

## 1 STANDARDLEISTUNGEN

### 1.1 Anschluss

Die VSE NET GmbH (im Folgenden VSE NET genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen primeroCOM Telefonanschluß mit Zugang zum öffentlichen Telefonnetz.

Am primeroCOM Telefonanschluß können bis zu zwei analoge Endeinrichtungen betrieben werden. Jeder angeschlossene Endeinrichtung wird jeweils eine eigene Rufnummer zugewiesen (Anschlußrufnummern). Es können bis zu zwei gleichzeitige Sprachverbindungen aufgebaut werden.

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (Bundesnetzagentur) der VSE NET zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann der Kunde mit der VSE NET die Portierung der Rufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Telefonnetz der VSE NET übertragbar sind.

Bei Portierung von mehr als zwei Rufnummern sind vom Kunden hieraus zwei Anschlußrufnummern zu benennen. Für die restlichen Rufnummern (Zusatzrufnummern) wird netzseitig eine permanente Anrufweilerschaltung auf die Anschlußrufnummern eingerichtet. Somit ist bei ankommenden Verbindungen die Erreichbarkeit aller portierten Rufnummern gewährleistet. Für abgehende Telefonverbindungen wird die der rufenden Endeinrichtung zugewiesene Anschlußrufnummer verwendet.

### 1.2 Verbindungen

Die Verbindung dient der Vermittlung von Sprache.. Ein Sprachkanal ermöglicht bei ankommenden Verbindungen das vom jeweiligen Telekommunikationsdienst abhängige Durchschalten zu bestimmten Endeinrichtungen. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der Sprachkanäle von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

Es ist möglich zwei gleichzeitige Verbindungen zu tätigen, unter der Voraussetzung, dass der Kunde zwei Endgeräte entsprechend an das Netzabschlussgerät (ONT) anschließt.

Die Verfügbarkeit von Telefondienstleistungen kann durch die zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern vereinbarten Leistungsmerkmale eingeschränkt sein. Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten werden Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 99 % hergestellt. Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des 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 ausgenommen.

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen unter der Marke primeroCOM können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (**kein Call-by-Call oder Preselection möglich!**).

### 1.3 Basisleistungen

Die Telefonanschlüsse der VSE NET bieten dem Kunden die folgend beschriebenen Basisleistungen.

#### (1) Anzeige der Rufnummer des Anrufers

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

#### (2) Übermittlung der eigenen Rufnummer

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses.

#### (3) Anrufweilerschaltung

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 Anrufweilerschaltung
- Anrufweilerschaltung bei Nichtmelden nach 15 Sekunden
- Anrufweilerschaltung bei besetztem Anschluss

#### (4) Verbindungsnachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, eine Aufstellung der zu bezahlenden Verbindungen (detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht). Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge ausgegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen.

### 1.4 Installation

Bei Neuinstallation eines Telefonanschlusses wird beim Kunden das Netzabschlussgerät (ONT) von VSE NET installiert, welches im Eigentum von VSE NET verbleibt. Nach Vertragsbeendigung ist es vom Kunden an VSE NET zurückzugeben. Dem Kunden ist keinerlei technische Veränderung, Umverlegung des Installationsortes sowie sonstige Manipulation des ONT gestattet.

Der Kunde schließt sein(e) Endgerät(e) und/oder interne Wohnungsverkabelung direkt an die vorgesehenen RJ-11/RJ-45 Buschsen des Netzabschlussgerätes (ONT) an.

Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

## 2 ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die VSE NET erbringt jeweils nach Vereinbarung und, soweit nicht bereits im Standardleistungsumfang enthalten, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ggf. gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der jeweils gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgend beschriebene Zusatzleistungen.

- (1) Ständige Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen.
- (2) Feststellung einzelner ankommenden Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen. Im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften identifiziert VSE NET 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.
- (3) Änderung der Rufnummer.

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

## 3 TELEFONBUCHEinTRAG

VSE NET leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum 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.

## 4 RECHNUNG

Der Kunde erhält von VSE NET eine monatliche Rechnung sowie auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle Verbindungen (gekürzter oder ungekürzter Einzelverbindungs-nachweis).

## 5 ENTSTÖRUNG

Die VSE NET beseitigt 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 VSE NET hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### 5.1 Annahme der Störungsmeldung

Die VSE NET nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. Störungsmeldungen erfolgen telefonisch unter der Servicenummer 07031-xxxxx.

### 5.2 Störungsbehebung

VSE NET behebt Störungen, soweit nicht einzelvertraglich anders geregelt, montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage (Saarland) sind.

### 5.3 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 8.00 Uhr bis freitags 17.00 Uhr) eingehen, beseitigt die VSE NET die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle von VSE NET. Bei Störungsmeldungen, die werktags vor 8.00 Uhr oder nach 17.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Saarland) eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 8.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag (Saarland), so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Telefondienstleistungen (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### 5.4 Terminvereinbarung

VSE NET vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Regelentstörungsfrist als eingehalten.

### 5.5 Rückmeldung

Die VSE NET informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 5.3 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von VSE NET ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. VSE NET bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

### Leistungsmerkmale des primeroCOM-Telefon-Anschlusses

Leistung	Leistungsmerkmal
standard	Übermittlung der eigenen Rufnummer zum gerufenen Anschluss (no CLIR)
optional	Ständige Unterdrückung der eigenen Rufnummer beim gerufenen Anschluss (CLIR)
standard	Berechtigung zu fallweise Unterdrückung der eigenen Rufnummer beim gerufenen Anschluss (CLIRREQ)
standard	Übermittlung der Rufnummer des rufenden Anschlusses zum eigenen Anschluss (CLIP)
standard	Berechtigung zu Anrufumleitung sofort
standard	Berechtigung zu Anrufumleitung bei "Besetzt"
standard	Berechtigung zu Anrufumleitung bei "Nichtmelden" des Angerufenen (verzögert)
optional	Rufnummern-Identifikation für Fangen
standard	Einzelverbindungsachweis
optional	Änderung der Rufnummer