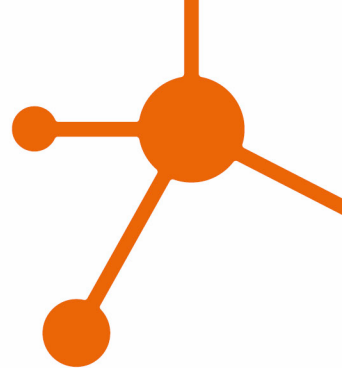
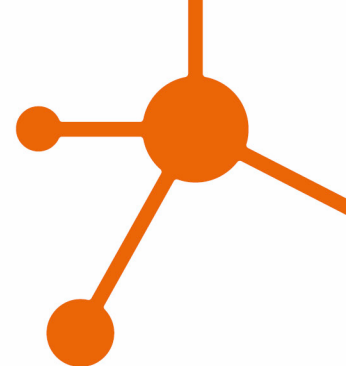
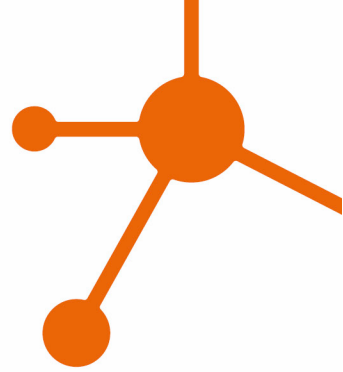




Leistungsbeschreibung



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



VORBEMERKUNGEN

Telmekom GmbH/Srl (im Folgenden „Telmekom“) wendet zur Gewährleistung der Transparenz in den Kundenbeziehungen die vorliegende „**Leistungsbeschreibung**“ an, mit der Grundsätze und Regeln im Verhältnis zwischen öffentlichen elektronischen Kommunikationsanbietern und ihren Kunden festgeschrieben werden sollen. Es gelten die Regelungen der Richtlinie des Ministerrats vom 27.01.1994 zu „Grundsätzen bei der Erbringung öffentlicher Leistungen“, des AGCOM-Beschlusses Nr. 179/03/CSP i.d.g.F. „Genehmigung der allgemeinen Richtlinie zu Qualität und Leistungsbeschreibungen von Telekommunikationsleistungen gemäß Art. 1, Abs. 6, Punkt b) Nr. 2 des Gesetzes Nr. 249 vom 31. Juli 1997“ sowie von Anhang A zum Beschluss Nr. 156/23/CONS „Verordnung zu Qualität und Leistungsbeschreibungen in der Festnetzkommunikation“.

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

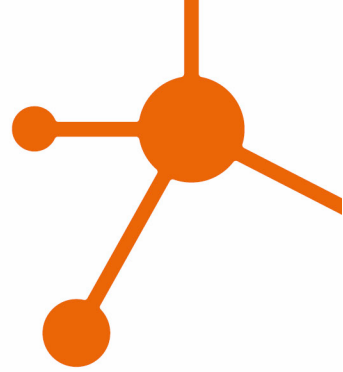
Telmekom stellt die Gleichbehandlung und gleiche Bedingungen für die erbrachten Leistungen in Bezug auf alle geografischen Gebiete und alle Kundengruppen sicher und gewährleistet in jedem Falle die Gleichstellung im Sinne eines Verbots jeglicher ungerechtfertigten Diskriminierung.

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 VERBESSERTUNGSPROZESS

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 Beschwerden 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 Maßnahmen 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.

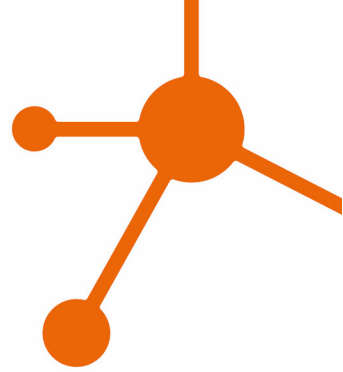
2.7. SICHERHEIT

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 für Privatkunden. 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 ([Link](#)). 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.

Der Abschluss und die Durchführung von Verträgen zu elektronischen Kommunikationsdienstleistungen für Verbraucher online erfolgt unter Beachtung der Regelungen der Rechtsverordnung Nr. 206 vom 6. September 2005 („Verbraucherschutzgesetz“).

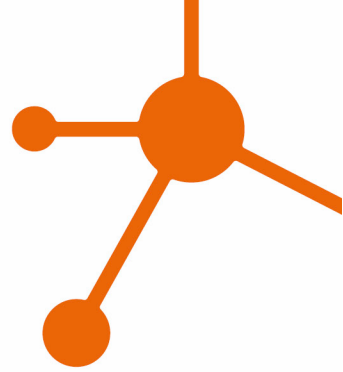
3.3. VERTRAGSANGEBOT

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.

Telmekom kann verbindliche Mindestlaufzeiten vorsehen, die bei Verträgen mit Kleinstunternehmen, kleinen Unternehmen und gemeinnützigen Organisationen, die eine entsprechende Verpflichtung mit den jeweiligen Kündigungsregelungen und Zahlungsverpflichtungen eingegangen sind, auch über 24 (vierundzwanzig) Monate betragen können. Mittlere und große Unternehmen können die Vertragslaufzeit und die Kündigungsregelungen frei mit Telmekom vereinbaren.

Kunden können den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 30 (dreißig) Tagen kündigen, allerdings unbeschadet der Forderungen von Telmekom entsprechend den geltenden Bestimmungen und der mit Geschäftskunden getroffenen ausdrücklichen Vereinbarungen.

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

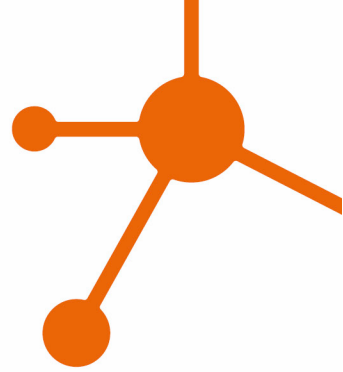
Nutzer von Telefoniedienstleistungen verfügen mit der Aktivierung des Dienstes über eine aktivierte Anrufsperr, die so eingestellt ist, dass keine Anrufe zu (i) internationalen Sondertarifnummern (PRN) und Satellitentelefonen und (ii) nationalen Sondertarifnummern mit den Vorwahlen 894, 895, 899 getätigt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

Der Nutzer kann den Verzicht auf die ständige Anrufsperr für ausgehende Anrufe oder die Änderung der Einstellungen der Anrufsperr 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 BESCHWERDEN

4.1. KUNDENSERVICE

Der „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 wird gemäß Beschluss Nr. 255/24/CONS über die folgende, für den Anrufer stets kostenfreie Rufnummer erbracht: 800 032 800, unter der von Montag bis Samstag (außer an Feiertagen) von 8:30 bis 21:30 Uhr ein Mitarbeiter antwortet. Über die genannte Rufnummer hinaus stehen folgende spezifische Kanäle zur Verfügung:



- Zur Meldung von Störungen im Zusammenhang mit den Diensten steht Kunden der Telmekom Customer Care-Service werktags von 08:00 bis 18:00 Uhr unter der Rufnummer 0473 553700 zur Verfügung.
- Für Meldungen verwaltungs- und vertriebstechnischer Art steht Kunden von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr die Rufnummer 0473 553700 zur Verfügung.

An Sonn- und Feiertagen ist der Dienst nicht erreichbar. Ausgenommen sind zudem Feiertage unter der Woche sowie etwaige Urlaubszeiten, die über automatische Mitteilungen entsprechend angekündigt werden. Für alle weiteren Informationen und Kontaktmöglichkeiten wird gebeten, die stets aktuelle Telmekom-Webseite zu konsultieren.

4.2. REKLAMATIONEN UND BESCHWERDEN

Sämtliche Reklamationen von Kunden in Bezug auf Funktionsstörungen der Dienste, eine mögliche Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder der vorliegenden Leistungsbeschreibung sowie der festgelegten Qualitätsstandards können unentgeltlich eingereicht werden. Der Kunde hat das Recht, eine Reklamation zumindest über die kostenfreie Telmekom-Rufnummer (jeder Mitarbeiter kann Reklamationen von Kunden entgegennehmen) sowie per Einschreiben mit Rückschein einzureichen. Über die verpflichtenden Kanäle hinaus stellt Telmekom weitere Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung, über die ebenfalls eine Reklamation eingereicht werden kann. Insgesamt stehen zur Verfügung:

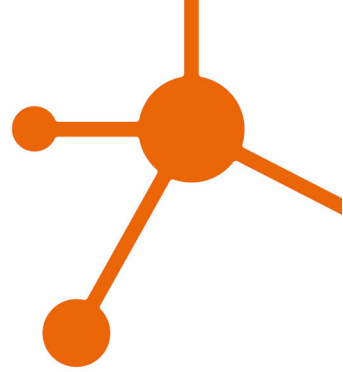
- Kundenservice: Telmekom S.r.l., via Dr. J. Köllensperger, 4 – 39011 Lana (BZ), erreichbar per PEC an die Adresse: telmekom.gmbh@legalmail.it oder per Einschreiben mit Rückschein.
- Kostenfreie Rufnummer 800 032 800 sowie Bürorufnummer 0473 553700, beide erreichbar zu den unter vorstehendem Punkt genannten Zeiten.
- Faxnummer 0473 553800, Mitteilungen werden innerhalb der unter Punkt 4.1 angegebenen Geschäftszeiten bearbeitet.
- E-Mail-Adresse: support@telmekom.com, Mitteilungen werden innerhalb der unter Punkt 4.1 angegebenen Geschäftszeiten bearbeitet.

Bei schriftlichen Reklamationen wird empfohlen, im Betreff den Vermerk „Reklamation“ sowie die eigene Kundennummer anzugeben. Telmekom ist bestrebt, die über Telefon, E-Mail, Fax sowie Einschreiben oder gewöhnliche Post eingegangenen Reklamationen mittels „Trouble Ticketing“ zu verknüpfen, um Nachverfolgbarkeit und Zuordenbarkeit sicherzustellen. Bei Eingang einer Reklamation übermittelt Telmekom eine Eingangsbestätigung mit der entsprechenden Kennnummer der Reklamation. Telmekom verpflichtet sich, Meldungen spätestens am zweiten darauffolgenden Werktag zu bearbeiten und den Kunden entsprechend zu benachrichtigen. Telmekom verpflichtet sich zudem, nach Möglichkeit umgehend Rückmeldung zu geben, und sichert in jedem Fall zu, dem Kunden das Ergebnis jeder Reklamation innerhalb von höchstens 30 (dreißig) Werktagen ab Einreichung mitzuteilen. Bei besonders komplexen Reklamationen, die eine erschöpfende Antwort innerhalb der vorgesehenen Fristen nicht zulassen, informiert Telmekom den Kunden innerhalb der genannten Frist über den Stand der Bearbeitung und teilt die voraussichtliche Zeit bis zur Antwort mit. Der abschließende Bericht von Telmekom an den Kunden nach Analyse und Abschluss der Reklamation enthält die Angaben gemäß Anlage 5 der Anlage A) des Beschlusses 255/24/CONS.

5. QUALITÄTSSTANDARDS VON LEISTUNGEN UND ENTSCHÄDIGUNGEN

5.1. VORBEMERKUNGEN

Im Rahmen der Leistungsbeschreibung gibt Telmekom eine Reihe von Qualitätskennzahlen vor, zu 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 (Anhang A zu Beschluss Nr. 156/23/CONS) 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. Für die Allgemeinen Qualitätsstandards werden durch Telmekom jährlich Zielvorgaben festgelegt, die zusammen mit den tatsächlich erreichten Ergebnissen auf der Webseite veröffentlicht werden. Zur Überwachung der Qualität der Leistungen nutzt Telmekom Qualitätsindikatoren entsprechend den Begriffsbestimmungen und Messverfahren, die in Anhang A zum Beschluss Nr. 156/23/CONS der Aufsichtsbehörde und den Regelungen des Elektronischen Kommunikationsgesetzes vorgesehen sind. Telmekom aktualisiert die Qualitätsstandards anhand der Vorjahresergebnisse. Hierbei werden die Anregungen seitens der Kunden und die regelmäßigen Prüfungen berücksichtigt.



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 automatischen 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 FUNKTIONSTÖRUNGEN

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.

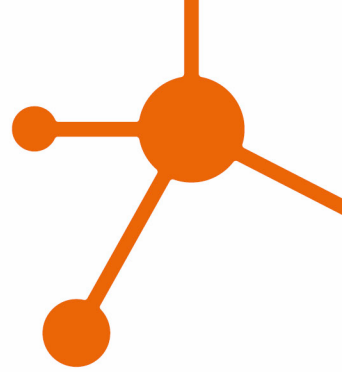
In derartigen Fällen unternimmt Telmekom jede mögliche Anstrengung zur Wiederherstellung des Dienstes und teilt dem Kunden den Zeitplan der Maßnahmen mit. Soweit bei planmäßigen Wartungsarbeiten eine Unterbrechung des Dienstes erforderlich ist, werden die hiervon betroffenen Kunden mindestens 24 Stunden 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

Telmekom gewährt die folgenden Entschädigungen:

- Bei Verzug bei der Aktivierung des Dienstes oder bei dessen unberechtigter Unterbrechung, Abschaltung oder Einstellung zahlt Telmekom die in Artikel 3 des Beschlusses 347/18/CONS vorgesehenen automatischen Entschädigungen. Die Zahlung erfolgt unter der Voraussetzung, dass der Kunde die Unterbrechung entsprechend reklamiert bzw. gemeldet hat, sowie unbeschadet der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelten Höchstgrenzen.
- Werden die unter 5.3 genannten SLA nicht erreicht, gewährt Telmekom die in Art. 6 des Beschlusses 347/18/CONS vorgesehenen Entschädigungen, sofern die Voraussetzungen hierfür erfüllt sind und eigenes Verschulden vorliegt.
- Wenn der Kunde die gemäß Artikel 10 des Beschlusses 156/23/CONS von der Behörde bereitgestellte Messung durchführt und Telmekom nach der zweiten Messung das vertraglich zugesagte Serviceniveau nicht wieder herstellen sollte, erhält der Kunde, sofern er für die vertraglichen Entschädigungen optiert, eine Entschädigung in Höhe von 2 (zwei) Monatsgebühren der betreffenden Leistung.
- Sollte Telmekom gegen die in Art. 8-bis des Anhangs B zum Beschluss 307/23/CONS genannten Pflichten verstoßen, erhält der Kunde bei Verzug bei der Rufnummernmitnahme und sonstigen nicht erbrachten Leistungen im Zusammenhang mit der Rufnummernmitnahme eine Entschädigung in Höhe von 1 (einer) Monatsgebühr für die jeweils betroffene Leistung.
- In nicht geregelten Fällen gelten die Entschädigungen gemäß dem Beschluss 347/18/CONS.

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.

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, ALLGEMEINE DATENBANK und RUFNUMMERNMITNAHME

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.

7.3. RUFNUMMERNMITNAHME

Telmekom stellt den Kunden die folgenden Informationen für einen Anbieterwechsel zur Verfügung:

Zur Rufnummernmitnahme hat der Kunde Telmekom den Mitnahmecode zur Verfügung zu stellen. Zur Vermeidung eines Ausfalls aufgrund eines fehlerhaften Codes prüft Telmekom die Richtigkeit zusammen mit dem Kunden. Nach Prüfung der Richtigkeit wird der Code in das Portal OLO2OLO eingegeben. Bei diesem handelt es sich um eine Web-Plattform für die Rufnummernmitnahme. Telmekom überwacht den Fortgang des Verfahrens und ist verpflichtet, den Kunden bei Änderungen jeweils zu informieren. Die technische Ausgestaltung des Übertragungsverfahrens beruht auf den von der Behörde im Beschluss 274/07/CONS i.d.g.F. geregelten Grundsätzen.

Beendet der Kunde den Vertrag mit Telmekom oder einem anderen Anbieter, so hat er bis zum Ablauf von 60 (sechzig) Tagen nach der Deaktivierung seiner Rufnummer bei seinem ursprünglichen Anbieter das Recht, seine Rufnummer zu behalten.