. Bei Aktivierung erfolgt die Speicherung der Verbindungsdaten mit Datum, Uhrzeit sowie Rufnummer des Anrufers und des Angerufenen durch die SWN. Die Freischaltung dieses Merkmals erfolgt gemäß den jeweils aktuell gültigen datenschutzrechtlichen Vorschriften.
- **Sperrn von abgehenden Anrufen (OCB)**: Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht die Sperrung abgehender Gespräche. Die Sperrung kann sowohl für nationale als auch für internationale Ziele sowie für Sonderrufnummern durch den Anwender festgelegt werden. Die Einstellung kann entweder fest oder anwenderbezogen temporär eingestellt werden. Die Sperrklassen sind im Dokument „Sperrklassen“ beschrieben. Bei Aktivierung einer Rufnummernsperrung wird vor Gesprächsaufbau die in der festgelegten Sperrklassenkennzahl hinterlegte Liste mit den jeweiligen gesperrten Anrufzielen überprüft. Notrufe können trotz aktivierter Sperrung getätigt werden.

3. Internetdienste

Mit dem in den NT-net-Paketen enthaltenen Internetanschluss kann der Kunde Verbindungen ins Internet aufbauen. Der Zugang zum Internet wird gemäß den Produkt-/Tarifbeschreibungen mit den jeweiligen Down- und Uploadraten zur Verfügung gestellt. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen des Kundenanschlusses ab. Weitere Einflussfaktoren auf die tatsächlich erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit sind u. a. die Leistungsfähigkeit und Einstellungen des Kundengerätes, die Leitung zwischen Router und Kundengerät sowie die Performance im Internet selbst. Eine feste Zugangsbandbreite wird nicht garantiert. Andere Internetprovider können im Allgemeinen mit diesem Dienst nicht genutzt werden. Bestimmte Dienste sind bei Verwendung von IPv6 möglicherweise nicht oder nicht vollständig nutzbar.

4. NT-net-Kundenportal

SWN stellt jedem Kunden ein internetbasiertes Kundenportal zur Verfügung. In diesem kann der Kunde unterschiedliche Informationen u. a. über

- Produkte und Tarife
- persönliche Kundendaten (z. B. Name, Anschrift, Bankverbindung)
- Rechnungen und Einzelbindungsnachweise einsehen und zum Teil verändern.

Des Weiteren können über dieses Kundenportal Leistungsmerkmale für Telefonie eingestellt bzw. verändert werden. Der Zugang zum NT-net-Kundenportal erfolgt über eine Zugangskennung und ein persönliches Kennwort. Die Zugangsdaten werden dem Kunden in der Auftragsbestätigung mitgeteilt.

5. Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

Sofern vom Kunden gewünscht, leitet SWN Rufnummer, Name und Adresse zwecks Eintrags in öffentlich gedruckte und elektronische Telekommunikationsverzeichnisse (z. B. Das Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften an die entsprechenden Auskunftsdienste weiter. Auf Wunsch des Kunden kann auf den Dienst „Inversuche“ (gegen Angabe der Rufnummer den Namen und die Adresse des Kunden an Dritte mitteilen) verzichtet werden.

6. Rechnungsstellung/Speicherung der Verbindungsdaten

Der Kunde erhält von der SWN nach Inbetriebnahme monatlich eine Online-Rechnung, in der die nach der aktuellen Preisliste berechneten und über den NT-net-Anschluss geführten Gespräche aufgeführt sind. Auf Wunsch und gegen Entgelt wird diese Rechnung zusätzlich in Papierform postalisch an den Kunden verschickt. Ferner erhält der Kunde auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eine detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht (EVN). In dieser Übersicht können die Zielrufnummern nach Wahl des Kunden entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Nicht aufgelistet werden Verbindungen zu Beratungsstellen gemäß §99 TKG Abs 2.

SWN behält sich das Recht vor, keinen EVN über die Telefon- und Internet-Verbindungen, die im Rahmen einer Telefon- oder Internet-Flatrate abgerechnet werden, zu erstellen; ausgewiesen werden jedoch Gespräche ins Ausland, in die Mobilfunknetze, zu Sonderrufnummern und zu Servicenummern. Für die Abrechnung von 0900-Sonderrufnummern und 118xy-Sonderrufnummern gilt eine Sonderregelung: Kunden, die diese Services nutzen, erhalten hierfür eine separate Papierrechnung. Der Kunde kann das Speicherverfahren seiner Verbindungsdaten im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten wählen. Soweit der Kunde von seinem Wahlrecht nicht Gebrauch macht, werden seine Verbindungsdaten ohne Kürzung der Zielrufnummer zu Beweiszwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte gemäß § 97 Abs. 3 TKG nach Versendung der Rechnung gespeichert.

7. Service

7.1 Allgemeine Entstörung

Die Aufnahme einer Störung erfolgt an den Tagen Montag bis Freitag – gesetzliche Feiertage ausgenommen – von 8.00 bis 19.00 Uhr und Samstag von 9.00 bis 16.00 Uhr.

7.2 Entstörprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht auf der Auftragsbestätigung sowie auf der Rechnung. Die SWN überprüft beim Eingang einer Störmeldung unverzüglich, ob es sich um eine Störung im SWN-Netz handelt oder ob die Störung in Fremdnetzen verursacht wird. Sind die Störungen nicht im SWN-Netz begründet, sondern in Fremdnetzen, gelten die jeweiligen Entstörfrieten des Fremdnetzbetreibers. Sofern ein Kunde eine Störung meldet, wird diese klassifiziert und bearbeitet.

- **Reaktionszeit:** Die Reaktionszeit beginnt spätestens am jeweils darauf folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 8.00 Uhr. Die durchschnittliche Entstörzeit beträgt in der Regel vier Stunden.
- **Beginn der Entstörung:** Die Entstörung beginnt unmittelbar im Anschluss an die Reaktionszeit.
- **Rückmeldungen:** Die SWN informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Darüber hinaus kann sich der Kunde jederzeit über den aktuellen Status informieren.

7.3 Entstörung und Verfügbarkeit Telefon und Internet

Der Betriebszustand des Anschlusses hinsichtlich Funktionsfähigkeit und Übertragungsqualität der vorgenannten Dienste wird täglich 24 Stunden überwacht. Verfügbarkeitsaussagen sind auf den Standort bezogen und werden auf Jahresbasis ermittelt. Die Dauer einer Störung bemisst sich nach dem Zeitraum, der zwischen der Benachrichtigung von SWN über die Störung und Beseitigung der Störung liegt. Die Verfügbarkeit des Telefon- und Internetdienstes beträgt 97,5%. Diese Verfügbarkeit kann reduziert werden durch:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden.

7.4 Entstörung Fernsehen und Hörfunk

Die SWN beseitigt Störungen zu den in Ziff. 7.1 beschriebenen Zeiten und innerhalb der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, sofern diese Störungen innerhalb des in den Besonderen Geschäftsbedingungen Fernsehen und Hörfunk beschriebenen Leistungsumfanges der SWN fallen.

- Wartungsarbeiten (können täglich zwischen 0.00 und 6.00 Uhr durchgeführt werden)
- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- bei Gesprächen zu Teilnehmern, die bei anderen Netzbetreibern im In- oder Ausland angeschaltet sind

8. Vor-Ort Installation

Folgende Leistungen erbringt der Service-Techniker kostenlos im Rahmen des Erstanschlusses:

- Anschluss des Medienwandlers an den Glasfaser-Abschlusspunkt und an die Stromversorgung
- Wandmontage und Inbetriebnahme des Medienwandlers