

BRENNERCOM DIENSTLEISTUNGSCHARTA

INHALT

1. Das Unternehmen Brennercom und die Dienstleistungscharta
2. Über uns
3. Grundlegende Prinzipien
 - 3.1. Gleiche und unparteiische Behandlung
 - 3.2. Kontinuität
 - 3.3. Einbeziehung des Kunden, Höflichkeit, Transparenz
 - 3.4. Leistungsfähigkeit und Effizienz
 - 3.5. Transparente Vertragsbedingungen
4. Verpflichtungen
5. Qualitätsstandards
 - 5.1. Prüfung und Kontrollen
 - 5.2. Bewertung der Qualität des Dienstangebots
6. Rechnungsstellung und Zahlung
7. Endgeräte - Konfigurationsparameter
8. Reklamationsmanagement
9. Entschädigungen und Erstattungen
10. Wie Sie uns erreichen
11. Brennercom sichert Kundenschutz
 - 11.1. Unterrichtung der Kunden
 - 11.2. Schutz personenbezogener Daten - Vertraulichkeit von Angaben
 - 11.3. Beziehungen zu Kunden
 - 11.4. Zusagen gegenüber dem Kunden
 - 11.5. Vertragsunterzeichnung mit fortgeschrittener elektronischer Signatur (FES)
12. Dienste: Festnetztelefonie und Internet
 - 12.1. Angebot an Diensten mit Direktzugang
 - 12.2. Angebot an Diensten mit indirektem Zugang
13. Bestimmungen allgemeiner Natur
 - 13.1. Änderungen
 - 13.2. Unterrichtung der Kunden und Aussetzung der Dienste
 - 13.3. Haftungsbeschränkungen
 - 13.4. Unsachgemäße Nutzung durch den Kunden
 - 13.5. Aufnahme des Eintrags in das Telefonverzeichnis

Anlage „A“ – Qualitätsziele von Festnetztelefonie-Diensten

Anlage „B“ – Qualitätsziele von Diensten des Internetzugangs via Festnetz

Anlage „C“ – Internet Service Qualitätsindikatoren

1. Das Unternehmen Brennercom und die Dienstleistungscharta

Die vorliegende Dienstleistungscharta wurde auf der Grundlage der Prinzipien erstellt, die in der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrats vom 27. Januar 1994 aufgeführt sind, an denen sich die Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen im Allgemeinen orientieren muss. Die Richtlinie wurde von der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen mit den Beschlüssen Nr. 179/03/CSP, Nr. 254/04/CSP, Nr. 131/06/CSP und Nr. 244/08/CSP i.g.F. über Qualität und Dienstleistungscharta für Dienste der elektronischen Kommunikation bzw. mit den nachfolgenden Erlässen umgesetzt.

Neben der Dienstleistungscharta unterliegen die vertraglichen Beziehungen zu unseren Kunden den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Besonderen Bedingungen für die einzelnen Dienste.

Die Dienstleistungscharta ist auch auf der Internetseite www.brennercom.it veröffentlicht.

Der Brennercom Kundendienst steht Ihnen unter der kostenlosen Rufnummer 800 832 832 für alle Fragen rund um die Dienstleistungscharta und für alle weiteren Auskünfte zu den Telekommunikationsdiensten zur Verfügung.

2. Über uns

Seit 1999 ist das Unternehmen Brennercom S.p.A./AG (im Folgenden kurz „Brennercom“) in Besitz der folgenden Genehmigungen (vormals: Lizenzen) für Netze und Dienste der elektronischen Kommunikation des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung (vormals: Ministerium für Kommunikation):

- *Einzellizenz für die Erbringung des Fernsprechdienstes,*
- *Einzellizenz für die Installation und Lieferung von offenen Telekommunikationsnetzen,*
- *Einzellizenz WLL (Wireless Local Loop) - 26 GHz für die Region Trentino-Südtirol,*
- *WiMax-Lizenz für die Provinz Bozen,*
- *Allgemeine Genehmigung für die Erbringung von Diensten als Internet Service Provider,*
- *Allgemeine Genehmigung für Wireless-Dienste in dem der Allgemeinheit zugeteilten 2,4 - und 5 GHz-Frequenzband für WiFi- und HyperLan-Dienste.*

Gegründet wurde der regional führende Südtiroler Anbieter von Telekommunikationslösungen Brennercom im Jahr 1998 mit einem Gesellschaftskapital von 309.000 € (derzeitiges Grundkapital: 8.297.640 €).

Das Unternehmen sollte als solides technologisches Kompetenzzentrum mit lokaler Verankerung die Anforderungen und Erwartungen der in Südtirol ansässigen Unternehmen abdecken. Vor diesem Hintergrund verfolgt Brennercom das Ziel, eine der modernsten Netzinfrastrukturen in Europa aufzubauen, um als Treiber für die sozio-ökonomische Entwicklung der Region zu wirken, als Ansprechpartner für den Einsatz der neuen Technologien zu fungieren und die Beziehung zwischen Nord- und Südeuropa zu stärken (derzeit ist Brennercom auch in Österreich und im nördlichen Tirol präsent).

Alleinstellungsmerkmale des Unternehmens sind zweifellos die umfassende Kenntnis über den Bedarf und die Erwartungen des regionalen Markts, eine starke Beziehung zu der Wirtschaft und den Institutionen vor Ort, ein breites Spektrum an personalisierten Lösungen und hochqualifiziertes Know-how.

Das Unternehmen bietet innovative Breitband-Dienste zur Datenübermittlung, integrierte Sprach- und Daten-Kommunikation, fortschrittliche Internet-Lösungen und Telefoniedienste sowohl für Geschäfts- wie für Privatkunden.

Die von Brennercom angebotenen Lösungen richten sich sowohl an Firmen, die eine IT-Infrastruktur schaffen wollen, als auch an Unternehmen, die ihre bestehenden Aktivitäten um Internetdienste zu ergänzen beabsichtigen.

Ermöglicht wird das Spektrum an Dienstleistungen durch die technologische Infrastruktur, über die Brennercom an den beiden Firmensitzen in Bozen und Trient verfügt: eine Telefonzentrale, ein firmeneigenes Glasfaser-Backbone, drei Rechenzentren, ein Call Center sowie Help Desk/N.O.C./Service Desk.

Mit dem Dienstangebot der Serverfarmen – eine der Stärken des Unternehmens – ist Brennercom in der Lage, seinen Kunden über die Konnektivität hinaus einen Grad an Zuverlässigkeit und Sicherheit zu gewährleisten, den diese mit internen Strukturen nur schwer selbst erreichen könnten.

Weitere Informationen über Brennercom und deren Tochterunternehmen finden Sie auf der Webseite www.brennercom.it.

3. Grundlegende Prinzipien

Die Erbringung von Dienstleistungen durch Brennercom erfolgt unter Einhaltung der Grundsätze der gleichen und unparteiischen Behandlung, der Gewährleistung eines kontinuierlichen Dienstes, der Einbeziehung der Kunden in die Dienstleistung und der kontinuierlichen Steigerung der Leistungsfähigkeit und Effizienz.

3.1 Gleiche und unparteiische Behandlung

Brennercom erbringt die angebotenen Telekommunikationsdienste für die Öffentlichkeit gemäß dem Grundsatz der Gleichheit der Rechte der Kunden unabhängig von Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion oder politischer Überzeugung.

Das Verhalten des Unternehmens gegenüber Kunden basiert auf den Kriterien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit. In diesem Sinne werden auch die Allgemeinen und die Besonderen Bedingungen für die Erbringung von Telekommunikationsdiensten und die einschlägigen Gesetzesvorschriften ausgelegt.

Brennercom verpflichtet sich, innerhalb der geografisch gesetzten Grenzen der Allgemeinen Genehmigung, die dem Unternehmen erteilt wurde, die Gleichbehandlung aller Kunden unter Anwendung derselben Bedingungen für den angebotenen Dienst zu gewährleisten. Darüber hinaus wird bei der Pflege der Beziehungen besonderes Augenmerk auf Menschen aus sozial benachteiligten oder schwächeren Bevölkerungsgruppen gelegt.

Die Geschäftstätigkeiten der Brennercom orientieren sich außerdem an Grundsätzen der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit. Brennercom verpflichtet sich, die einzelnen Klauseln der allgemeinen Lieferbedingungen und der einschlägigen Gesetzesvorschriften im Sinne dieser Grundsätze auszulegen.

3.2 Kontinuität

Brennercom verpflichtet sich, einen kontinuierlichen Dienst zu gewährleisten, es sei denn in Fällen von Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt oder wegen unabdingbarer Arbeiten der ordentlichen oder außerordentlichen Instandhaltung an den Betriebs- und Netzsystemen, bzw. wann immer eine Unterbrechung aufgrund triftiger Gründe erforderlich ist.

Sollte eine Unterbrechung des Dienstes nötig sein, verpflichtet sich Brennercom, die Dauer des Ausfalls und die den Kunden entstehenden Störungen so gering wie möglich zu halten. Die Kunden werden – sofern möglich – darüber informiert, wann der Dienst unterbrochen und wann die Funktionstüchtigkeit wiederhergestellt sein wird, bzw. wann die Funktionsstörung endet.

3.3 Einbeziehung des Kunden, Höflichkeit, Transparenz

Der Kunde kann von Brennercom Einsicht in die ihn betreffenden Angaben verlangen, Anträge stellen, Anregungen mitteilen und Beanstandungen zusenden.

Brennercom wird alle Beanstandungen oder Anregungen aufmerksam prüfen, um die Beziehung zu den Kunden und die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern, mit dem übergeordneten Ziel, dass alles geschäftliche Handeln auf Höflichkeit, Klarheit, Korrektheit und Transparenz aufbaut.

In diesem Sinne haben die Kunden gemäß den in Gesetz Nr. 241/1990 genannten Formen Zugang zu allen sie betreffenden Angaben, die Brennercom vorliegen.

3.4 Leistungsfähigkeit und Effizienz

Brennercom liefert die angebotenen Telekommunikationsdienste nach Kriterien der Leistungsfähigkeit und Effizienz unter Einsatz technologischer und organisatorischer Lösungen, die der Erreichung dieser Ziele entsprechen.

Klare, verständliche Informationen (oder: Recht auf Information): Brennercom verpflichtet sich, die Öffentlichkeit in einfacher, klarer und verständlicher Sprache über das Dienstangebot und die diesbezüglichen Bedingungen zu informieren.

3.5 Transparente Vertragsbedingungen

Gemäß dem Grundsatz der freien Wahl werden der Abschluss des Vertrags zur Erbringung des Dienstes, das Recht zur Kündigung und etwaige Vertragsänderungen, einschließlich solcher zur Einbeziehung oder zum Ausschluss von Zusatzdiensten

oder zusätzlichen Leistungen aus dem Lieferumfang, durch einfache, klare und ausgewogene Verfahren zugänglich und umsetzbar gemacht.

4. Verpflichtungen

Brennercom verpflichtet sich

- bei der Aktivierung aller Dienste die diesbezüglichen Fristen und Formen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit dem Kunden abzustimmen. Die AGB werden dem Kunden bei Vertragsabschluss ausgehändigt bzw. sind in jedem Fall auf der Brennercom Internetseite veröffentlicht und können dort eingesehen werden.
- einen kostenlosen Telefonservice unter der Kundendienst-Nummer 800 832 832 bereitzuhalten, an den Kunde sich wenden kann, um Auskünfte über die Dienstleistungen und wirtschaftlichen Bedingungen zu erhalten, Störungen zu melden und einen Einsatz des Kundendienstes anzufordern; alternativ dazu besteht auch die Möglichkeit der schriftlichen Kontaktaufnahme zur Anforderung von Informationen oder Übermittlung von Meldungen über das Portal www.brennercom.it.
- zu gewährleisten, dass sich alle angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Kunden respektvoll und höflich verhalten und die Kunden bei der Ausübung ihrer Rechte bzw. der Erfüllung ihrer Pflichten unterstützen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gehalten, sich namentlich vorzustellen.
- eine Rechnung mit allen erforderlichen Angaben zu übermitteln. Gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 sowie der Genehmigung der Datenschutzbehörde vom 13/03/2008 erhält der Kunde auf Anfrage unentgeltlich die Dokumentation über die im Referenzzeitraum erfolgten Mitteilungen.
- die Kunden über alle Änderungen der Vertragsbedingungen mit einem separaten Hinweisblatt als Anlage zu der Brennercom Rechnung unverzüglich zu unterrichten, und diese Informationen auch über das Portal www.brennercom.it sowie durch den Kundendienst bekannt zu geben, der über eine kostenlose Rufnummer für alle Fragen zur Verfügung steht.
- innerhalb von 45 Tagen schriftlich auf alle Beschwerden zu antworten, die fermündlich nicht geklärt wurden.
- den Kunden ein kostenfreies Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Beschwerden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zur Verfügung zu stellen.
- die Identifizierungsdaten (anhand der vom Kunden gelieferten Angaben) samt der zugehörigen Identifikationselemente kostenlos in die Datenbank mit den Nummern der Dienst-Abonnenten aller in Italien tätigen Festnetz- und Mobilfunkbetreiber einzupflegen und jederzeit anzupassen. Dies erfolgt im Einklang mit den Bestimmungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten, die auf die Erstellung der allgemeinen Telefonverzeichnisse und die Erbringung der damit zusammenhängenden Auskunftsdienste für die Teilnehmer Anwendung finden (in Umsetzung der Beschlüsse der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 36/02/CONS und Nr. 180/02/CONS).
- alle sachdienlichen Informationen über etwaige Vertragsänderungen hinsichtlich der Dienste zu erteilen und dem Kunden die diesbezüglichen Mitteilungen schriftlich auf einem gesonderten Hinweisblatt als Anlage zu den Rechnungen zukommen zu lassen;
- die Unterrichtung der Kunden kann auch durch geeignete Informationskampagnen über die am meisten verbreiteten Kanäle erfolgen, wobei alle Informationen parallel auch auf der Webseite www.brennercom.it veröffentlicht werden.
- für die Pflege und Instandhaltung der leihweise überlassenen Geräte zu sorgen und Geräte mit Funktionsstörungen zu reparieren oder auszutauschen.

Falls die Behebung der Funktionsstörung länger als dreißig Tage dauert, kann der Kunde Auskunft über den Arbeitsfortschritt des Vorgangs verlangen.

Die Reparatur von Schäden erfolgt unentgeltlich, es sei denn bei Schäden, die auf Vorsatz oder Verschulden des Kunden zurückzuführen sind, oder durch Funktionsfehler der kundenseits eingesetzten Anlagen und Endgeräte verursacht wurden.

Alle Eingriffe, die die Funktionsweise von Geräten und Diensten betreffen, dürfen ausschließlich von Brennercom oder von deren Drittbeauftragten durchgeführt werden.

Für die Prüfung von Anlagen und Geräten muss der Kunde den technischen Mitarbeitern der Brennercom oder deren Drittbeauftragten Zugang zu seinen Geschäftsräumen gewähren.

Für Kunden mit „indirektem Zugriff“ (Preselection Carrier), also ein indirekter Dienst eines anderen Zugangsanbieters, sind die Referenzzeiten als Richtwerte angegeben und unterliegen den Änderungen des Drittanbieters (technische Wiederherstellungszeiten). Siehe hierzu auch die Angaben in Anlage „A“.

- bei Ermittlungen im Zusammenhang mit etwaigen rechtswidrigen Handlungen oder Verhaltensweisen die volle Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden zu gewährleisten.
- gemäß den Beschlüssen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 418/07/CONS, 97/08/CONS, 201/08/CONS und 348/08/CONS:
 - (i) dem Kunden automatisch und ohne Zusatzkosten bei Vertragsabschluss die Funktion einer dauerhaften selektiven Anrufsperrung zur Verfügung zu stellen.
 - (ii) dem Kunden eine PIN zur Verfügung zu stellen (durch eine gesonderte, vertrauliche Mitteilung).
- auf Anfrage des Kunden ihm zusammen mit der Rechnung zwei getrennte Überweisungsträger in einem Kuvert zuzusenden, einen für etwaige Dienste mit Aufpreis und einen zur Zahlung des übrigen Datenverkehrs und von Zusatzdiensten.
- für die leichtere Nutzung der Telekommunikationsdienste durch Menschen mit Behinderungen entsprechend den Vorgaben und in den Formen des Beschlusses der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 514/07/CONS zu sorgen.
- die Dienstleistungscharta zu verbreiten und die Vertragsbedingungen verfügbar zu machen.
- eine Entschädigung für Leistungsstörungen, die unter die Fälle vertraglicher Nichterfüllung in Artikel 9 fallen, zu gewähren.

5. Qualitätsstandards

In regelmäßigen Abständen wird eine Reihe maßgeblicher Dienst-Parameter erfasst und in den Anlagen A und B der Dienstleistungscharta, in denen die jährlichen Qualitätsziele für Telefonie und Internet via Festnetz aufgeführt sind, angepasst.

Die Erfassung erfolgt gemäß den Vorschriften der Beschlüsse der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 179/03/CSP, Nr. 254/04/CSP, Nr. 131/06/CSP, Nr. 244/08/CSP und nachfolgende Erlasse. Die Erfassungsergebnisse werden dem Kunden und der Aufsichtsbehörde mitgeteilt und einmal jährlich über das Brennercom Internetportal www.brennercom.it veröffentlicht.

Darüber hinaus hält sich Brennercom bei Erstkontakten zum Zweck eines Vertragsangebots und bei kundendienstlichen Leistungen über das Call Center an die Grundsätze und Vorschriften des Beschlusses der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 79/2009/CSP

5.1 Prüfungen und Kontrollen

Brennercom unterzieht die vom Unternehmen erbrachten Dienste und die Antworten auf die Kundenanforderungen einer kontinuierlichen Prüfung und Kontrolle mit dem Ziel, die Qualitätsstandards zu verbessern.

Als Bezugspunkte zur Sicherstellung der Dienstqualität sind hier folgend einige maßgebliche Parameter des Fernsprechdienstes genannt, die in regelmäßigen Abständen aktualisiert werden (siehe die diesbezüglichen Jahresziele in Anlage A zur Dienstleistungscharta):

- Lieferzeit des Erstanschlusses,
- Prozentsatz der Störungen pro Zugangsleitung,
- Zeit zur Störungsbeseitigung,
- Anzahl der Beschwerden zu Rechnungen,
- Genauigkeit der Rechnungsstellung,
- Zeit bis zur Entgegennahme telefonischer Kundendienstanfragen.

Analog dazu werden auch zur Sicherstellung der Dienstqualität für den Internetzugang via Festnetz verschiedene maßgebliche Parameter regelmäßig erfasst und aktualisiert (siehe die diesbezüglichen Jahresziele in Anlage B zur Dienstleistungscharta):

- Aktivierungszeit für den Breitband-Internetzugang,
- Störungen bei Zugangsdiensten zum Breitband-Internet (in %),
- Zeit zur Beseitigung von Störungen der Zugangsdienste zum Breitband-Internet,
- Antwortzeiten auf Kundendienstanfragen,
- Beanstandete Abrechnungen.

5.2 Bewertung der Qualität des Dienstangebots

Brennercom verpflichtet sich, spezielle Prüfungen durchzuführen, um die Qualität der angebotenen Dienste im Verhältnis zu den ermittelten Parametern zu bewerten.

Wie in den Beschlüsse der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, Nr.131/06/CSP und Nr. 244/08/CSP sowie in den folgenden Erlassen vorgesehen, gibt Brennercom einmal jährlich die Indikatoren zur Qualitätsmessung der von Brennercom gelieferten Dienste, die zur Messung eingesetzten Methoden, die gesetzten Ziele und die erreichten Resultate bekannt.

Die Ergebnisse werden auf dem Brennercom Internetportal www.brennercom.it veröffentlicht.

6. Rechnungsstellung und Zahlung

Der Kunde zahlt an Brennercom die monatlich anfallenden Kosten und/oder die sonstigen Entgelte, die zum Zeitpunkt der Unterzeichnung dieses Vertrags und gemäß der Preisliste, die der Bestellung beiliegt, gültig sind.

Gemäß Artikel 7 von Anlage A des Beschlusses Nr. 179/2003 erhält der Kunde die Rechnungen für die Entgelte der Vertragsdienste mindestens 15 (fünfzehn) Tage vor Zahlungsfälligkeit. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

Brennercom behält sich das Recht vor, die Preisliste jederzeit zu ändern.

Änderungen der Preisliste infolge von Erhöhungen der monatlichen Kosten und/oder anderer Entgelte oder zusätzlicher Aufwendungen zulasten des Kunden sowie auch allen anderen Änderungen von Vertragsbedingungen treten 30 Tage nach der diesbezüglichen Mitteilung von Brennercom an den Kunden in Kraft.

In diesem Fall kann der Kunde innerhalb der oben genannten, 30-tägigen Frist sein Kündigungsrecht gemäß Artikel 4 Abs. 1 des Beschlusses Nr. 418/06/CONS ausüben. Die Kündigung muss per Einschreiben mit Rückschein oder mit zertifizierter E-Mail ausgesprochen werden und ist an den eingetragenen Geschäftssitz der Brennercom und an die nachfolgend unter Punkt 7 genannten Adressen zu richten.

Erfolgt keine solche Mitteilung durch den Kunden, gelten die Änderungen als angenommen. Alle Preise verstehen sich einschließlich Mehrwertsteuer.

Die Rechnungsfälligkeit wird ab dem Datum der Ausstellung gerechnet. Die Zahlungen müssen per Lastschriftverfahren geleistet werden.

Die Rechnungsstellung erfolgt vorab.

Wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeführt, werden dem Kunden bei Nicht- oder verspäteter Zahlung als Schadensersatz Zinsen gemäß und in Anwendung der Bestimmungen in Art. 7 Abs. 3 des Beschlusses Nr. 179/03/CSP berechnet.

Der Verbindungsnachweis liefert eine einfach gegliederte und verständliche Übersicht über die einzelnen Telefonate des Kunden im Referenzzeitraum aufgeschlüsselt nach Anrufernummer.

Für weitere Auskünfte zur Rechnungsstellung und zu den Abrechnungsnachweisen wenden Sie sich bitte per E-Mail an

- money@brennercom.it

oder an die folgende Telefon- bzw. Faxnummer:

- kostenlose Kundendienst-Rufnummer 800 832 832 (Montag bis Freitag von 8.00 bis 19.00 Uhr)
- kostenlose Faxnummer 800 832800.

7. Endgeräte

Gemäß dem Beschluss Nr. 348/18/CONS der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen AgCom hat der Endnutzer das Recht, seine eigenen Endgeräte zur Nutzung der Telekommunikationsdienste einzusetzen.

Hier folgend sind die Konfigurationsparameter aufgeführt, die der Kunde für den Zugriff mit seinen Geräten auf das öffentliche Brennercom Netz benötigt.

Erforderliche Merkmale bei Glasfaseranschlüssen mit Fast Ethernet-Ports:	
SFP-Typ	BiDi (Monofibre)
Architektur	Point to Point (P2P)
Wellenlänge TX	1310 nm
Wellenlänge RX	1550 nm
Reichweite	10 oder 20 km
ETH-Standard	100BASE-BX (Fast)

Erforderliche Merkmale bei Glasfaseranschlüssen mit Gigabit-Ethernet-Ports:	
SFP-Typ	BiDi (monofibre)
Architektur	Point to Point (P2P)
Wellenlänge TX	1310 nm
Wellenlänge RX	1490-1550nm
Reichweite	10 oder 20 km
ETH-Standard	1000BASE-BX (GE)

Technische Merkmale VDSL-Anschlüsse bis zu 100 Mbit/s:	
Chipset-Kompatibilität	Broadcom
Unterstütztes Profil	17a
Vectoring	Friendly oder Compliant

Technische Merkmale VDSL-Anschlüsse über 100 MBit/s bis 200 MBit/s:	
Chipset-Kompatibilität	Broadcom
Unterstütztes Profil	35b
Vectoring	Friendly oder Compliant

Technische Merkmale ADSL-Anschlüsse:	
Unterstützte Protokolle	ADSL Annex A oder ADSL2+ Annex A

Brennercom bietet dem Kunden die Endgeräte als kostenlose Leihgabe an, sodass für die Nutzung eines solchen Geräts keine

Kosten entstehen. Die Gebühr für den gebuchten und im Angebot ausgewiesenen Dienst versteht sich somit allein als Entgelt für den erbrachten Dienst.

Dem Kunden steht es frei, auf die Bereitstellung von Geräten vonseiten Brennercom zu verzichten, um eigene Geräte einzusetzen. Falls sich ein Kunde nachträglich für den Einsatz eines Brennercom Geräts entscheidet, trägt er die für den Versand oder die Lieferung anfallenden Kosten.

Nach Vertragsende müssen die Kunden ihre unentgeltlichen Leihgeräte gemäß Artikel 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Brennercom Firmensitz in Bozen, Via Giotto 9 zurückgeben.

Falls die Geräte Eigentum des Kunden sind, weil er sie von Brennercom käuflich erworben hat, kann er sie nach entsprechender Konfiguration einsetzen, um die Dienste anderer Telekommunikationsanbieter zu nutzen. Brennercom unterstützt den Kunden bei der „Entsperrung“ der Geräte, die hierzu zum Firmensitz in Bozen, Via Giotto 9 gebracht werden müssen.

Lediglich abgekündigte Router (End of Sale) können nicht „entsperrt“ und folglich nicht mehr mit anderen Anbietern verwendet werden, da sie technisch überholt sind.

Bei allen Störungen an Geräten, die dem Kunden kostenlos zur leihweisen Nutzung überlassen wurden, ist Brennercom während der Dauer der Diensterbringung für die Instandhaltung und gegebenenfalls den Austausch verantwortlich.

Notwendigkeit zur Nutzung der von Brennercom bereitgestellten Geräten (CPE):

Zwar kann der Kunde für die Nutzung des Internet- und des PSTN-Dienstes seine firmeneigene Ausrüstung verwenden, für (Basis- oder erweiterte) Sprachdienste setzt Brennercom allerdings eine Netz- und Sicherheitsstruktur mit folgenden Funktionen ein:

- Das Netzprotokoll ist SIP.
- Zur Gewährleistung der Qualität wird immer ein dedizierter Kanal (VLAN oder PATH ATM) von dem CPE zur Dienst-Terminierung genutzt.
- Die Adressierung ist privat und nicht öffentlich, und außerdem verbunden mit dem CPE, das dem einzelnen Kunden mittels der dem Sprachdienst eindeutig zugeordneten MAC-Adresse zur Verfügung gestellt wird.
- Zusätzlich zu den Anmeldeinformationen der zu registrierenden Telefonnummer benötigen die Sicherheitsprüfungen (aus dem oben genannten Grund) die MAC-Adresse und den CPE User Agent.

Anhand dessen wird klar, dass es aus technischer Sicht zu aufwendig wäre, in diesem Fall die Nutzung von kundeneigenen Endgeräten zu ermöglichen. Der Kunde müsste Brennercom nämlich sowohl die MAC-Adresse wie auch den User Agent seines Geräts mitteilen, Informationen, die ihm in den seltensten Fällen vorliegen oder einholbar sind.

Dazu kommt der bei weitem wichtigere Aspekt, dass durch den zunehmenden Einsatz von kundeneigenen Geräten die Sicherheit des Systems nicht mehr ausreichend gewährleistet werden kann bzw. sogar negativ beeinflusst wird.

Aus diesen Gründen können die erweiterten Dienste ISDN BRI (Mono, Multi, Pbx, Rufnummernblock), ISDN PRI, Sip Trunk (für PABX Sip) und Centrex (virtuelle, in vollem Umfang von Brennercom gemanagte PABX) nicht zusammen mit kundeneigenen, nicht von Brennercom gelieferten Geräten bereitgestellt werden.

Für den PSTN-Dienst hat das Unternehmen wegen der geringeren Qualitätsanforderung dieses Dienstes das Brennercom Netz so konfigurieren können, dass der Kunde ein eigenes CPE verwenden kann:

- Auf Antrag erhält der Kunde die Anmeldeinformationen der Telefonnummer (oder -nummern).
- Der Dienst (SIP und RTP) muss vom Kunden auf demselben Kanal des Internetdienstes übertragen werden, also durch Nutzung der öffentlichen und nicht der privaten Adressierung.
- In diesem Fall ist es nicht nötig, das CPE mit MAC-Adresse und User Agent zu identifizieren.

8. Reklamationsmanagement

Falls der Kunde der Auffassung ist, dass Brennercom seine mit der Dienstleistungscharta und dem Vertrag übernommenen Pflichten nicht erfüllt hat, kann er eine schriftliche Reklamation per Einschreiben mit Rückschein (oder auf einem gleichwertigen Weg) an folgende Adresse richten:

Brennercom AG, Via Pacinotti 12, 39100 Bozen

Fax 0471 - 060188

Zertifizierte E-Mail-Adresse (PEC): info@pec.brennercom.it

Die Beschwerde kann jedoch vorab mündlich, fernmündlich oder per E-Mail gemeldet werden.

- (i) Die so vorgebrachte Beschwerde muss durch eingeschriebenen Brief mit Rückschein oder zertifizierte E-Mail mit Eingang innerhalb von 48 Stunden ab der mündlichen oder per Mail übermittelten Beschwerde bestätigt werden.
- (ii) Nach Eingang der Reklamation erhält der Kunde eine Mitteilung mit dem Namen des Brennercom Sachbearbeiters, der für die Prüfung der kundenseitigen Meldung zuständig ist und diesbezüglich als direkter Ansprechpartner fungiert, sowie der Identifikationsnummer für die Reklamation.
- (iii) In diesem Zusammenhang wird der Kunde auch darüber unterrichtet, dass er mit diesen Angaben Auskunft über den Bearbeitungsstatus des laufenden Reklamationsverfahrens erhalten kann.
- (iv) Brennercom verpflichtet sich sicherzustellen, dass alle eingegangenen Reklamationen schnell und umfassend bearbeitet werden, und dass der Kunde eine schnellstmögliche Antwort auf die Ergebnisse der Prüfung erhält. Die Klärung von Reklamationen erfolgt innerhalb von maximal fünfundvierzig (45) Tagen ab Eingang der Reklamation.
- (v) Brennercom teilt dem Kunden das Ergebnis der Reklamation mit.
- (vi) Wird die Reklamation anerkannt, teilt Brennercom dem Kunden die Maßnahmen zur Beseitigung der festgestellten Mängel und zur Entschädigung für die entstandenen Nachteile mit.
- (vii) Im Fall der Abweisung erfolgt die Antwort auf die Reklamation in schriftlicher Form mit entsprechender Begründung und Angabe der durchgeführten Prüfungen.
- (viii) Empfindet der Kunde das Ergebnis als weiterhin nicht zufriedenstellend, kann er zur nochmaligen Prüfung des Falls unentgeltlich das mit den wichtigsten Verbraucherverbänden vereinbarte Schlichtungsverfahren anstrengen.
- (ix) Der Kunde wird darüber informiert, dass zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Unternehmen Brennercom und dessen Kunden gemäß den Bestimmungen der Beschlüsse Nr. 173/07/CONS und Nr. 348/18/CONS und Anlagen zunächst ein Schlichtungsversuch unternommen werden muss. Ausgenommen hiervon sind Streitigkeiten, bei denen es um die Nichtzahlung von Diensten geht, gegen die keine Reklamation eingelegt wurde.
- (x) Der Schlichtungsversuch muss, bei sonstiger Unverfolgbarkeit der Klage im Rechtsweg, vor dem Anruf eines ordentlichen Gerichts bei der örtlich zuständigen und zur Durchführung der Schlichtung befugten Stelle (Co.re.com) angestrengt werden, bzw. falls keine solche Befugnis vorliegt, vor einer der in Artikel 13 des vorgenannten Beschlusses genannten Stellen.
- (xi) Der Kunde muss den Schlichtungsantrag über die Plattform Conciliaweb stellen, deren Link auf dem Footer der Brennercom Webseite www.brennercom.it, sowie der Webseiten www.brenix.it und www.it.brenix.it veröffentlicht ist. Weitergehende Informationen sowie eine Liste der Schlichtungsstellen (Comitati Regionali delle Comunicazioni), bei denen der Schlichtungsversuch unternommen werden kann, stehen unter folgender Adresse bereit: www.agcom.it.
- (xii) Bei fristgerechter und korrekter Einleitung eines Reklamationsverfahrens oder eines Verfahrens zur Streitbeilegung gemäß den oben genannten Hinweisen erhält der Kunde eine Mitteilung darüber, dass er die Zahlung für den streitigen Dienst aussetzen kann, und dass Brennercom in diesem Fall davon absehen wird, den Dienst während der gesamten Dauer der Anhängigkeit des Verfahrens bis zu dessen Beendigung auszusetzen, wobei der Zeitraum zwischen den verschiedenen Verfahren bis zu sechs (6) Monaten ab dem Abschluss des Reklamations- oder

Schlichtungsverfahrens inbegriffen ist. Innerhalb dieser Frist muss auf jeden Fall der Antrag für das nachfolgende Schlichtungs- oder Definitionsverfahren gestellt werden.

- (xiii) Falls der Kunde in der gesetzlich verlangten Form bei der zuständigen Behörde eine Betrugsanzeige wegen der rechtswidrigen Nutzung des Netzanschlusses durch Dritte gestellt hat, können die Zahlungen bis zur Beendigung des Verfahrens ausgesetzt werden. Dies gilt jedoch lediglich für den Verkehr, der laut Anzeige aus betrügerischer Handlung stammt.
- (xiv) Wird festgestellt, dass der Betrug in keiner Weise auf Umstände zurückzuführen ist, die in den (zivilrechtlichen) Verantwortungsbereich des Kunden fallen, werden die geleisteten Zahlungen erstattet.

9. Entschädigungen und Erstattungen

ÜBERSICHT ÜBER DIE ENTSCHÄDIGUNGSLEISTUNGEN DER TELEFONANBIETER (gemäß Beschluss AGCOM 347/18/CONS)

Streitgrund	Basisentschädigung	Entschädigung Breitband-Internetdienste	Entschädigung Basisdienste Business	Entschädigung Breitband-Internetdienste Business
Verspätung bei Dienstartivierung *	7,50 €/Tag	10,00 €/Tag	15,00 €/Tag	20,00 €/Tag
Verspätung bei Umzug *	7,50 €/Tag	10,00 €/Tag	15,00 €/Tag	20,00 €/Tag
Nichteinhaltung der Informationspflichten über die Zeiten zur Realisierung der Anlage	7,50 €/Tag	10,00 €/Tag	15,00 €/Tag	20,00 €/Tag
Nicht wahrheitsgemäße Angabe oder fehlende Meldung der Verhinderung	7,50 €/Tag	10,00 €/Tag	15,00 €/Tag	20,00 €/Tag
Verspätung bei Nebendiensten	2,50 €/Tag bis 300,00 €	3,30 €/Tag bis 400,00 €	5,00 €/Tag bis 600,00 €	6,70 €/Tag bis 800,00 €
Verspätung bei kostenlosen Diensten	1,00 €/Tag bis 100,00 €	1,30 €/Tag bis 400,00 €	2,00 €/Tag bis 200,00 €	2,70 €/Tag bis 800,00 €
Unterbrechung oder Beendigung von Diensten ohne Vorliegen der Voraussetzungen*	7,50 €/Tag	10,00 €/Tag	15,00 €/Tag	20,00 €/Tag
Unterbrechung oder Beendigung von Nebendiensten	2,50 €/Tag bis 300,00 €	3,30 €/Tag bis 400,00 €	5,00 €/Tag bis 600,00 €	6,70 €/Tag bis 800,00 €
Unterbrechung oder Beendigung von kostenlosen Diensten	1,00 €/Tag bis 100,00 €	1,30 €/Tag bis 400,00 €	2,00 €/Tag bis 200,00 €	2,70 €/Tag bis 800,00 €
Dienstunterbrechung aus technischen Gründen	6,00 €/Tag	8,00 €/Tag	12,00 €/Tag	16,00 €/Tag
Unregelmäßige und/oder nicht kontinuierliche Erbringung des Dienstes	3,00 €/Tag	4,00 €/Tag	6,00 €/Tag	8,00 €/Tag
Funktionsstörungen wegen verspäteter Behebung des Fehlers	7,00 €/Tag ab Reklamation bis zur Wiederherstellung	9,30 €/Tag ab Reklamation bis zur Wiederherstellung	14,00 €/Tag ab Reklamation bis zur Wiederherstellung	18,70 €/Tag ab Reklamation bis zur Wiederherstellung
Verspätung beim Anbieterwechsel	1,50 €/Tag	1,50 €/Tag	3,00 €/Tag	3,00 €/Tag
Rufnummernmitnahme	5,00 €/Tag	6,70 €/Tag	10,00 €/Tag	10,30 €/Tag
Aktivierung/Deaktivierung Carrier Selection oder Preselection	2,50 €/Tag	2,50 €/Tag	2,50 €/Tag	2,50 €/Tag
Aktivierung von nicht beantragten Diensten/Tarifprofilen	5,00 €/Tag	5,00 €/Tag	5,00 €/Tag	5,00 €/Tag
Aktivierung von nicht beantragten Nebendiensten	2,50 €/Tag	2,50 €/Tag	2,50 €/Tag	2,50 €/Tag

Lieferung von nicht beantragten Endgeräten oder SIM-Karten	25,00 €/Gerät oder SIM-Karte	25,00 €/Gerät oder SIM-Karte	25,00 €/Gerät oder SIM-Karte	25,00 €/Gerät oder SIM-Karte
Vom Anbieter verschuldeter Verlust der Telefonnummer	100 €/Nutzungsjahr der vorangehenden Nummer bis 1.500,00 €	100 €/Nutzungsjahr der vorangehenden Nummer bis 1.500,00 €	400 €/Nutzungsjahr der vorangehenden Nummer bis 6.000,00 €	400 €/Nutzungsjahr der vorangehenden Nummer bis 6.000,00 €
Fehlende oder Falschangabe in Telefonbüchern	200 €/Jahr	200 €/Jahr	800 €/Jahr	800 €/Jahr
Nichtbeantwortung einer Reklamation	2,50 €/Tag bis 300,00 €	2,50 €/Tag bis 300,00 €	2,50 €/Tag bis 300,00 €	2,50 €/Tag bis 300,00 €

Ab wann wird die Entschädigung berechnet?

Bei Funktionsstörungen des Dienstes, nicht beantragter Aktivierung/Deaktivierung von Leistungen der Carrier Selection oder Carrier Preselection, der Aktivierung von nicht beantragten Diensten oder Tarifprofilen sowie bei fehlendem oder falschen Ausweis der Angaben in den öffentlichen Telefonverzeichnissen wird die Entschädigung ab dem Tag berechnet, an dem der Nutzer die Beschwerde eingereicht hat.

Bei allen nicht aufgeführten Fällen von vertraglicher Nichterfüllung oder Dienststörung wird je nach Schwere der Nichterfüllung und gemäß Kriterien der Billigkeit und Verhältnismäßigkeit ein entsprechender Entschädigungsbetrag pro Tag angesetzt. Sofern eine Anwendung im Wege der Analogie zu den oben genannten Fällen nicht möglich ist, beläuft sich die Entschädigung, auf den Tag umgerechnet, auf die hälftige monatliche Grundgebühr für den mangelhaften Dienst.

Sollte Brennercom bei Kunden mit Direktzugang aufgrund technischer Probleme zu einer Änderung der Telefonnummer des Kunden gezwungen sein, erhält dieser 90 Tage im Voraus eine entsprechende Vorankündigung. Außerdem wird 45 Tage lang eine Ansage auf der alten Nummer geschaltet. Wird die Vorankündigungsfrist nicht eingehalten, steht dem Kunden auf Antrag eine Entschädigung von 7,50 € für jeden Werktag der Verspätung zu.

Zur Aktivierung des Brennercom Kundendienstes müssen Kunden mit Direktzugang bei Einsätzen und/oder Reparaturen von Störfällen unverzüglich direkt beim Brennercom Customer Care-Center die Störungen melden, die die Nutzung des Dienstes verhindert.

Die Störungsmeldungen sind dem Kundendienst, der rund um die Uhr besetzt ist, per Fax zu übermitteln. Brennercom verpflichtet sich, schnellstmöglich innerhalb des zweiten Folgetages auf die Störungsmeldung einzugreifen. Fällt einer der beiden Folgetage auf einen Feiertag (Sonntag oder Nationalfeiertag), erfolgt die Reparatur der Störung innerhalb des dritten Folgetages ab der Störungsmeldung. Fallen beide Folgetage auf einen Feiertag, wird die Störung innerhalb des vierten Folgetages ab der Störungsmeldung repariert.

Ausnahmen hiervon sind besonders komplexe Störfälle, die zeitnah behoben werden.

Falls es Brennercom nicht möglich sein sollte, die Instandhaltungsarbeiten oder Reparaturen an den Brennercom Netzwerk-Infrastrukturen, an technischen Netzanlagen oder Endgeräten innerhalb der zugesagten Frist durchzuführen, wird dem Kunden ein Betrag von bis zu 5 € pro Verspätungstag gutgeschrieben. Weitere Entschädigungen oder Schadensersatzleistungen sind ausgeschlossen.

In welcher Form wird die Entschädigung geleistet?

Etwaige Entschädigungen, die Brennercom an den Kunden zu leisten hat, werden innerhalb von 45 Tagen nach Meldung der Störung automatisch mit den Gebühren der ersten hierfür nutzbaren Rechnung verrechnet. Falls die Geschäftsbeziehung beendet wird, erfolgt eine Auszahlung des Betrags unter Berücksichtigung etwaig bestehender Ausgleichszahlungen.

Geht der Entschädigungsbetrag über die erste, für die Verrechnung verwendbare Rechnung hinaus, wird der Restbetrag, sofern höher als 100 Euro, auf Antrag des Kunden innerhalb von dreißig Tagen ab Ausstellung dieser Rechnung mit Scheck oder per Banküberweisung an die vom Inhaber genannte Bankverbindung ausgezahlt.

Für Kunden mit Vorauszahlung des Verkehrs erfolgt die Auszahlung der Entschädigung durch Gutschrift. Der Kunde wird

hierüber innerhalb von sechzig Tagen ab der Störungsmeldung bzw. -behebung, sofern diese zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte, schriftlich benachrichtigt (auch per SMS oder E-Mail). Der gutgeschriebene Betrag ist als übertragbares und geldwertes Guthaben zu verstehen.

Wird das zwischen den Parteien bestehende Vertragsverhältnis vor Ausstellung der Rechnung, die die gemäß Punkt a) geleistete Entschädigung enthält, beendet, bzw. auf ausdrücklichen Antrag des Kunden, sofern der Entschädigungsbetrag mehr als 100 Euro beträgt, erfolgt die Zahlung der Entschädigung innerhalb von sechzig Tagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. des kundenseitigen Auszahlungsantrags mit Scheck oder per Banküberweisung an die vom Inhaber genannte Bankverbindung.

Bei Nichteinhaltung der Bestimmungen unter Punkt a) bis d) fällt die gemäß Art. 1 Abs. 31 des Gesetzes Nr. 249 vom 31. Juli 1997 vorgesehene Strafe an.

Funktionsstörungen

Bei Funktionsstörungen als Folge von außergewöhnlichen Ereignissen oder Naturkatastrophen ist der Anbieter dann haftpflichtig im Sinne der Leistung einer Entschädigung, wenn er nicht nachweist, dass die Funktionstüchtigkeit des Dienstes unter Berücksichtigung der nötigen technischen Arbeiten und der Sicherheitsbedingungen am Einsatzort in der unbedingt erforderlichen Zeit wiederhergestellt wurde. Zur Berechnung der Entschädigung ist nur der Zeitraum, der auf die nötigen technischen Arbeiten folgt, bis zum Zeitpunkt der Wiederherstellung der tatsächlichen Funktionstüchtigkeit des Dienstes maßgeblich.

Brennercom sorgt für die Instandhaltung der leihweise überlassenen Geräte und für die Reparatur oder gegebenenfalls den Austausch von nicht einwandfrei funktionstüchtigen Geräten.

Falls die Behebung der Funktionsstörung länger als 30 Tage dauert, kann der Kunde Auskunft über den Arbeitsfortschritt des Vorgangs verlangen.

Das Recht des Kunden auf sein Recht gemäß Art. 1454 Zivilgesetzbuch bleibt unbeschadet.

Die Reparatur von Schäden erfolgt unentgeltlich, es sei denn bei Schäden, die direkt oder indirekt auf Vorsatz oder Verschulden des Kunden zurückzuführen sind, oder durch Funktionsfehler der kundenseitig verwendeten Anlagen und Endgeräte verursacht wurden.

Alle Eingriffe, die die Funktionsweise von Geräten und Diensten betreffen, dürfen ausschließlich von Brennercom oder von deren Drittbeauftragten durchgeführt werden.

Für die Prüfung von Anlagen und Geräten muss der Kunde den technischen Mitarbeitern der Brennercom oder deren mit Erkennungsausweis ausgestatteten Drittbeauftragten Zugang zu seinen Geschäftsräumen gewähren.

Für Kunden mit „indirektem Zugriff“ (Preselection Carrier), also ein indirekter Dienst eines anderen Zugangsanbieters, sind die Referenzzeiten als Richtwerte angegeben und unterliegen den Änderungen des dritten Zugangsanbieters (technische Wiederherstellungszeiten).

Wann wird keine Entschädigung gezahlt?

Wenn der Nutzer die elektronischen Kommunikationsdienste unnormal bzw. auf jeden Fall auf nicht sach- und vertragsgemäße Art und Weise einsetzt, ist der Anspruch auf eine der oben genannten Entschädigungen für Funktionsstörungen, die aus einer solcher Nutzung resultieren oder damit in Zusammenhang stehen, ausgeschlossen.

Sofern ein Betreiber im Laufe der Zeit versäumt, die unter Punkt a) genannte unnormale Nutzung zu bemerken, oder falls er trotz Kenntnisnahme nicht die hierfür vertraglich vorgesehenen Abhilfemaßnahmen einleitet, ist er nicht berechtigt, die in diesem Paragraphen vorgesehenen Ausschlüsse für die Auszahlung von Entschädigungen, die u.a. die Aussetzung oder Unterbrechung von Diensten und das Reklamationsmanagement betreffen, geltend zu machen.

Die hier aufgeführten Entschädigungen sind ausgeschlossen, wenn der Nutzer dem Betreiber die Funktionsstörung nicht innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt mitteilt, an dem er davon Kenntnis erhalten hat oder mit üblicher Sorgfalt hätte Kenntnis erhalten können. Das Recht auf die Erstattung von Beträgen, die gegebenenfalls ungerechtfertigt gezahlt wurden, bleibt unbeschadet.

10. Wie Sie uns erreichen

Bei Anfragen zu Produkten und Diensten für Kunden und zur Meldung etwaiger Störungen erreichen Sie uns montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 19:00 Uhr an sieben Tagen die Woche unter der kostenlosen Rufnummer 800 832 832.

Für alle Privat- und Geschäftskunden, die im Internet surfen, stehen das Brennercom Portal www.brennercom.it, sowie die Webseiten www.brenix.it und www.it.brenix.it bereit.

11. Brennercom sichert Kundenschutz

11.1 Unterrichtung der Kunden

Brennercom verpflichtet sich, alle Informationen über die Merkmale und die Struktur des Unternehmens, über die verschiedenen Diensttypen, die Art der Erbringung, die Lieferbedingungen, die Preise des Dienstangebots, die Art der Rechnungsstellung sowie über etwaige Änderungen der technischen und wirtschaftlichen Bedingungen, denen die Erbringung der Dienstleistungen unterliegt, vollständig und klar verständlich bereitzustellen. Die letztgenannten Angaben werden dem Kunden mit einer Vorankündigung von mindestens 30 Tagen vor Inkrafttreten mitgeteilt.

Die Unterrichtung der Kunden erfolgt über einen oder mehrere der folgenden Kanäle:

- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden bei Vertragsunterzeichnung ausgehändigt und sind auch direkt auf der Brennercom Webseite www.brennercom.it einsehbar. Hier sind auch die maßgeblichen Informationen zum Unternehmen, zum Leistungsangebot und zu den Preisen veröffentlicht.
- Per elektronischer Post an info@brennercom.it können Sie Informationen zu den Dienstleistungen anfordern, Störungen melden, Dienste aktivieren oder deren Bereitstellung beenden.
- Mitteilungen und Informationsmaterial werden direkt an die Kunden versandt.
- Unter der Nummer 800 832 832 steht unser kostenloser Telefonservice zur Verfügung, der alle Anfragen zu den verschiedenen Diensten und den wirtschaftlichen Bedingungen sowie Störungsmeldungen und Kundendienst-Anforderungen entgegennimmt.

Hier nachstehend sind alle Informationen gemäß Art. 49 des Verbrauchergesetzbuchs aufgeführt, die Brennercom gegenüber einem Kunden als Verbraucher bereitstellen muss, bevor sich dieser durch einen Fernabsatzvertrag oder einen Vertrag, der außerhalb der Geschäftsräume oder im Rahmen eines ähnlichen Angebots abgeschlossen wird, bindet:

- a) die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen, in dem für das Kommunikationsmittel und die Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang. Die Angaben sind unter der Seite www.brennercom.it verfügbar.
- b) die Identität der gewerblich tätigen Person, in diesem Fall des Anbieters. Die Angaben können den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom und der Webseite www.brennercom.it entnommen werden.
- c) die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist, und gegebenenfalls seine Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse, damit der Verbraucher schnell Kontakt zu ihm aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann, sowie gegebenenfalls die Anschrift und die Identität des Unternehmers, in dessen Auftrag er handelt. Die Angaben finden sich in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.
- d) der Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten sowie alle sonstigen Kosten, bzw. falls diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass zusätzliche Kosten gegebenenfalls anfallen können. Bei unbefristeten Verträgen oder Abonnement-Verträgen umfasst der Gesamtpreis die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten. Wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, umfasst der Gesamtpreis ebenfalls die monatlichen Gesamtkosten. Wenn die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist die Art der Preisberechnung anzugeben. Die vorgenannten Angaben sind auf der Webseite www.brennercom.it und in den einzelnen Angeboten, die Brennercom dem Kunden vorlegt, ausgewiesen.
- e) die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden.

- f) die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem sich der Unternehmer verpflichtet, die Waren zu liefern oder die Dienstleistung zu erbringen, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden. Diese Angaben sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom und in der vorliegenden Dienstleistungscharta aufgeführt und auf der Webseite www.brennercom.it veröffentlicht.
- g) bei Bestehen eines Widerrufsrechts die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß Artikel 54 Abs. 1 sowie das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B. Diese Angaben sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom und in der vorliegenden Dienstleistungscharta aufgeführt und auf der Webseite www.brennercom.it veröffentlicht.
- h) der Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat und bei Fernabsatzverträgen die Kosten für die Rücksendung Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können. Die genannte Information findet sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.
- i) der Hinweis, dass, falls der Verbraucher das Widerrufsrecht nach Erklärung eines Verlangens gemäß Artikel 50 Abs. 3 oder Artikel 8 Abs. 8 ausübt, der Verbraucher verpflichtet ist, dem Unternehmer einen angemessenen Betrag gemäß Artikel 57 Abs. 3 zu leisten. Die Angabe ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it aufgeführt.
- j) der Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Waren. Diese Information findet sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.
- k) der Hinweis auf das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien. Diese Angaben finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.
- l) der Hinweis auf bestehende einschlägige Verhaltenskodizes gemäß Artikel 18 Abs. 1 Buchstabe f Verbraucherschutzgesetz und darauf, wie Exemplare davon erhalten werden können. Diese Angabe ist auf der Webseite www.brennercom.it veröffentlicht.
- m) die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge. Diese Angaben können den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, der vorliegenden Dienstleistungscharta und der Webseite www.brennercom.it entnommen werden.
- n) der Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Waren. Dieser Hinweis findet sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.
- o) der Hinweis darauf, dass der Unternehmer vom Verbraucher die Stellung einer Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, und auf die diesbezüglichen Bedingungen. Diese Angabe findet sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.
- p) die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte ist. Die Angabe ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it veröffentlicht.
- q) die Angaben über die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein dürfte. Diese Angabe ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it veröffentlicht.
- r) der Hinweis auf die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und über die Voraussetzungen für diesen Zugang. Diese Angaben finden sich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Brennercom, in der vorliegenden Dienstleistungscharta und auf der Webseite www.brennercom.it.

11.2 Schutz personenbezogener Daten - Vertraulichkeit von Angaben

Der Kunde wurde von Brennercom darüber unterrichtet, dass die von ihm bereitgestellten personenbezogenen Daten im Einklang mit den geltenden Gesetzesvorschriften und mit dem Ziel der Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienste verarbeitet werden.

Die Datenverarbeitung seitens Brennercom gewährleistet höchste Vertraulichkeit der Kundendaten. Diese werden nicht an Dritte weitergegeben oder für andere Zwecke als die ausdrücklich im Vertrag genannten verbreitet.

Zweck der Datenverarbeitung ist die Identifizierung des Nutzers der Dienstleistungen und deren leistungsstarke Erbringung, die buchhalterische Erfassung der diesbezüglichen Beträge und die Erteilung aller nötigen und sachdienlichen Auskünfte an den Kunden über die Verwaltung der Vertragsbeziehung und über das derzeitige oder in Zukunft verfügbare Leistungsangebot.

Die Daten können nach Anonymisierung auch zu statistischen Zwecken verwendet werden. Vorbehaltlich der Zustimmung des Kunden, die gemäß Art. 7 der Verordnung (EU) 2016/679 jederzeit widerrufen werden kann, werden die Daten zu Zwecken der Werbung oder des Direct Marketing eingesetzt.

Die Erteilung der Daten ist streng an den Zweck gebunden, die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

Die Kundendaten werden auf Papier oder elektronisch gespeichert und am Brennercom Geschäftssitz unter Einsatz geeigneter Sicherheitsmaßnahmen aufbewahrt, sodass der Schutz und die maximale Vertraulichkeit dieser Daten gewährleistet ist. Die Maßnahmen werden im Verlauf der Zeit an die gesetzlichen Vorgaben und den technischen Fortschritt angepasst.

Der Kunde wurde auch darüber informiert, dass Brennercom seine Daten u.a. auf elektronischem Weg an Dritte weiterleitet, die die nötigen Dienstleistungen zur Durchführung der Geschäftstätigkeiten der Brennercom erbringen. Diese hier nachstehend genannten Drittunternehmen sind zur Erfüllung der Vertragspflichten gemäß den gesetzlichen Vorschriften autorisiert und wurden über die Auflagen gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 belehrt:

alle Unternehmen des Brennercom Konzerns bzw. Unternehmen, die die Marke Brennercom rechtmäßig verwenden,

Unternehmen, die auf das administrative und operative Management von Handelsforderungen der Brennercom gegenüber Kunden (einschließlich potenzieller Kunden) bzw. auf die Durchführung der Verfahren gemäß der europäischen Datenschutzverordnung im Zusammenhang mit der Durchführung des vorliegenden Vertrags spezialisiert sind.

Personenbezogene Daten des kundenseitigen Datenverkehrs, die Brennercom zur Weiterleitung von Anrufen verarbeitet und speichert, werden nach Beendigung des Anrufs gelöscht oder anonymisiert. Unbeschadet hiervon ist die Datenverarbeitung zum Zweck der Rechnungsstellung an den Teilnehmer oder der Zahlungen zwischen vernetzten Netzanbietern.

In diesem Fall dauert die Verarbeitung bis zum Ende des Zeitraums, innerhalb dessen der Kunde ein Reklamationsverfahren anstrengen kann.

Im Einklang mit dem gesetzvertretenden Dekret Nr. 171 vom 13. Mai 1998 können zu denselben Zwecken folgende Daten verarbeitet werden:

Nummer oder Identifikation des Kunden,

Anschrift und Dienst, der dem Kunden geliefert wird

Anzahl der angerufenen Teilnehmer,

Gesamtzahl der in der Rechnungsperiode zu berücksichtigenden Zeiteinheiten,

Art, Gesprächsbeginn (Stunde) und -dauer sowie Volumen der übermittelten Daten,

Datum des Anrufs oder der Nutzung der Dienste,

andere Informationen zu den Zahlungen.

Die Verarbeitung von Verkehrs- und Abrechnungsdaten ist nur den von Brennercom beauftragten Personen gestattet, die für die Abrechnung oder das Management des Datenverkehrs, für die Analysen im Auftrag von Kunden, für die Betrugsermittlung oder die Vermarktung der Brennercom Telekommunikationsdienste zuständig sind.

In jedem Fall stehen dem Kunden die in der EU-Verordnung 2016/679 verankerten Rechte zu, und er kann insbesondere jederzeit die Aktualisierung, Berichtigung oder Löschung der ihn betreffenden Daten verlangen.

11.3 Beziehungen zu Kunden

Alle angestellten Mitarbeiter der Brennercom gewährleisten den respektvollen und höflichen Umgang mit Kunden und verpflichten sich, die Kunden bei der Ausübung ihrer Rechte bzw. der Erfüllung ihrer Pflichten zu unterstützen.

In diesem Sinne sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehalten, sich sowohl am Telefon wie beim persönlichen Kontakt namentlich vorzustellen.

11.4 Zusagen gegenüber dem Kunden

Brennercom sichert zu, dass alle Bestimmungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten eingehalten und alle erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen werden, um den Schutz und die Vertraulichkeit aller dem Unternehmen bereitgestellten Daten zu gewährleisten. Darüber hinaus wird versichert, dass alle Mitarbeiter des Unternehmens in vollem Umfang über diese Rechtsvorschriften in Kenntnis gesetzt und im Hinblick auf ihre Kompetenzen, Zuverlässigkeit und Diskretion ausgewählt und unterwiesen wurden.

11.5 Fortgeschrittene elektronische Signatur zur Vertragsunterzeichnung

Die neuen Technologien sorgen für ein vereinfachtes Prozedere zur Unterzeichnung von Verträgen, sparen viel Papier ein und gewährleisten größere Sicherheit bei der Aufbewahrung der Daten, die der Kunde in diesem Zusammenhang bereitstellt.

Mit der fortgeschrittenen elektronischen Signatur (FES) erzeugt der Kunde durch eine Handbewegung seine Unterschrift auf einem mobilen Gerät (Tablet). Diese Unterschrift kann in jeder Hinsicht als eigenhändig gelten und ist untrennbar mit dem digitalen Schriftstück verbunden, sofern folgende Bedingungen gegeben sind:

- die Identität der unterzeichnenden Person wurde sicher verifiziert,
- Unterschrift und unterzeichnetes digitales Dokument sind miteinander verknüpft,
- die Kombination Dokument <-> biometrische Unterschriftsdaten ist gewährleistet.

Daher befolgt Brennercom bei der Einholung einer fortgeschrittenen elektronischen Signatur für ein digitales Dokument bzw. einen Vertrag folgende Vorgehensweise:

- Identifizierung des Kunden wird durch ein gültiges Ausweisdokument
- Der Kunde wird über die Merkmale des Dienstes „graphometrische Unterschrift“ unterrichtet.
- Dem Kunden wird der gesonderte Hinweis gemäß Art. 13 Datenschutzgesetz erteilt, und es wird seine Zustimmung eingeholt, sofern er den Dienst in Anspruch nimmt.
- Dem Kunden wird das digitale Dokument zur Unterschrift vorgelegt.
- Der Kunde leistet seine Unterschrift auf dem Tablet (Hardware-Gerät zur Erfassung von biometrischen Daten im Rahmen und Zuge der Unterschriftserteilung).
- Die biometrischen Daten zur Erteilung der elektronischen Signatur werden erfasst, mit einem Zeitstempel versehen, verschlüsselt und mit dem unterzeichneten digitalen Dokument verschmolzen.
- Das so unterzeichnete digitale Dokument muss unverzüglich über einen sicheren Kanal zu der ad hoc zur Aufbewahrung bereitgestellten Database versendet und von dem mobilen Gerät gelöscht werden.
- Die Mindestanforderungen für die Aufbewahrung der Dokumente gemäß Art. 44 des Gesetzbuches über die Digitale Verwaltung sind eingehalten.
- Es müssen alle geltenden Bestimmungen über die Aufbewahrung von biometrischen Daten gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 und der Genehmigung der Datenschutzbehörde vom 13.03.2008 erfüllt sein.
- Zum Abschluss erhält der Kunde das so unterzeichnete Dokument entweder als Ausdruck auf Papier oder eine elektronische Kopie per zertifizierter E-Mail.

12. Dienste Festnetztelefonie und Internet

Mit dem Dienst Festnetztelefonie können die Kunden alle Dienstleistungen und Dienste in Anspruch nehmen, unter anderem auch Anrufe tätigen und entgegennehmen.

Nach der Aktivierung wird dem Kunden unter Berechnung allein der Versandkosten das Teilnehmerverzeichnis für seine Stadt zugeschickt. Gemäß den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes kann der Kunde verlangen, dass seine personenbezogenen Daten nicht in das Teilnehmerverzeichnis und die Auskunftsdienste über das Teilnehmerverzeichnis (telefonische Dienste und Online-Auskünfte über das Internet) aufgenommen werden.

Brennercom verpflichtet sich somit, den Kunden über sein Wahlrecht hinsichtlich der Aufnahme in die Telefonverzeichnisse aufzuklären und ihm die Modalitäten in Bezug auf die Eintragung, Änderung und Löschung von personenbezogenen Daten zu erläutern.

Darüber hinaus verpflichtet sich Brennercom, den Kunden im Voraus über alle Instandhaltungsarbeiten zu informieren, die mit einer vollständiger Dienstunterbrechung einhergehen, und den diesbezüglichen Zeitrahmen anzugeben.

12.1 Angebot an Diensten mit Direktzugang

Brennercom schafft einen Direktzugang für alle Firmen und Familien und stellt mit seinem Angebot Lösungen aus einer Hand für alle Anforderungen in puncto Kommunikation bereit. Durch die Möglichkeiten und die Qualität des Breitbands und des firmeneigenen Glasfasernetzes bietet Brennercom Hochgeschwindigkeits-Datenübertragung, Video, Internet sowie Sprachdienste mit Anbindung an Drittanbieter oder direkt über Glasfaser oder WLL über den Dienst „Number Portability“ (Rufnummernportierung).

Um dieses Angebot realisieren zu können setzt Brennercom auf dem Glasfasermedium eine technische Lösung ein, die eine hohe Bandkapazität mit IP-Kommunikationsprotokoll (Internet Protocol) für das Management von Datenverkehr, Video und Internet unterstützt.

Dank dieser Lösungen steht Brennercom seinen Geschäftskunden als alleiniger Ansprechpartner für den gesamten Kommunikationsbedarf zur Seite, während Privatkunden mit Brennercom auf innovative Dienste im eigenen Heim zurückgreifen können.

Mit der eingesetzten Transporttechnologie lassen sich Verbindungsgeschwindigkeiten für Privathaushalte bis zu 10 Mbit/s bzw. eine noch höhere Performance für Unternehmen erreichen.

Weitere Informationen über Brennercom und deren Tochterunternehmen finden Sie auf der Webseite www.brennercom.it.

12.2 Angebot an Diensten mit indirektem Zugang

Allen Kunden, die nicht durch Dienste mit Direktzugang erreicht werden können, bietet Brennercom darüber hinaus Festnetztelefonie mit Carrier Preselection (CPS, auf Deutsch Betreibervorauswahl), also die automatisch erfolgende Vorauswahl eines Verbindungsnetzbetreibers. Die Aktivierung dieses Dienstes dauert rund 5 Tage (abhängig von den Aktivierungszeiten und den Konzessionen des Drittanbieters) ab Eingang des diesbezüglichen Kundenantrags.

Dasselbe gilt für Breitband-Dienste.

Wie unter Punkt 11.2 aufgeführt liefert Brennercom die Internetanschluss-Dienste wie folgt: Breitband (*symmetrische und asymmetrische Bitstreamdienste*).

Breitband:

Zur Nutzung muss der Kunde

- mindestens über eine aktive Telefonleitung verfügen,
- in einem Gebiet ansässig sein, für der technische Dienst der Brennercom vorab die Breitbanddeckung prüfen kann.

Die Zeit zur Aktivierung dieses Dienstes beträgt ca. 25 Tage ab Eingang des diesbezüglichen Kundenantrags. (Der genaue Zeitrahmen ist abhängig von den Aktivierungszeiten des anderen Zugangsanbieters. Die Referenzzeiten sind unverbindlich angegeben und können Änderungen durch den dritten Zugangsanbieter unterliegen.)

13. Bestimmungen allgemeiner Natur

13.1 Änderungen

Brennercom ist zur Änderung der technischen Dienstspezifikationen, zur Anpassung der Entgelte und zur Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinsichtlich der Modalitäten der Dienstleistung berechtigt.

Vertragsänderungen gleich welcher Art treten erst nach Ablauf einer Frist von 30 Tagen ab Eingang des diesbezüglichen Informationsschreibens beim Kunden in Kraft.

Innerhalb dieser Frist kann der Kunde den Vertrag durch eine Mitteilung an den Brennercom Unternehmenssitz mit eingeschriebenem Brief mit Rückschein oder zertifizierter E-Mail kündigen.

Erfolgt keine Kündigung in der oben genannten Form und Frist durch den Kunden, gelten die Änderungen als genehmigt. Brennercom informiert die Kunden auf schriftlichem Wege. Das jeweilige Informationsschreiben wird in der Regel zusammen mit der Rechnung versendet, die Mitteilung kann aber auch durch ein gesondertes Anschreiben oder per Fax oder E-Mail erfolgen. Sie gilt als zugestellt, sofern sie an die letzte, vom Kunden angegebene Adresse bzw. Faxnummer übermittelt wurde. Die Unterrichtung der Kunden kann auch mittels geeigneter Informationskampagnen über die am meisten verbreiteten Kanäle erfolgen.

Mit Ausnahme von Kündigungen, Schadensersatzforderungen und Vertragsänderungen, die per eingeschriebenem Brief mit Rückschein versandt werden müssen, sind alle Mitteilungen des Kunden an Brennercom mit einfachem Schreiben an folgende Adresse zu richten: Brennercom, Via Pacinotti 12 - 39100 Bozen.

13.2 Unterrichtung der Kunden und Aussetzung der Dienste

Brennercom informiert seine Kunden über die Möglichkeit der Einrichtung bzw. über die Form der Aktivierung und Nutzung des Dienstes einer dauerhaften oder vom Kunden steuerbaren Sperrung von Rufnummernblöcken. Dies erfolgt gemäß den Bestimmungen des Beschlusses Nr. 78/02/CONS und mit Bezugnahme auf die Verfügbarkeit etwaiger Instrumente und Maßnahmen zum Schutz der Rechte Minderjähriger beim Zugang und bei der Nutzung von Telekommunikationsdiensten, insbesondere im Bereich der Unterhaltung, und im Einklang mit den allgemeinen Grundsätzen des Gesetz Nr. 176 vom 27. Mai 1991 zur Ratifizierung und Ausführung der Kinderrechtskonvention sowie in Beachtung der Vorschriften zum Schutz von Minderjährigen.

Brennercom ist berechtigt, die Erbringung des Dienstes an die Stellung geeigneter Sicherheiten zu binden.

Unbeschadet der vorstehend unter Punkt 5 genannten Bestimmungen kann Brennercom den Dienst jederzeit auch ohne Vorankündigung in vollem Umfang oder teilweise aussetzen, sofern durch Zufall oder höhere Gewalt Störungen im Netz oder bei den Nutzungsgeräten von Brennercom oder Drittanbietern auftreten, oder bei Änderungs- bzw. Instandhaltungsarbeiten, die dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens fünf Tagen angekündigt wurden.

Bei einem über das Normale hinausgehenden Anstieg des Datenverkehrs gegenüber dem Durchschnittsverbrauch des betreffenden Kunden kann Brennercom den Dienst im Interesse des Kunden vorsichtshalber ganz oder teilweise unterbrechen. Dies erfolgt nach Maßgabe der Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Im Fall eines ungewöhnlichen Datenverkehrs stellt die Aussetzung des Dienstes eine Befugnis und keine Pflicht des dienstleistungserbringenden Unternehmens dar.

Vor Unterbrechung des Dienstes wird sich Brennercom mit dem Kunden in Verbindung setzen, um dessen Kenntnis über den ungewöhnlichen Datenverkehr zu klären.

In jedem Fall wird der Dienst wiederhergestellt, sobald der Kunde mitteilt, dass er die Kosten für den Datenverkehr auf seiner Leitung übernimmt und die Sicherheiten stellt, die von Brennercom gegebenenfalls verlangt werden.

13.3 Haftungsbeschränkungen

Brennercom ist nicht für Funktionsstörungen und/oder Unterbrechungen des Dienstes verantwortlich, die verursacht sind durch: höhere Gewalt oder missbräuchliche, nicht von Brennercom autorisierte Eingriffe vonseiten des Kunden oder Dritten, falsche Nutzung des Dienstes durch den Kunden, Funktionsstörungen der vom Kunden eingesetzten Endgeräte, volle oder teilweise Unterbrechung des von einem anderen Telekommunikationsanbieter gelieferten Dienstes aufgrund von höherer

Gewalt oder Handlungen Dritter.

Es besteht keine Haftpflicht vonseiten Brennercom gegenüber Kunden oder Dritten, die direkt oder indirekt mit dem Kunden verbunden sind, oder gegenüber sonstigen Drittparteien für Schäden, Verluste oder Aufwendungen infolge einer Aussetzung oder Unterbrechung des Dienstes.

Brennercom ist ebenfalls nicht haftbar für Verspätungen, Funktionsstörungen und Unterbrechungen des Dienstes, die sich aus der kundenseitigen Nichterfüllung anwendbarer Gesetze oder Verwaltungsvorschriften (einschließlich der Gesetzgebung und Bestimmungen in Sachen Sicherheit, Brand- und Unfallschutz) ergeben.

Der Kunde übernimmt jegliche Verantwortung für alle Schäden infolge des Einsatzes von Endgeräten mit Anschluss an das Brennercom-Netz, die nicht über eine Typgenehmigung bzw. nicht über die jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Genehmigungen verfügen, und für Schäden infolge von missbräuchlichem Eingriff durch den Kunden oder durch nicht von Brennercom autorisierte Dritten in die Art der Dienstausführung oder an den Geräten, sowie auch für die Inhalte und Kommunikationsformen, die über den Dienst übermittelt werden. In dem letztgenannten Fall hält der Kunde Brennercom schadlos von Ansprüchen, Klagen und Einwendungen, die diesbezüglich seitens Dritter gegenüber Brennercom geltend gemacht und erhoben werden.

Der Kunde haftet für die nicht sachgemäße Nutzung der Dienste, und Brennercom kann in diesem Fall die Erbringung der Dienste jederzeit ohne Vorankündigung aussetzen, sofern diese Nutzung zu Schäden oder Störungen für Dritte führt oder gegen Gesetzes- oder Verwaltungsvorschriften verstößt. Weitergehende gesetzliche Rechtsmittel bleiben vorbehalten.

13.4 Unsachgemäße Nutzung durch den Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, den Dienst nicht für Zwecke zu nutzen, die Schäden oder Störungen bei anderen Telekommunikationsanbietern oder Kunden verursachen oder gegen Gesetzes- oder Verwaltungsvorschriften verstoßen. Der Kunde verpflichtet sich außerdem, alle Vorkehrungen zu treffen, um eine solche Nutzung durch Dritte zu vermeiden, und keine Änderungen an den technischen Spezifikationen der von Brennercom sowohl vertraglich als an Dritte gelieferten Dienste vorzunehmen.

Der Kunden haftet für alle Schäden auch gegenüber Dritten, die aus der im vorstehenden Absatz beschriebenen, unsachgemäßen Nutzung resultieren, und verpflichtet sich darüber hinaus, Brennercom von etwaigen Schadensersatz- oder Entschädigungsforderungen Dritter schadlos zu halten.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die mit dem Dienst verbundenen Kosten auch im Fall einer unsachgemäßen und unbefugten Nutzung zu tragen.

Wird der Dienst mit oder ohne Genehmigung des Kunden von Dritten in Anspruch genommen, erteilt der Kunde mit Unterzeichnung des Vertrags schon jetzt seine ausdrückliche Zustimmung, dass Brennercom seine personenbezogenen und durch die geltende Gesetzgebung geschützten Daten sowohl zu den für diesen Vertrag erforderlichen Zwecken als auch innerhalb des Brennercom Netzwerkes und anderen damit verbundenen Netzwerken verwenden darf. Dies gilt beispielsweise auch für folgende Daten: ID-Nummer der Teilnehmerstation oder deren Adresse, Art der Station, Gesamtbetrag der Entgelte im Abrechnungszeitraum, Art, Beginn und Dauer des Anrufs, Datum des Anrufs und andere zahlungsbezogene Informationen.

Der Kunde übernimmt jegliche Haftung für Inhalt und Form versendeter Mitteilungen und hält Brennercom schadlos von allen Ansprüchen, Klagen oder Einwendungen, die von Dritten geltend gemacht werden.

Anlage A: QUALITÄTSZIELE VON FESTNETZTELEFONIE-DIENSTEN FÜR DAS JAHR 2019

Gemäß den Bestimmungen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 254/04/CSP und Folgeerlässe führen wir nachstehend die Brennercom Qualitätsziele für Festnetztelefonie-Dienste für das Jahr 2019 auf.

Indikator	Qualitätskriterium	Ziele
Lieferzeit des Erstan schlusses	95 %-Perzentil der Lieferzeit: 99 %-Perzentil der Lieferzeit: Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Termins abgeschlossenen Bestellungen	35 Tage 65 Tage 99 %
Störungen pro Zugangsleitung (in %)	Verhältnis zwischen Meldungen über tatsächliche Störungen und durchschnittlichen Anzahl an Zugängen zum allgemeinen Telefonnetz:	20 %
Zeit zur Reparatur von Funktionsstörungen	80 %-Perzentil der Reparaturzeit von Funktionsstörungen 95 %-Perzentil der Reparaturzeit von Funktionsstörungen Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vereinbarten Zeitfensters behobenen Störungen	40 Stunden 75 Stunden 90 %
Beanstandete Rechnungen	Verhältnis zwischen den im Zeitraum eingegangenen Beschwerden und der Anzahl der ausgestellten Rechnungen	2,0 %
Genauigkeit der Rechnungsstellung	Verhältnis zwischen der Anzahl der als begründet anerkannten Rechnungsbeschwerden und der im Referenzzeitraum ausgestellten Rechnungen:	0,04 %
Antwortzeiten auf Kundendienst anfragen	Mindestzeit, um über die Telefonnavigation (IVR) zu der Option „Mitarbeiter“ zu gelangen Durchschnittliche Antwortzeit des Mitarbeiters auf eingehende Anrufe: Prozentsatz der eingehenden Anrufe mit Entgegennahme durch den Mitarbeiter unter 20 Sekunden:	IVR nicht aktiv 25 Sek. 85 %


Anlage B: QUALITÄTSZIELE VON DIENSTEN DES INTERNETZUGANGS VIA FESTNETZ FÜR DAS JAHR 2019


Gemäß den Bestimmungen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen Nr. 131/06/CSP und Nr. 244/08/CSP führen wir nachstehend die Brennercom Qualitätsziele für das Jahr 2019 auf.

Indikator	Qualitätskriterium	Ziele
Aktivierungszeit für Breitband-Internetzugang	Aktivierung bei schon bestehenden Telefonleitungen <i>Aufträge zur Erstaktivierung an einen anderen Dienstanbieter für Breitbandinternetzugang als den, der den direkten Zugangsdienst für eine bereits aktive Telefonleitungen liefert</i> <ul style="list-style-type: none"> - 95 %-Perzentil der Lieferzeit - 99 %-Perzentil der Lieferzeit - Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Termins abgeschlossenen Bestellungen - Durchschnittliche Lieferzeit 	25 Tage 50 Tage 98 % 17 Tage
	<hr/> Dienstaktivierung bei neuen Telefonanschlüssen, Umzug von Telefonanschlüssen, Wechsel von ISDN auf PSTN und Leitungen eines anderen Anbieters <ul style="list-style-type: none"> - 95 %-Perzentil der Lieferzeit - 99 %-Perzentil der Lieferzeit - Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Termins abgeschlossenen Bestellungen - Durchschnittliche Lieferzeit 	50 Tage 80 Tage 95 % 23 Tage
Prozentsatz der Funktionsstörungen bei Zugangsdiensten zum Breitbandinternet	Verhältnis zwischen den Meldungen über tatsächliche Störungen und der durchschnittlichen Anzahl an Breitbandzugängen <ul style="list-style-type: none"> - Über eigene Infrastruktur erbrachter Dienst - Über Wholesale-Dienst erbrachter Dienst 	5 % 24 %
Zeit zur Beseitigung von Störungen der Zugangsdienste zum Breitband-Internet	Über eigene Infrastruktur erbrachte Dienste <ul style="list-style-type: none"> - 80 %-Perzentil der Reparaturzeit von Funktionsstörungen - 95 %-Perzentil der Reparaturzeit von Funktionsstörungen - Prozentsatz der innerhalb vertraglich vereinbarten Zeitfensters behobenen Störungen - Durchschnittliche Reparaturzeit Über Wholesale-Dienste erbrachter Dienst	8 Stunden 20 Stunden 90 % 10 Stunden

Indikator	Qualitätskriterium	Ziele
	<ul style="list-style-type: none"> - 80 %-Perzentil der Reparaturzeit von Funktionsstörungen - 95 %-Perzentil der Reparaturzeit von Funktionsstörungen - Prozentsatz der innerhalb vertraglich vereinbarten Zeitfensters behobenen Störungen Durchschnittliche Reparaturzeit 	<p>20 Stunden</p> <p>48 Stunden</p> <p>85 %</p> <p>27 Stunden</p>
Zeit zur Entgegennahme telefonischer Kundendienstanfragen	<ul style="list-style-type: none"> - Mindestzeit, um über die Telefonnavigation (IVR) zu der Option „Mitarbeiter“ zu gelangen - Durchschnittliche Antwortzeit des Mitarbeiters auf eingehende Anrufe - Prozentsatz der eingehenden Anrufe mit Entgegennahme durch den Mitarbeiter unter 20 Sekunden 	<p>IVR nicht aktiv</p> <p>23 Sek.</p> <p>85 %</p>
Beanstandete Abrechnungen	Verhältnis zwischen den (im Erfassungszeitraum eingegangenen) Beschwerden zu Rechnungsposten bezüglich aller Internetdienste und der Gesamtzahl der in dem fraglichen Zeitraum ausgestellten Rechnungen	1 %

Anlage C – INTERNET SERVICE QUALITÄTSINDIKATOREN (PRIVATKUNDEN)

Dienst 	Nominale Bandbreite	Datenübertragungsgeschwindigkeit	Max. Verspätung der Datenübertragung	Paketverlustrate
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTH	Down: 35 Mbps /Up: 5 Mbps	Down: min. 17,5 Mbps - max. 35 Mbps Up: min. 2,5 Mbps - max. 5 Mbps	50 Millisekunden	0,1%
	Down: 100 Mbps/Up: 20 Mbps	Down: min. 50 Mbps - max. 100 Mbps Up: min. 10 Mbps - max. 20 Mbps	50 Millisekunden	0,1%

Dienst 	Nominale Bandbreite	Datenübertragungsgeschwindigkeit	Max. Verspätung der Datenübertragung	Paketverlustrate
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTC	Down: 30 Mbps /Up: 3 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 30 Mbps Up: min. 0,3 Mbps - max. 3 Mbps	80 Millisekunden	0,1%
	Down: 100 Mbps/Up: 20 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 100 Mbps Up: min. 0,3 Mbps - max. 20 Mbps	80 Millisekunden	0,1%

Zur Auslegung ist der Wortlaut der italienischen Fassung maßgeblich.