

Leistungsbeschreibung

VORBEMERKUNGEN	3
1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
2. GRUNDSÄTZE	3
2.1. GLEICHHEIT UND UNPARTEILICHKEIT	3
2.2. KONTINUITÄT	4
2.3. BETEILIGUNG AM VERBESSERUNGSPROZESS	4
2.4. HÖFLICHKEIT, FAIRNESS, TRANSPARENZ UND VERSTÄNDLICHKEIT	4
2.5. ZUVERLÄSSIGKEIT UND EFFIZIENZ	5
2.6. WAHLRECHT	5
2.7. SICHERHEIT	5
2.8. VERTRAULICHKEIT	5
3. BEZIEHUNGEN ZWISCHEN TELMEKOM UND NUTZERN	5
3.1. NUTZERINFORMATIONEN	5
3.2. INANSPRUCHNAHME VON LEISTUNGEN	6
3.3. VERTRAGSANGEBOT	6
3.4. VERTRAGSÄNDERUNGEN	6
3.5. KÜNDIGUNG UND LAUFZEIT	7
3.5.1. FESTNETZ	7
3.5.2. MOBILFUNK	7
3.6. RECHNUNGSLEGUNG UND ZAHLUNG	7
3.7. ANRUFSPERRE FÜR AUSGEHENDE ANRUFE	7
4. SERVICE BEI REKLAMATIONEN UND MELDUNGEN	7
4.1. KUNDENSERVICE	7
4.2. REKLAMATIONEN UND MELDUNGEN	8
5. QUALITÄTSSTANDARDS VON LEISTUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNGEN	8
5.1. VORBEMERKUNGEN	8
5.2. AKTIVIERUNG DER DIENSTE	9
5.2.1. FESTNETZ	9
5.2.2. MOBILFUNK	9
5.3. ZEITEN FÜR DIE BEHEBUNG VON FUNKTIONSSTÖRUNGEN	9
5.4. ENTSCHÄDIGUNGEN	9
6. STREITIGKEITEN	10
7. DATENSCHUTZ UND ALLGEMEINE DATENBANK	10
7.1. DATENSCHUTZ	10
7.2. ÜBERNAHME IN DIE ALLGEMEINE DATENBANK	10

VORBEMERKUNGEN

Die **TelmeKom S.r.l.** (im Folgenden "TelmeKom") legt mit der vorliegenden "**Leistungsbeschreibung**" zur Gewährleistung der Transparenz gegenüber den Kunden Grundsätze und Regeln für die Gestaltung der Beziehungen zwischen dem Unternehmen als öffentlich tätigem Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen und den Kunden fest. Rechtsgrundlage hierfür sind die Regelungen der Verordnung des Ministerrats vom 27.01.1994 zu "Grundsätzen für die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen", des AGCOM-Beschlusses 179/03/CSP zur "Verabschiedung der allgemeinen Richtlinie zu Qualität und Leistungsbeschreibungen bei Telekommunikationsdienstleistungen gemäß Artikel 1, Absatz 6, Punkt b), Nr. 2, Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997" in der geltenden Fassung sowie des AGCOM-Beschlusses 131/06/CSP zur "Verabschiedung der Richtlinie zu Qualität und Leistungsbeschreibungen bezüglich des Internetzugangs über Festnetzanschlüsse gemäß Artikel 1, Absatz 6, Punkt b), Nr. 2, Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997" in der geltenden Fassung sowie des AGCOM-Beschlusses 244/08/CSP "Weitere Regelungen zu Qualität und Leistungsbeschreibungen bezüglich des Internetzugangs über Festnetzanschlüsse zur Ergänzung des Beschlusses Nr. 131/06/CSP i.d.g.F." in der geltenden Fassung und der AGCOM-Beschlüsse 254/04/CSP zur "Verabschiedung der Richtlinie zu Qualität und Leistungsbeschreibungen bei Leistungen zur Festnetztelefonie gemäß Artikel 1, Absatz 6, Punkt b), Nr. 2, Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997" und Nr. 154/12/CONS zu "Bestimmungen zu Qualität und Leistungsbeschreibungen bezüglich Leistungen zur mobilen und persönlichen Kommunikation" in der durch die Beschlüsse Nr. 580/15/CONS und Nr. 125/19/CONS geänderten Fassung.

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG

In der Leistungsbeschreibung werden die Grundsätze und Verfahren von TelmeKom im Verhältnis mit den Kunden beschrieben und sowohl die Rechte von Kunden als auch die von TelmeKom gegenüber den Kunden übernommene Verantwortung im Überblick dargestellt. Aus diesem Grund wird die Leistungsbeschreibung auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannt und ist Bestandteil der besonderen Vertragsunterlagen für die einzelnen vom Kunden genutzten Leistungen.

Die Leistungsbeschreibung stellt die maßgebliche Grundlage in den Beziehungen zwischen TelmeKom und natürlichen oder juristischen Personen, die öffentlich zugängliche elektronische Kommunikationsdienstleistungen nutzen bzw. nutzen wollen (im Folgenden als "Kunden" oder "Nutzer" bezeichnet), dar. In der Leistungsbeschreibung ist eine Reihe von Parametern für die Servicequalität wie Kontinuität, Regelmäßigkeit und Wiederherstellungszeiten genannt, zu deren Gewährleistung sich TelmeKom verpflichtet. Damit ist die Servicequalität für Kunden überprüfbar. Zudem werden Informationen für Kunden gegeben, die Meldungen, Vorschläge, Fragen und Mitteilungen zu Ausfällen an das Unternehmen richten wollen, sowie Auskünfte zu Verfahren und Kosten der Leistungserbringung.

Das vorliegende, auf der Webseite www.telmekom.net veröffentlichte Dokument kann in regelmäßigen Abständen angepasst werden, um der technischen Weiterentwicklung, neuen Rechtsvorschriften und organisatorischen Aspekten Rechnung zu tragen.

2. GRUNDSÄTZE

Die von TelmeKom angebotenen Leistungen sind auf den Bedarf der Kunden ausgerichtet unter Wahrung der Grundsätze der Gleichheit, Unparteilichkeit, Beteiligung, Fairness, Transparenz, Effizienz, Zuverlässigkeit, Flexibilität, Verantwortung, Höflichkeit und Leistungsbereitschaft.

2.1. GLEICHHEIT UND UNPARTEILICHKEIT

TelmeKom bietet im Bereich der elektronischen Kommunikation Leistungen öffentlich an auf der Grundlage des

Gleichheit und Gleichbehandlung von Kunden unabhängig von deren Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion und politischen Überzeugungen.

TelmeKom stellt die Gleichbehandlung und gleiche Bedingungen für die erbrachten Leistungen in Bezug auf alle geografischen Gebiete und alle Kundengruppen sicher und gewährleistet in jedem Falle die Gleichstellung im Sinne eines Verbots jeglicher ungerechtfertigten Diskriminierung.

TelmeKom achtet besonders auf die Sicherstellung und Erleichterung des Zugangs zu den Leistungen und ihrer bestmöglichen Inanspruchnahme durch behinderte, ältere und sozial benachteiligte Personen. Insbesondere trifft TelmeKom hierzu soweit zuständig die bestmöglichen technischen Vorkehrungen im Rahmen von Vereinbarungen mit Lieferanten und/oder anderen Anbietern, um behinderten Personen den Zugang zu den und die Nutzung der angebotenen elektronischen Kommunikationsleistungen zu ermöglichen.

2.2. KONTINUITÄT

TelmeKom verpflichtet sich, die Leistungen regelmäßig, kontinuierlich und unterbrechungsfrei mit Ausnahme von Instandhaltungs- und Instandsetzungsbedingten Unterbrechungen zu erbringen.

TelmeKom erklärt, dass die elektronischen Kommunikationsleistungen unter anderem auch über die Netze anderer Anbieter angeboten werden. Darum haftet TelmeKom nicht bei von letzteren zu vertretenden Leistungsunterbrechungen. Bei geplanten Wartungsarbeiten, die mit einer kompletten Dienstunterbrechung verbunden sind, ist TelmeKom zur vorherigen Information der Kunden mit geeigneten Mitteln und zur Mitteilung der voraussichtlichen Dauer der Unterbrechung und eines Ansprechpartners für den Service und genauere Informationen verpflichtet. Sollten Arbeiten beim Kunden erforderlich sein, ist TelmeKom zur Vereinbarung eines Termins verpflichtet und stellt sicher, dass die beauftragten Mitarbeiter mit einer Ausweiskarte ausgestattet sind.

2.3. BETEILIGUNG AM VERBESSERUNGSPROZESS

TelmeKom stellt sicher, dass sich einzelne Kunden und Verbraucherverbände am Prozess der Verbesserung des Dienstleistungsangebots beteiligen können. Jeder Kunde hat die Möglichkeit, sich mit der Meldung von Mängeln, Kommentaren, Reklamationen und Vorschlägen im Allgemeinen wie im Einzelfall an den Kundendienst zu wenden sowie jederzeit ihn betreffende Auskünfte zu erbitten. Reklamationen und spezifische Meldungen werden innerhalb von 45 (fünfundvierzig) Tagen ab Eingang bearbeitet.

2.4. HÖFLICHKEIT, FAIRNESS, TRANSPARENZ UND VERSTÄNDLICHKEIT

TelmeKom stellt eine respektvolle und höfliche Behandlung der einzelnen Kunden nach den Grundsätzen der Transparenz und Einfachheit sicher, um eine bewusste Wahrnehmung der für Kunden bestehenden Auswahlmöglichkeiten zu gewährleisten und zu fördern und die Erledigung der für die Erbringung der Leistungen, Vertragsänderungen und Kündigungen erforderlichen Formalitäten unter anderem durch gut verständliche Sprache und unkomplizierte, klare und sachgerechte Prozeduren zu erleichtern.

TelmeKom bemüht sich darum, dass in persönlichem, telefonischem oder Mailkontakt mit Kunden stehende Mitarbeiter sich gegenüber dem Kunden identifizieren. Damit Kunden sich für das jeweils ihrem Bedarf am besten entsprechende Angebot entscheiden können, verpflichtet sich TelmeKom zu einem Höchstmaß an Transparenz bei der Verfügbarmachung von Informationen zu den technischen und finanziellen Bedingungen und Konditionen der angebotenen Leistungen. Zudem wird die Webseite von TelmeKom ständig inhaltlich aktualisiert und kontinuierlich weiterentwickelt, damit die angebotenen Leistungen und die Produktmerkmale einfach und verständlich erläutert und die Kunden damit in die Lage versetzt werden, sich für ein bedarfsgerechtes Angebot zu entscheiden.

2.5. ZUVERLÄSSIGKEIT UND EFFIZIENZ

Die Tätigkeit von Telmekom richtet sich nach den Kriterien Effizienz und Zuverlässigkeit. Hierzu kommen die zur Gewährleistung eines hochwertigen Service am besten geeigneten technischen und organisatorischen zur Anwendung.

2.6. WAHLRECHT

Zur Gewährleistung des Wahlrechts der Kunden verpflichtet sich Telmekom, im Rahmen einfacher, verständlicher und sachgerechter Prozeduren den Abschluss von Dienstleistungsverträgen, Vertragskündigungen und Vertragsänderungen zur Aufnahme oder Beendigung ergänzender oder zusätzlicher Leistungen gleichermaßen zu ermöglichen.

Telmekom respektiert das Wahlrecht des Kunden und ermöglicht diesem die Auswahl zwischen den unterschiedlichen Dienstleistungsangeboten. Telmekom verpflichtet sich zu einem Höchstmaß an Transparenz bei der Veröffentlichung von Informationen zu den technischen und finanziellen Bedingungen und Konditionen der angebotenen Leistungen.

Telmekom erkennt das Wahlrecht des Kunden ebenso durch die Umsetzung der Maßnahmen bezüglich der Verfügbarmachung des Migrationscodes gemäß dem AGCOM-Rundschreiben vom 9. April 2008 und den Beschlüssen Nr. 274/07/CONS. und Nr. 52/09/CIR an.

2.7. SICHERHEIT

Telmekom setzt sich das Ziel, die eigene und die kundenseitige sicherheitstechnische Infrastruktur stets auf aktuellem Stand zu halten, um durch externe Ereignisse und etwaige kriminelle Handlungen verursachte Schäden zu minimieren. Das Management der Internetsicherheit erfolgt durch die technische Abteilung von Telmekom und/oder Drittanbieter, die hohe Zuverlässigkeitsstandards sicherstellen, durch *i)* die Nutzung von Technologien mit Marktführerschaft, *ii)* ständige Aktualisierung und Suche nach technischen Lösungen, *iii)* eine schnelle Implementierung von Neuerungen.

2.8. VERTRAULICHKEIT

Telmekom verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen in Bezug auf Kundendaten und gewährleistet, dass jeder Kunde sein Recht auf Zugang zu ihn betreffenden Informationen bei Telmekom sowie sämtliche Rechte Betroffener im Rahmen der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Verordnung EU 2016/679 (DSGVO) wahrnehmen kann.

3. BEZIEHUNGEN ZWISCHEN TELMEKOM UND NUTZERN

3.1. NUTZERINFORMATIONEN

Telmekom veröffentlicht Informationen zu den finanziellen, technischen und rechtlichen Bedingungen und Konditionen des Dienstleistungsangebots und verpflichtet sich zur Benachrichtigung der Nutzer bei diesbezüglichen Änderungen durch rechtzeitige, transparente und verständliche Mitteilungen nach dem Grundsatz von Treu und Glauben. Dementsprechend verpflichtet sich Telmekom:

- die Merkmale der Leistung in Bezug auf Preise, Rechnungslegung, Abrechnungs- und Gebühreneinheiten, Verfahren der Leistungserbringung, Mindestvertragslaufzeiten, Bedingungen für die Vertragsverlängerung und Vertragskündigung, Vertragsstrafen und Verfahren zur Übertragung von Guthaben gemäß Artikel 1264 Zivilgesetzbuch eindeutig und vollständig anzugeben;
- die technischen Bedingungen und Voraussetzungen für die Nutzung der Leistung und die technischen Leistungsmerkmale einschließlich der garantierten technischen Mindestleistungen zu beschreiben;

- über den jeweiligen Kundenservice Informationen zu den Bestimmungen und technischen Spezifikationen zur Verfügung zu stellen, auf deren Grundlage die elektronischen Kommunikationsdienstleistungen und die sonstigen angebotenen Leistungen erbracht werden;
- die Nutzer über etwaige Änderungen von Vertragsbedingungen oder bei der Erbringung der Leistungen, die Gründe hierfür und die entsprechenden Reklamations- und Beschwerdemöglichkeiten zu informieren;
- den Nutzern Informationen zur Aktivierung/Deaktivierung von Anrufsperrern für ausgehende Anrufe zur Verfügung zu stellen;
- den Nutzern den Migrationscode zur Vereinfachung eines Anbieterwechsels zur Verfügung zu stellen; der Nutzer kann den Migrationscode der Rechnung entnehmen und/oder beim Kundenservice anfragen.
- Verfügbarmachung unentgeltlicher Parental Control-Systeme gemäß Beschluss AGCOM 9/23/CONS. Mit diesem Service hat der Kunde die Möglichkeit, eine von Telmekom anhand der behördlichen Vorgaben voreingestellte und ständig aktualisierte Liste von Webseiten zu aktivieren, die für Minderjährige gesperrt werden. Weitere Informationen stehen auf unserer Webseite zur Verfügung <https://www.telmekom.com/verbraucherinfos/parental-control>. Es ist dem Kunden bekannt, dass Telmekom keine Gewährleistung dafür übernimmt, dass alle weiterhin für Minderjährige zugänglichen Seiten und Inhalte für diese geeignet sind und dass andererseits keine für Minderjährige geeignete Seiten und Inhalte gesperrt werden. Die Verantwortung für den minderjährigen Nutzer und die Aufgabe, die Eignung von Inhalten und verwendeten Filtern entsprechend den eigenen Bedürfnissen zu prüfen, obliegen auch weiterhin dem Kunden. Verwendet der Kunde einen von ihm selbst frei gewählten Router, so hat er die DNS zur Filterung der Inhalte selbst zu konfigurieren.

3.2. INANSPRUCHNAHME VON LEISTUNGEN

Die Inanspruchnahme von Leistungen erfolgt nach dem im folgenden Punkt des vorliegenden Dokuments beschriebenen Verfahren. Die Aktivierung entgeltpflichtiger Leistungen erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Nutzers.

Für Verträge zur Erbringung elektronischer Kommunikationsleistungen für Verbraucher gelten, soweit diese "per Datenfernübertragung" abgeschlossen und durchgeführt werden, der Beschluss 519/15/CONS "Verabschiedung der Verordnung zu Bestimmungen zum Schutz von Nutzern im Rahmen von Verträgen über die Erbringung elektronischer Kommunikationsdienstleistungen" und die Regelungen der Rechtsverordnung Nr. 206 vom 6. September 2005 ("Verbraucherschutzgesetz").

3.3. VERTRAGSANGEBOT

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen zusammen mit der Leistungsbeschreibung, dem technischen und kaufmännischen Angebot und etwaigen technischen Anhängen den "Vertrag" dar.

Das dem Anbieter vom Kunden zu unterbreitende Vertragsangebot ("**Vertragsangebot**") wird durch die Unterzeichnung und Weiterleitung des jeweiligen Angebots für die betreffende Dienstleistung an Telmekom vorgelegt. Mit dem gemäß den Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen an Telmekom zu richtenden Vertragsangebot beantragt der Kunde die Aktivierung einer oder mehrerer Leistungen.

3.4. VERTRAGSÄNDERUNGEN

Bei von Telmekom einseitig vorgeschlagenen Änderungen von Vertragsbedingungen kann der Kunde den Vertrag ohne Vertragsstrafe oder Kosten für die Deaktivierung von Leistungen kündigen, soweit die betreffenden Änderungen nicht ausschließlich zum Vorteil des Kunden sind, rein administrativer Natur und ohne jegliche nachteiligen Folgen für den Kunden sind oder unmittelbar durch europäisches oder nationales Recht bewirkt werden.

TelmeKom informiert den Kunden über Vertragsänderungen per E-Mail, mit einem der Rechnung beigefügten Schreiben oder in einer sonstigen nach den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Weise mindestens 30 (dreißig) Tage im Voraus. Der Kunde kann innerhalb von 60 (sechzig) Tagen nach dieser Mitteilung per Einschreibung gegen Rückschein oder per zertifizierter E-Mail an TelmeKom von seinem Kündigungsrecht Gebrauch machen.

3.5. KÜNDIGUNG UND LAUFZEIT

3.5.1. FESTNETZ

Der Vertrag läuft über die im Vertragsangebot festgelegte Laufzeit.

Bei ausgehandelten Verträgen werden die Bedingungen für die Kündigung vom Kunden im Vertragsangebot und/oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt.

Bei Unterwerfungsverträgen kann der Vertrag von jeder Partei zu gleich welchem Zeitpunkt schriftlich unter Wahrung einer Kündigungsfrist von 30 (dreißig) Tagen gekündigt werden. TelmeKom kann darüber hinaus die Erstattung nachweislich aufgewendeter Kosten verlangen. Deren Höhe ist unter Beachtung des Beschlusses 487/18/CONS zu ermitteln.

3.5.2. MOBILFUNK

Die Laufzeit von Mobilfunkverträgen beginnt mit der Aktivierung der Leistung und ist unbefristet. Der Kunde kann den Vertrag jederzeit unter Wahrung einer Kündigungsfrist von 30 (dreißig) Tagen bei TelmeKom kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Offene Rechnungen sind zu begleichen.

3.6. RECHNUNGSLEGUNG UND ZAHLUNG

Der Kunde erhält von TelmeKom Rechnungen aufgrund der zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden bzw. zu einem späteren Zeitpunkt angepassten Tarife.

Die dem Kunden gestellte Rechnung ist leicht verständlich und übersichtlich und enthält die Angaben zu den einzelnen Leistungen und den Abrechnungszeiträumen. Die Verbräuche können online im Kundenbereich der Webseite eingesehen werden.

Die Rechnung wird mindestens fünfzehn Tage vor Fälligkeit der Zahlungen gemäß Artikel 7 von Anhang A zum Beschluss 179/03/CSP versendet. Die Rechnungsbeträge basieren auf den geltenden bzw. zu einem späteren Zeitpunkt angepassten Tarifen. Bezüglich sämtlicher im folgenden Abschnitt nicht ausdrücklich genannter Fragen wird auf die Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

3.7. ANRUFSPERRE FÜR AUSGEHENDE ANRUF

Nutzer von Telefoniedienstleistungen verfügen mit der Aktivierung des Dienstes über eine aktivierte Anruf Sperre, die so eingestellt ist, dass keine Anrufe zu (i) internationalen Sondertarifnummern (PRN) und Satellitentelefonen und (ii) nationalen Sondertarifnummern mit den Vorwahlen 894, 895, 899 getätigt werden können.

Der Nutzer kann den Verzicht auf die ständige Anruf Sperre für ausgehende Anrufe oder die Änderung der Einstellungen der Anruf Sperre mit einem beim TelmeKom-Kundendienst erhältlichen Formular beantragen. Das betreffende Formular ist auszufüllen, zu unterschreiben und per Einschreiben gegen Rückschein und/oder zertifizierte E-Mail an TelmeKom zu übermitteln.

4. SERVICE BEI REKLAMATIONEN UND MELDUNGEN

4.1. KUNDENSERVICE

"Kundenservice" ist ein auf den Kundenbedarf zugeschnittener Dienst zur technischen, vertriebs- und verwaltungstechnischen Unterstützung, über den Leistungsmängel gemeldet, Fragen zu den erbrachten Leistungen gestellt und Informationen zu Reklamationsverfahren eingeholt werden können. Der Kundenservice steht zu den folgenden Zeiten zur Verfügung:

- Zur Meldung von Defekten und Ausfällen ist der Customer Care-Service von Telmekom für Kunden werktags von 08:00 bis 18:00 Uhr unter der Rufnummer 0473 553700 erreichbar.
- Für vertriebs- und verwaltungstechnische Fragen ist der Kundendienst für Kunden jeweils von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr unter der Rufnummer 0473 553700 erreichbar.

An Sonn- und Feiertagen ist der Kundendienst nicht erreichbar. An Feiertagen unter der Woche und während etwaiger Urlaubszeiten, die mit automatischen Benachrichtigungen angekündigt werden, ist der Kundendienst nicht erreichbar.

4.2. REKLAMATIONEN UND MELDUNGEN

Sämtliche Reklamationen von Kunden in Bezug auf Mängel bei den Leistungen und die mögliche Verletzung von Vertragsbestimmungen bzw. der vorliegenden Leistungsbeschreibung sowie der festgelegten Qualitätsstandards können unentgeltlich bei den folgenden Adressen und Nummern eingereicht werden:

- Kundenservice: Telmekom S.r.l. Dr.-J.-Köllensperger-Straße 4, 39011 Lana (BZ)
- Telefon 0473 553700
- Fax 0473 553800
- E-Mail: support@telmekom.com

Telmekom ist darum bemüht, per E-Mail, Telefon, Fax oder Post eingegangene Reklamationen im Rahmen des "Trouble Ticketing" zu erfassen, um ihre Nachverfolgbarkeit sicherzustellen. Telmekom verpflichtet sich, den Erhalt eingehender Kundenmeldungen innerhalb von zwei Werktagen zu bestätigen. Telmekom bemüht sich, Meldungen und Reklamationen möglichst sofort zu beantworten, und verpflichtet sich in jedem Falle, dem Kunden bei Reklamationen das Ergebnis der Bearbeitung innerhalb von 30 (dreißig) Werktagen ab Erhalt mitzuteilen. Bei besonders komplexen Reklamationen, die nicht innerhalb der genannten Frist komplett bearbeitet werden können, informiert Telmekom den Kunden innerhalb dieser Frist über den Stand der Prüfungen und die voraussichtlich hierfür erforderliche Zeit. Die Mitteilung, die der Kunde von Telmekom nach Prüfung der Reklamation erhält, beinhaltet:

- a. bei Stattgabe die Prozeduren, die zur Behebung gegebenenfalls festgestellter Unregelmäßigkeiten eingeleitet werden sollen;
- b. bei Ablehnung der Reklamation die Gründe hierfür mit entsprechenden Erläuterungen.

5. QUALITÄTSSTANDARDS VON LEISTUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNGEN

5.1. VORBEMERKUNGEN

Im Rahmen der Leistungsbeschreibung gibt Telmekom eine Reihe von Qualitätskennzahlen vor, zur deren Erreichung und Aufrechterhaltung im laufenden Jahr sich das Unternehmen verpflichtet. Die Qualitätskennzahlen sind somit für den Kunden nachprüfbar. Die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Qualitätskennzahlen untergliedern sich in Allgemeine und Spezifische Standards. Die Allgemeinen Standards (Beschluss Nr. 254/04/CSP, Beschluss 131/06/CSP in der geltenden Fassung und Beschluss 154/12/CONS in der geltenden Fassung) beziehen sich auf die Leistungen insgesamt. Die Spezifischen Standards beziehen sich auf einzelne Leistungen, die für den Kunden erbracht werden, sodass letzterer die Einhaltung dieser Standards direkt nachprüfen kann. Bei den Allgemeinen Qualitätsstandards legt Telmekom Halbjahres- und Jahresziele fest und veröffentlicht diese auf der Webseite. Für die Spezifischen Standards werden im Folgenden die Werte

aufgeführt, zu deren Einhaltung sich Telmekom verpflichtet.

5.2. AKTIVIERUNG DER DIENSTE

5.2.1. FESTNETZ

Soweit in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht abweichend geregelt, verpflichtet sich Telmekom zur Aktivierung des Dienstes innerhalb von 120 (hundertzwanzig) Tagen nach Eingang des Vertragsangebots, sofern die technischen Prüfungen mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden. Telmekom informiert den Kunden über die Zeitplanung und die Verfahrensweise bei der Aktivierung. Sollten bei der Aktivierung des Dienstes nicht durch Telmekom zu vertretende Probleme oder Verzögerungen auftreten, teilt Telmekom unverzüglich die Gründe hierfür und wenn möglich die neue Zeitplanung für die Aktivierung mit. Bei durch Telmekom zu vertretendem Verzug hat der Kunde Anspruch auf die unter Punkt 5.4 vorgesehenen Entschädigungen.

5.2.2. MOBILFUNK

Der Vertrag kommt entsprechend dem Vertragsangebot mit der Aktivierung der SIM durch Telmekom zustande.

5.3. ZEITEN FÜR DIE BEHEBUNG VON FUNKTIONSSTÖRUNGEN

Telmekom verpflichtet sich, etwaige Unregelmäßigkeiten bei der Funktion der Telefonie- und Datendienste bezüglich des in der Zuständigkeit des Unternehmens liegenden Bereichs zu beheben. Die SLA für die Behebung von Unregelmäßigkeiten sind vom Schweregrad des Defekts abhängig.

- Grad 1 – Komplettausfall. Dringende Maßnahmen notwendig mit Behebung innerhalb von zwei Werktagen.
- Grad 2 – Teilausfall. Dringende Maßnahmen notwendig mit Behebung innerhalb von drei Werktagen.

In derartigen Fällen unternimmt Telmekom jede mögliche Anstrengung zur Wiederherstellung des Dienstes und teilt dem Kunden den Zeitplan der Maßnahmen mit. Soweit bei planmäßigen Wartungsarbeiten eine Unterbrechung des Dienstes erforderlich ist, werden die hiervon betroffenen Kunden mindestens 24 Stunden im Voraus über direkte Benachrichtigungen oder mit sonstigen Mitteln informiert. Telmekom wird in jedem Falle zur Behebung von Problemen tätig und hält die den Kunden entstehenden Unannehmlichkeiten so gering wie möglich. Sollte Telmekom die oben genannten Zeiten nicht einhalten, hat der Kunde Anspruch auf die unter Punkt 5.4 vorgesehenen Entschädigungen. Nicht unter die oben genannten Regelungen fallen Defekte von besonderer Komplexität und Ereignisse im Rahmen von Unglücksfällen und höherer Gewalt wie beispielsweise Naturkatastrophen, Erdbeben, Hochwasser, Explosionen, Erhebungen, Handlungen Dritter oder Manipulationen an Gerätschaften sowie sämtliche sonstige Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle von Telmekom liegen und nicht vom Unternehmen zu vertreten sind. In den genannten Fällen unternimmt Telmekom zwar jede erforderliche Anstrengung zur Behebung des Defekts, sichert jedoch nicht die Einhaltung der entsprechenden Fristen zu und zahlt nicht die unter Punkt 5.4 genannten Entschädigungen.

5.4. ENTSCHÄDIGUNGEN

Entschädigungsforderungen sind beim Telmekom-Kundendienst schriftlich per Einschreiben gegen Rückschein oder per zertifizierter E-Mail unter Angabe von Gründen geltend zu machen. Der Kunde ist gleichfalls verpflichtet nachzuweisen, dass die Mängel durch Telmekom verursacht wurden. Entschädigungen werden nicht gezahlt, wenn die betreffende Unterbrechung durch den Kunden oder durch von Telmekom verschiedene Dritte einschließlich des Netzbetreibers zu vertreten bzw. diesen in sonstiger Weise zuzurechnen ist. Telmekom wendet die Entschädigungen gemäß den Entschädigungsregelungen im Beschluss 347/18/CONS an.

bei der Aktivierung des Dienstes oder bei dessen unberechtigter Unterbrechung, Abschaltung oder Einstellung zahlt Telmekom die in Artikel 3 des genannten Beschlusses vorgesehenen automatischen Entschädigungen. Voraussetzung für die Bezahlung ist eine Reklamation bzw. Meldung durch den Kunden.

Zur Überwachung der Qualität der erbrachten Leistungen nutzt Telmekom Indikatoren für die Servicequalität entsprechend den Begriffsbestimmungen und Messverfahren, die im Beschluss Nr.179/03/CSP in der geltenden Fassung, im Beschluss 254/04/CSP in der geltenden Fassung, im Beschluss 154/12/CONS in der durch Beschluss Nr. 580/15/CONS, 125/19/CONS i.d.g.F. geänderten Fassung, und in Beschluss 131/06/CSP in der durch Beschluss 244/08/CSP i.d.g.F. der Aufsichtsbehörde Kommunikation geänderten Fassung vorgesehen sind.

6. STREITIGKEITEN

Bei Streitigkeiten zwischen Telmekom und dem Kunden ist, soweit diese nicht die Bezahlung nicht beanstandeter Leistungen durch den Kunden betreffen, zunächst ein Schlichtungsversuch zu unternehmen.

Dieser Schlichtungsversuch ist nach den Regelungen von Anhang A zum Beschluss Nr. 353/19/CONS, über die Plattform "ConciliaWeb" beim territorial zuständigen Regionalausschuss für Kommunikation (Co.re.com) zu unternehmen, bevor in der Angelegenheit ein ordentliches Gericht angerufen werden darf. Andernfalls ist die betreffende Beschwerde unzulässig.

Wird das Beschwerdeverfahren bzw. Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit entsprechend den obigen Vorgaben ordnungsgemäß eröffnet, wird der Kunde in jedem Falle darüber informiert, dass er die Zahlung für die beanstandete Leistung aussetzen kann und Telmekom in diesem Falle auf die Abschaltung des betreffenden Dienstes verzichtet, solange das eingeleitete Verfahren anhängig ist und bis zu dessen Abschluss einschließlich von etwaigen Zeitintervallen zwischen unterschiedlichen Verfahren bis zu einer Dauer von sechs (6) Monaten nach dem Abschluss des Beschwerde- bzw. Schlichtungsverfahrens. Innerhalb dieser Frist muss in jedem Falle das nachfolgende Schlichtungsverfahren beantragt worden sein.

7. DATENSCHUTZ UND ALLGEMEINE DATENBANK

7.1. DATENSCHUTZ

Telmekom sichert dem Kunden den Schutz seiner personenbezogenen Daten gemäß der Verordnung EU 2016/679 (DSGVO) zu. Insbesondere wird gewährleistet, dass der Kunde seine Rechte nach Artikel 15, 16, 17, 18, 20 und 21 DSGVO ausüben kann. Hierzu wendet er sich an den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung unter den unter Punkt 4.1 und 4.2 angegebenen Adressen und Telefonnummern.

7.2. ÜBERNAHME IN DIE ALLGEMEINE DATENBANK

Telmekom ist verpflichtet, den Kunden über sein Wahlrecht bezüglich der Aufnahme in Telefonbücher und die Verfahren zur Übernahme, Löschung und Änderung personenbezogener Daten zu informieren. Willigt der Kunde durch Ausfüllen der entsprechenden Formulare in die Aufnahme seiner Daten in die allgemeine Datenbank (DBU) und die Telefonbücher (sowohl in elektronischer als auch in Papierform) ein, übernimmt Telmekom die Daten in die DBU. Bei der Veröffentlichung der DBU ist keine Unterscheidung zwischen Telefon- und Faxnummern vorgesehen. Die Veröffentlichung kann aus technischen Gründen eine bestimmte Zeit in Anspruch nehmen. Mit der Veröffentlichung von Telefonbüchern befasste Dritte sind im Verhältnis mit Telmekom durch keinerlei Vereinbarung gebunden und entscheiden komplett eigenständig über den Zeitrahmen der Veröffentlichung. Aus diesem Grunde kann diesbezüglich keinerlei Gewährleistung übernommen werden.