



# 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen der EnBW Energie Baden-Württemberg AG für Telekommunikationsdienstleistungen und Verkauf von Hardware

Stand 1. Oktober 2022

## 1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

**1.1** Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG, Durlacher Alle 93, 76131 Karlsruhe („EnBW“) bietet verschiedene Telekommunikationsdienstleistungen, beispielsweise die Nutzung einer virtuellen Telefonanlage, die Bereitstellung eines VoIP-Trunks, die Bereitstellung eines Breitbandanschlusses für einen Zugang zum Internet (z. B. EnBW DSL) sowie den Verkauf mit diesen Leistungen verbundener Hardware, beispielsweise Router oder IP-Telefone an. Diese Leistungen werden auf der Webseite der EnBW beworben und können u. a. dort bestellt werden.

**1.2** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) finden Anwendung auf alle genannten Leistungen, die die EnBW Energie Baden-Württemberg AG („EnBW“) für den Kunden erbringt. Diese AGB finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn seitens des Kunden in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird und EnBW ihnen nicht nochmals ausdrücklich widerspricht.

**1.3** Für besondere Produkte gelten ggf. weitere Besondere Geschäftsbedingungen, wenn dies gesondert und ausdrücklich bestimmt ist. Dies ist z. B. für das Produkt EnBW DSL der Fall.

**1.4** Die aktuell geltenden AGB sind unter [www.enbw.com/dsl](http://www.enbw.com/dsl) während des Bestellprozesses und auch sonst jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden.

**1.5** Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nach folgender Vertragsgrundlage in nachfolgend genannter absteigender Rangfolge:

- > Auftragsbestätigung von EnBW
- > Angebot des Kunden bei Kommunikationsleistungen bzw. Annahme des Kunden bei dem Kauf von Hardware (Vornahme des Onlinebestellprozesses auf der EnBW-Webseite)
- > Preisübersichten
- > Besondere Geschäftsbedingungen DSL (BGB DSL)
- > diese AGB
- > Service Level Agreement (SLA)
- > Leistungsbeschreibung
- > Leistungsbeschreibung DSL

**1.6** Im Falle von Widersprüchen gelten die Bestimmungen der jeweils vorrangigen Regelung. Zusätzlich werden die von EnBW erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG Vertragsbestandteil und der Vertrag weicht nicht zum Nachteil des Kunden hiervon ab, siehe Ziffern 24 und 25.

**1.7** Das Telekommunikationsgesetz (TKG) und insbesondere dessen Bedingungen zum Kundenschutz gelten auch dann, sollte in den AGB nicht ausdrücklich und/oder nicht vollständig hierauf Bezug genommen werden (siehe auch Ziffer 20.1). Gleiches gilt für zwingende Datenschutzvorschriften aus der DSGVO und dem TTDSG sowie BDSG.

**1.8** Die Vertragserfüllung wird maßgeblich durch die regulatorischen Rahmenbedingungen beeinflusst, die durch das TKG, das TTDSG sowie die hierzu erlassenen Rechtsverordnungen und den mit anderen Netzbetreibern geltenden Interconnection-Verträgen und möglichen Fakturierungs- und Inkassoverträgen sowie den im TK-Bereich ergehenden Entscheidungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA) sowie der Verwaltungsgerichte und gegebenenfalls anderer Behörden oder Gerichte vorgegeben werden. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Vertragserfüllung wesentlich von diesen Rahmenbedingungen abhängig und das Risiko von Ände-

rungen nicht einseitig von EnBW zu tragen ist. Änderungen können deshalb zu einer Anpassung des Vertrages nach § 313 BGB unter vorrangiger Regelung des § 57 TKG führen (siehe Ziffer 27).

## 2. Zustandekommen des Vertrages über Dienstleistungen

**2.1** Alle Angebote von EnBW sowie die hierzu gehörenden Unterlagen sind unverbindlich und bis zum verbindlichen Vertragsangebot und/oder der Abgabe der Vertragszusammenfassung freibleibend.

**2.2** EnBW bietet auf ihrer Webseite sowohl Dienstleistungen als auch Waren an. Der Vertragsschluss über Verträge über Dienstleistungen, insbesondere die Bereitstellung von Cloud-Telefonanlagen, SIP-Trunking (Voice over IP-Anschluss) sowie Breitband-Internetanschlüsse, richtet sich nach dieser Ziffer 2. Der Vertragsschluss über Hardware richtet sich nach Ziffer 3.

**2.3** Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der EnBW, einen Netzzugang zu einem öffentlichen Telekommunikationsnetz zur Verfügung zu stellen.

**2.4** Die Bereitstellung der Leistungen auf der Webseite durch EnBW stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags an den Kunden dar, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden an EnBW dar. Der Kunde kann die von ihm gewünschte Leistung auf der Webseite auswählen und konfigurieren. Auf Wunsch stellt ihm EnBW dann die Vertragsdokumente für die Bestellung des Kunden zusammen und übersendet diese an den Kunden per E-Mail oder auf andere geeignete Weise. Hierbei sind bereits die erforderlichen Pflichtangaben (insb. Kontaktdaten, Anschlussadresse, Bankverbindung sowie Wünsche zur Anschlussübernahme und Einzelverbindungsanweisen, E-Mail-Adresse) zu machen, damit EnBW hierauf basierend die gesetzlich erforderlichen Dokumente (Vertragszusammenfassung nach § 54 TKG und vorvertragliche Information nach § 55 TKG) bereitstellen kann.

**2.5** Nach Empfang der Dokumente zum gewünschten Produkt kann der Kunde diese prüfen und gegebenenfalls durch eine neue Auswahl auf der Webseite der EnBW korrigieren. Der Kunde gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Leistung ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Dies ist insbesondere möglich, in dem der Kunde den Link in der E-Mail „Verbindlich Bestellen“ aufruft oder auf sonstige Weise erkennbar verbindlich die Bestellung abgibt. Der Kunde ist an eine Bestellung 30 Tage gebunden. In dieser Zeit wird EnBW diese Bestellung prüfen.

**2.6** Bevor ein Kunde seine Vertragserklärung (Bestellung) abgibt, stellt EnBW dem Kunden eine Vertragszusammenfassung kostenlos zur Verfügung, die die Hauptelemente der Informationsverpflichtungen darlegt (siehe Ziffern 23, 24, 25). Ist es EnBW aus objektiv technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Willenserklärung des Kunden zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Kunden unmittelbar nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Kunde nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt (siehe § 54 Abs. 3 TKG sowie Ziffer 25).

**2.7** Der Vertrag über die bestellten Dienstleistungen kommt zustande, wenn EnBW das Angebot für eine Dienstleistung durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt. Im Falle von DSL-Schaltungen kann die Annahme insbesondere auch erklärt werden durch Mitteilung des Schaltungstermins. Im Falle von Telefoniediensten kann die Annahme des Angebots auch durch die Einspielung und Freischaltung von Rufnummern erfolgen. EnBW ist berechtigt, Vertragsangebote ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

**2.8** Die von EnBW erteilten Informationen nach §§ 53, 54 TKG werden Vertragsbestandteil, siehe Ziffern 24 und 25.

**2.9** Die Vertragslaufzeit und Kündigungsmöglichkeiten gem. § 56 TKG ergeben sich aus der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarung und den Hinweisen gem. Ziffer 26.

**2.10** Beauftragt der Kunde eine Änderung (z. B. Tarifwechsel) des Vertrages oder soll der Anschluss im Rahmen eines Umzuges umgeschaltet werden, so gelten die Regelungen der Ziff. 2.1 bis 2.9 für die Änderung/den Umzugsauftrag entsprechend.

**2.11** EnBW kann zu den einzelnen Leistungen freibleibend Optionen, besondere Leistungsmerkmale sowie zusätzliche Leistungen anbieten. Diese werden nur jeweils Vertrags- und Leistungsbestandteil, wenn der Kunde diese mit EnBW ausdrücklich vereinbart. Die Einzelheiten richten sich nach der jeweiligen Option und deren vertraglicher Beschreibung.

**2.12** EnBW kann im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften (Art. 6 Abs. 1 lit f) DSGVO und § 31 BDSG) Bonitätsauskünfte einholen, um über den Vertragsschluss oder andere vertragsgestaltende Maßnahmen zu entscheiden.

## 3. Zustandekommen des Vertrages über Hardware

**3.1** Sofern der Kunde Ware bestellt, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d. h. insbesondere bei Verkauf von Hardware und/oder Software, vollzieht sich der Vertragsschluss folgendermaßen:

**3.2** Der Kunde kann auf der Webseite Hardware als registrierter Nutzer oder mit einem Gast Account bestellen. Als registrierter Nutzer werden die Bestelldaten des Kunden gespeichert und während des Bestellprozesses automatisch vorgeeignet, um Bestellungen schneller abwickeln zu können.

**3.3** Die Bereitstellung der Ware auf der Webseite durch EnBW stellt kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages an den Kunden dar, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden an EnBW dar. Der Kunde gibt eine bindende Bestellung (Angebot) für die Nutzung der ausgewählten Ware ab, in dem er die Bestellung verbindlich abgibt. Der Vertrag über die bestellte Ware kommt zustande, wenn EnBW das Angebot für die Ware durch gesonderte Annahme gegenüber dem Kunden durch separate E-Mail oder auf andere geeignete Weise annimmt.

**3.4** Bis zu einem Klick auf den „Kostenpflichtig bestellen“-Button kann der Kunde seine Bestellung jederzeit abbrechen oder verändern, indem der Kunde das Stift-Symbol an der Angabe klickt, die der Kunde verändern möchte.

**3.5** EnBW versendet an die E-Mail-Adresse des Kunden, die er bei dem Bestellprozess angegeben hat, unmittelbar nach Eingang der Annahme für Hardware durch den Kunden bei EnBW eine Bestätigung über den Vertragsschluss. Diese E-Mail enthält die wesentlichen Daten der Bestellung des Kunden.

## 4. Belehrung über gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher

**4.1** Die Widerrufsbelehrung nebst Musterformular finden sich als Anlage am Ende der AGB (letzte Seite).

## 5. Nutzung von Grundstücken

**5.1** Soweit durch die vertraglichen Leistungen die Rechte des Eigentümers oder sonst dinglich Berechtigten eines Grundstückes berührt werden, kann EnBW den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn kein Nutzungsvertrag gemäß den telekommunikationsgesetzlichen Vorgaben (nachfolgend nur „Nutzungsvertrag“) oder Grundstückseigentümergeklärung (nachfolgend kurz GEE) besteht bzw. eine GEE vom dinglich Berechtigten widerrufen wird und der Kunde auf Verlangen der EnBW nicht binnen eines Monats den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss eines Nutzungsvertrages vorlegt. EnBW ist ferner zur fristlosen Kündigung berechtigt, wenn der dinglich Berechtigte den Nutzungsvertrag kündigt.

**5.2** Legt der Kunde binnen der Frist den Antrag des dinglich Berechtigten auf Abschluss des Nutzungsvertrages vor, kann der Kunde den Vertrag fristlos kündigen, wenn EnBW den Antrag gegen über dem Eigentümer nicht binnen eines Monats durch Übersendung des gegengezeichneten Vertrages annimmt.

**5.3** Soweit und solange ein Nutzungsvertrag bzw. eine GEE nicht vorliegt, ist EnBW von der Verpflichtung zur Leistung frei.

**5.4** Ist der Kunde der Grundstückseigentümer und liegt kein Fall der Ziff. 5.2 vor, bleibt der Bestand des Vertrages von der Leistungsfreiheit der EnBW nach Ziff. 5.3 unberührt und der Kunde hat bis zur ordnungsgemäßen Beendigung die nutzungsunabhängige Vergütung weiter zu leisten.

## 6. Leistungen der EnBW

**6.1** Die von EnBW zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Vertragsgrundlagen gemäß Ziffer 1.5 dieser AGB. EnBW erbringt ihre Leistungen hierbei im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Soweit sich aus der jeweils geltenden Leistungsbeschreibung nichts Abweichendes ergibt, ist EnBW bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei. Ergänzend gilt folgendes:

**6.2** Soweit EnBW eine Leistung zu erbringen oder bereit-zustellen hat, die von erforderlichen Vorleistungen Dritter (z. B. Verfügbarkeit von Übertragungswegen oder Einrichtungen anderer Netzbetreiber und Anbieter) oder Genehmigungen abhängig ist, steht die Verpflichtung der EnBW unter dem Vorbehalt, dass diese tatsächlich, rechtzeitig und in entsprechender Qualität erfolgen. Eine Haftung oder Leistungspflicht der EnBW entfällt insoweit, es sei denn, EnBW ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vor-zuerwerfen.

**6.3** Die EnBW kann sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritter bedienen. Soweit die vertragliche Leistung erfüllt wird, ist die EnBW in der Wahl der technischen Mittel frei, insbesondere hinsichtlich der eingesetzten Technologie und Infrastruktur. EnBW ist berechtigt, die technischen Mittel, insbesondere die Technologie und Infrastruktur, sowie den Netzbetreiber zu wechseln, soweit keine berechtigten Belange des Kunden entgegen- stehen. Der Kunde wird in diesem Fall die erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen, soweit zumutbar.

**6.4** Die Nutzung der seitens EnBW bereitgestellten Sprachdienstleistungen (z. B. SIP-Trunk) erfordert einen geeigneten Internetzugang auf Seiten des Kunden entsprechend den Vorgaben der Leistungsbeschreibung. Der Kunde kann einen solchen Internetzugang auch als gesonderte Leistung von EnBW beziehen, bei bestimmten Produkten ist dieser auch bereits im Produkt enthalten, sofern dies ausdrücklich bestimmt ist. Der Kunde sichert zu, dass er vor Vertragsabschluss eine Überprüfung seines Internetanschlusses vorgenommen hat, sofern er diesen nicht von EnBW bezieht. Erfüllt der Kunde die Voraussetzungen nicht, so bleiben die gegenseitigen Leistungsverpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis davon unberührt. Ferner steht das Nichtvorliegen eines entsprechenden Anschlusses der Wirksamkeit des Ver- trages nicht entgegen.

**6.5** EnBW bemüht sich, den Kunden in jedem Fall von einer längeren Leistungseinstellung oder -beschränkung zu unterrichten und wird den Kunden entsprechend § 58 Abs. 2 TKG informieren, wenn eine Störung nicht am Folgetag des Eingangs einer Störungsmeldung beseitigt werden kann (siehe zur Störung auch Ziffer 30). Ist der Kunde auf eine ununterbrochene Nutzung der vertraglichen Leistung oder auf eine jederzeitige Verbindungsmöglichkeit unter Nutzung der vertraglichen Leistung angewiesen und hat er dies EnBW schriftlich unter An- gabe von Gründen mitgeteilt, wird EnBW den Kunden darüber hinaus über jede voraussehbare Leistungsein- stellung oder Beschränkung und deren Beginn im Vor- hinein unterrichten. Diese Mitteilungspflicht besteht nicht, wenn die Unterrichtung nach den jeweiligen Um- ständen objektiv vor Beginn der Leistungseinstellung oder Beschränkung nicht möglich ist oder die Unter- richtung die Beseitigung bereits eingetretener Unter- brechungen verzögern würde.

**6.6** Von EnBW beim Kunden installierte Einrichtungen bzw. zur Nutzung überlassene Geräte bleiben Eigentum der EnBW, soweit nichts anderes vereinbart wird. Gleiches gilt für vorinstallierte Einrichtungen, die EnBW vom bis- herigen Eigentümer übernommen hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung von Neugeräten /Einrichtungen. Der Kunde hat auf seine Kosten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die ihm überlas- senen Geräte/Mobilfunkkarten an EnBW unverzüglich ordnungsgemäß zurückzugeben, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht an diesen Gegenständen ist ausgeschlossen. Demontage und Rück- transport werden auf besonderen Auftrag des Kunden von EnBW gegen Abrechnung von Arbeitslohn, Fahrt- kosten und Materialverbrauch vorgenommen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Bei einem vom Kunden zu vertretenen Verlust oder einer vom Kunden zu vertre- tenen Beschädigung einer installierten Einrichtung bzw. eines zur Nutzung überlassenen Gerätes/einer Mobil- funkkarte wird dem Kunden der dadurch entstandene Schaden in Rechnung gestellt. EnBW ist jedoch bis zum Vertragsende berechtigt, dem Kunden durch entspre- chende Mitteilung in Textform das Eigentum unter Aus- schluss jeglicher Gewährleistung mit Wirkung zum Vertragsende unentgeltlich zu übertragen.

**6.7** EnBW ist berechtigt, Leistungen vorübergehend zu beschränken oder zu sperren, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbet- riebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes, zur Bekämpfung von Spam oder Computerviren, /würmern, /trojanern, Hack/DosAttacken o. Ä. oder zur Durch- führung betriebsbedingter oder technisch notwendiger

Arbeiten erforderlich ist. EnBW wird den Kunden im Falle einer Sperre informieren und die Möglichkeiten zur Entsperrung aufzeigen. Kommt es innerhalb kurzer Zeit (unter sechs Monaten) aufgrund von kundenseitigem Fehlverhalten mehrfach zu einer solchen vorläufigen Sperre, ist EnBW berechtigt, die erneute Entsperrung von einer Gebühr abhängig zu machen oder den Vertrag frist- los zu kündigen. Im Falle einer Sperrung zur Netzsicher- heit hat der Kunde nach nachweislicher Beseitigung des Sicherheitsrisikos einen Anspruch auf Entsperrung. In welcher Form die Beseitigung des Sicherheitsrisikos erfolgen muss, hängt vom Einzelfall ab. Zur Klärung der genauen Sperrursache und zu den Voraussetzungen zur Freischaltung des Internetzuganges kann der Kunde EnBW unter den bekanntgegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

**6.8** EnBW ist nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter verantwortlich, und zwar weder für deren Rechtmäßigkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit noch ihrer Aktualität und/oder Freiheit von Schadsoftware.

**6.9** Soweit für die Erbringung der Leistungen von EnBW Übertragungswege von Dritten zur Verfügung gestellt werden müssen, übernimmt EnBW keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommuni- kationsnetze und Übertragungswege und damit für die jederzeitige Erbringung ihrer Leistungen. EnBW tritt jedoch die ihre insoweit zustehenden Gewährleistungs- ansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt. Die Rechte der Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben unberührt (siehe hierzu Ziffern 29 und 30).

**6.10** Bei bestimmten Produkten, wie z. B. den Flatrates, kann es aufgrund der verfügbaren Übertragungswege im internationalen Verkehr zu Einschränkungen in der Sprachqualität beziehungsweise der übermittelten Dienste (wie Fax) sowie beim Verbindungsaufbau kommen.

**6.11** EnBW ist zur Bereitstellung von Teilleistungen be- rechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

## 7. Leistungstermine und Fristen sowie höhere Gewalt

**7.1** Termine und Fristen für den Beginn der Dienste sind nur verbindlich, wenn EnBW diese ausdrücklich schrift- lich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einflussbereich liegenden Voraussetzungen zur Ausfüh- rung der Dienste durch EnBW geschaffen hat, so dass EnBW den betroffenen Dienst schon zum angegebenen Zeitpunkt erbringen kann. Ohne ausdrückliche Verein- barung und Bezeichnung sind auch verbindliche Termine keine sogenannten „Fix-Termine“, bei denen die Leistung nur zu dem bestimmten Zeitpunkt erfolgen kann.

**7.2** Werden Dienste aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Hauseigentümers oder anderen Rechtsinhabers nicht bereitgestellt, ist der Kunde berechtigt, nach schriftlicher Anzeige gegenüber EnBW mit einer Frist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurückzutreten.

**7.3** Gerät EnBW in Leistungsverzug, ist der Kunde nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen zur Kündigung berechtigt.

**7.4** Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereiches von EnBW liegende und von EnBW nicht zu vertretende Ereignisse („höhere Gewalt“), die die Leistung von EnBW unmöglich machen oder unzumutbar erschweren, entbinden EnBW für ihre Dauer von der Pflicht zur rechtzeitigen Leistung. Zu den Ereignissen höherer Gewalt zählen insbesondere Krieg, Naturkatastrophen, Streik, Ausspernung durch Dritte, behördliche Anordnung, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich der Dienste eines Leitungsanbieters usw., auch wenn sie bei Lieferan- ten oder Unterauftragnehmern von EnBW oder deren Unterauftragnehmern, Unterauftragnehmern beziehungsweise bei den von EnBW autorisierten Betreibern von Subknoten- Rechnern (so genannten POPs) eintreten. Sie berechtigen EnBW, die Leistung um die Dauer der Behinderung, zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit, hinauszuschieben. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als zehn Tage, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen; eventuell im Voraus für die Periode der Beeinträchtigung entrichtete Entgelte werden rückvergütet. Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und 58 TKG bleiben klarstellend jeweils un- berührt, siehe hierzu Ziffern 29 und 30.

**7.5** Für den Fall, dass EnBW einen vereinbarten Kunden- dienst- oder Installationstermin versäumt, gilt vorrangig § 58 Abs. 4 TKG, siehe Ziffer 30.4, es sei denn der Kunde hat das Versäumen des Termins zu vertreten.

## 8. Unterbrechung von Diensten

**8.1** EnBW ist berechtigt, einen Dienst zu unterbrechen, in der Dauer zu beschränken oder in sonstiger Weise zeit- beziehungsweise teilweise oder ganz einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, der Sicherheit des Netzbetriebes, zum Schutz vor Missbrauch der Dienste, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität (insbesondere der Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder der gespei- cherten Daten), der Interoperabilität der Dienste, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

**8.2** Unterbrechungen zur Durchführung von Servicemaß- nahmen werden ohne Ankündigung durchgeführt, sofern diese während nutzungsschwacher Zeiten vorgenommen werden und nach Einschätzung von EnBW voraussichtlich nur zu einer kurzzeitigen Unterbrechung des Dienstes führen.

**8.3** EnBW ist berechtigt, einen Dienst aus abrechnungs- technischen Gründen ohne Ankündigung kurzzeitig zu unterbrechen.

**8.4** Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und § 58 TKG bleiben klarstellend jeweils unberührt, siehe hierzu Ziffern 29 und 30.

## 9. Online-Kundenportal und Zugang zur Kundenhotline

**9.1** Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass ein Online- Kundenportal bereitgestellt wird, ist dieses für die Vertrags- kommunikation zu nutzen. Es gilt hierzu insbesondere Folgendes:

**9.2** Bei Abschluss eines solchen Vertrags kommunizieren EnBW und der Kunde miteinander über die Dokumente, die EnBW oder Kunde in das Online-Kundenportal und das dortige Postfach des Kunden einstellt. Dieses Online- Kundenportal wird von EnBW mit einer über das Jahr gemittelten Verfügbarkeit von 98,0% bereitgestellt. Der Kunde erhält Zugangsdaten, die er vertraulich behandeln muss.

**9.3** EnBW behält sich vor, den Kunden angemessen per E-Mail an dessen hinterlegte E-Mail-Adresse zu unter- richten über die Einstellung (Zustellung) von Dokumenten. Dem Kunden bleibt es unbenommen, auch auf anderem Weg mit EnBW zu kommunizieren.

**9.4** EnBW behält sich ebenfalls vor, Mitteilungen in Einzel- fällen per Post oder auf anderem geeigneten Wege ven- senden zu dürfen.

**9.5** Allgemein gilt aus Gründen des Datenschutzes und der Datensicherheit, dass EnBW dem Kunden oder seinen Vertretern und Bevollmächtigten nur telefonischen Zugang zu seinen personenbezogenen Daten und Anliegen ge- währen darf, wenn er sich am Telefon ausreichend sicher als Berechtigter authentifiziert hat. Das Recht, andere und weitere Zugangswege zu nutzen, bleibt dem Kunden unbenommen.

**9.6** Als sicheres Datum gilt entweder eine vertraulich an den Kunden vergebene PIN oder die Zugangsdaten. EnBW wird auch weitere sichere und zumutbare Formen der Kundenauthentifizierung beachten, insbesondere, wenn der Kunden Rechte aus der DSGVO wahrnehmen möchte.

## 10. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

**10.1** Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen erforderlicher Mitwirkungshandlungen die EnBW bei ihrer Tätigkeit angemessen so zu unterstützen, dass sie ihre Leistungen vertragsgemäß erbringen kann. Dies gilt insbesondere auch für die Einholung eventuell erforderlicher Geneh- migung und die Erfüllung dort genannter Auflagen.

**10.2** Sobald dem Kunden erstmalig die Leistung von EnBW bereitgestellt wird, hat er diese unverzüglich auf ihre Vertragsgemäßheit zu prüfen und offensichtliche und/oder festgestellte Mängel anzuzeigen. Später festge- stellte Mängel der von EnBW geschuldeten Leistung hat er ebenfalls unverzüglich EnBW anzuzeigen. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor und hätte der Kunde dies erkennen können, ist EnBW berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Weiterge- hende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

**10.3** Verfügt der Kunde über eine eigene Rufnummer und wird diese zur Ausführung eines Dienstes durch EnBW verwendet, ist er verpflichtet, EnBW unverzüglich über den Widerruf der zugeteilten Rufnummer durch die Bundes- netzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen („BNetzA“) zu unterrichten. Ferner hat der Kunde die Änderung seiner Rufnummer oder die Rückgabe der Rufnummer an die BNetzA EnBW unver- züglich mitzuteilen. Zudem sichert der Kunde zu, dass Telefonnummern, mit deren Übernahme er EnBW beauf- tragt, frei von Rechten Dritter sind. Alle Mitteilungen an EnBW haben in Textform (z. B. E-Mail) unter Nachweis der Identität bzw. Berechtigung des Kunden zu erfolgen.

**10.4** Der Kunde verpflichtet sich, grundsätzlich nur ihm zur Nutzung zugewiesene Rufnummern zu verwenden. Im Rahmen des Leistungsmerkmals „Ausgehende Ruf- nummer festlegen“ hat der Kunde die Möglichkeit, eine von seiner ihm zugewiesenen Rufnummer abweichende Rufnummer anzuzeigen zu lassen. Nutzt der Kunde zu diesem Zweck die Rufnummer eines Dritten, so wird der Kunde gegenüber EnBW aufgefordert einen Nach- weis darüber erbringen, dass er seitens des Dritten zur Verwendung der Rufnummer befugt ist.

**10.5** Der Kunde verpflichtet sich, seine Mitarbeiter darauf hinzuweisen, dass bei einem räumlich ungebundene oder verteilten Einsatz von Telefonie-Endgeräten eine Vermittlung von Notrufen immer nur zu der Notrufan- nahmestelle erfolgt, die für die genutzte Rufnummer zuständig ist. Auf die Regelungen zu „Nomadische Nutzung“ in der Leistungsbeschreibung wird hinge- wiesen.

**10.6** Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus dem SLA und den Leistungsbeschreibungen ergeben.

**10.7** Der Kunde unterstützt die EnBW bei der Einholung aller von der EnBW bezubringenden Genehmigungen, indem er für die Einhaltung der an die Genehmigungen geknüpften Bedingungen und Auflagen sorgt, soweit sie ihn betreffen.

**10.8** Der Kunde trägt die Obliegenheit, im Rahmen seiner Verantwortungssphäre die möglichen und zumutbaren Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, damit die Dienste der EnBW nicht missbräuchlich durch Dritte genutzt werden können. Zu dieser Obliegenheit zählt, dass der Kunde verfügbare Updates für die von ihm betriebenen Geräte und Systeme einspielt und die Verfügbarkeit dieser Updates regelmäßig prüft.

**10.9** Der Kunde stellt für die Vertragsdauer auf seine Kosten Strom, Erdung und Raum für die technischen Einrichtungen bereit, die bei ihm zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung durch EnBW erforderlich sind.

**10.10** Der Kunde ist verpflichtet, ausschließlich solche Geräte und Anwendungen mit dem Netz zu verbinden, die den einschlägigen Vorschriften und anerkannten Kommunikations-Protokollen entsprechen.

**10.11** Überlassene Einrichtungen sind vor Beeinflussung durch elektrische Fremdspannung oder magnetische Wirkungen zu bewahren. Endeinrichtungen dürfen nicht angeschlossen bzw. benutzt werden, wenn ihre Verwendung in öffentlichen Telekommunikationsnetzen in der Bundesrepublik Deutschland unzulässig ist.

**10.12** Arbeiten am Leitungsnetz der EnBW oder an überlassenen Netzabschlüssen und Datenübertragungseinrichtungen sind ausschließlich EnBW oder von EnBW Beauftragten vorbehalten. Hierzu stellt der Kunde unentgeltlich im erforderlichen Umfang Informationen über verdeckte Leitungen und Rohre zur Verfügung. Stellt der Kunde die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung, ist EnBW berechtigt, die Arbeiten zu verweigern.

**10.13** Der Kunde hat EnBW zur Sicherstellung ihrer Leistung und zur Beseitigung von Störungen im Telekommunikationsnetz Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren, die sich in seinen Räumen bzw. auf seinem Grundstück befinden. Gewährt der Kunde keinen Zutritt oder ist er in angemessener Frist nicht erreichbar, kann EnBW die Sicherstellung der Leistung nicht gewährleisten und ist bei Störungen berechtigt, den Kunden vom Netz zu trennen. Der Kunde wird in diesem Fall von seiner Leistungspflicht befreit. Der Kunde hat auf Verlangen EnBW auch die Überprüfung seiner Endgeräte zu gestatten, es sei denn, dass diese als Störungsursache technisch nicht in Betracht kommen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

**10.14** Der Kunde darf die ihm erbrachten Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und nur nach Maßgabe der jeweils gesetzlichen Bestimmungen nutzen. Insbesondere darf der Kunde keine strafbaren und insbesondere keine beleidigenden, verleumderischen, volksverhetzenden, pornografischen, sitten oder gesetzeswidrigen Inhalte über das Netz der EnBW und/oder das Internet verbreiten oder einer solchen Verbreitung oder Bereithaltung zum Abruf durch Dritte Vorschub leisten. Der Kunde hat bei der Nutzung insbesondere auch den Urheber und Datenschutz sowie das Wettbewerbsrecht zu wahren. Er hat dafür Sorge zu tragen, dass von seinen Endgeräten keine Störungen im Netz der EnBW oder der sonstigen Netzteilnehmer verursacht werden. Bei einem Verstoß gilt Ziff. 8.1.

**10.15** Eine Anrufweiterleitung darf nur zum Zweck der Erreichbarkeit des Kunden, oder der mit ihm in einem Haushalt lebenden Personen eingerichtet werden. Vor der Einrichtung einer solchen Anrufweiterleitung auf den Anschluss eines Dritten, hat er dessen Einverständnis einzuholen.

**10.16** Einen Verdacht auf missbräuchliche Nutzung seiner Benutzerkennung / seines Passwortes teilt der Kunde unverzüglich mit und wird in diesem Fall sein Passwort ändern.

**10.17** Der Kunde hat EnBW auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der Verletzung der Pflichten nach Ziffer 10.14 dieser AGB oder aufgrund sonstiger rechtswidriger Handlungen des Kunden erhoben werden.

**10.18** Besteht ein plausibler Verdacht, dass der Kunde die Pflichten nach Ziff. 10.14 verletzt, kann EnBW die Nutzung durch den Kunden vorläufig sperren bzw. beschränken. Der Kunde ist hierüber möglichst 48 Stunden im Voraus zu informieren. Dies gilt nicht, wenn nach der Verdachtslage Gefahr im Verzug besteht. Wird der Verdacht einer Pflichtverletzung nach Ziff. 10.14 vom Kunden beseitigt, wird die Sperre/ Beschränkung unverzüglich aufgehoben.

**10.19** Bestätigt der Kunde EnBW schriftlich, dass er eine Pflichtverletzung nach Ziff. 10.14 beseitigt hat bzw. zukünftig unterlässt, so wird die Sperre bzw. Beschränkung aufgehoben. Ist die Pflichtverletzung entgegen der Bestätigung nicht beseitigt bzw. wiederholt der Kunde schuldhaft die Pflichtverletzung, so kann EnBW ohne weitere Abmahnung den Vertrag fristlos kündigen.

**10.20** Beruht der Verdacht auf der Geltendmachung der Verletzung von Rechten Dritter durch die betroffenen Dritten, wird EnBW den Kunden auch hierüber informieren. Der Kunde hat dann einen Anspruch auf Aufhebung der Sperre bzw. Beschränkung, wenn er eine gerichtliche oder behördliche Verfügung vorlegt, die er gegen den Dritten erwirkt hat.

**10.21** Soweit der Kunde die vertragsgemäßen Leistungen von EnBW zur Versendung von Daten nutzt und durch fehlerhafte Leistungen der EnBW Daten beim Kunden selbst verloren gehen oder beschädigt werden können, ist er zur vorsorglichen Schadensminderung verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen so zu sichern, dass diese bei Verlust aus in maschinenlesbarer Form bereitgestelltem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

**10.22** Der Kunde hat die Angaben zu seinem Vertrag wahrheitsgemäß nach bestem Wissen und Gewissen zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, jede Änderung seines Namens, seiner Wohn oder Geschäftsanschrift, seiner Rechnungsanschrift, seiner Rechtsform und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung seiner Bankverbindung unverzüglich und wahrheitsgemäß EnBW in Schriftform unter Angabe der betroffenen Kundennummer(n) oder soweit dort möglich, im Online-Kundenportal anzuzeigen. Soweit es sich nicht um Namen natürlicher Personen handelt, ist der Kunde zum Nachweis des Namens durch entsprechen den Registerauszug verpflichtet.

**10.23** Kommt der Kunde der vorgenannten Verpflichtungen nicht nach, ist EnBW berechtigt, die für die Ermittlung notwendiger Informationen entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Ferner ist der Kunde gehindert, sich auf einen späteren Zugang zu berufen, wenn EnBW rechtzeitig Erklärungen an die letzte bekannte Anschrift übersandt hat und es wegen Nachsendung oder erforderlicher Ermittlungen der neuen Anschrift zu Verzögerungen kommt.

### 11. Nutzung durch Dritte

**11.1** Soweit der Kunde die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistung durch Dritte zu vertreten hat, ist er verpflichtet, das Entgelt für diese Leistungen zu zahlen und muss sich deren Verhalten wie eigenes Verhalten zurechnen lassen.

**11.2** Ferner muss er dafür Sorge tragen, dass auch diese sämtliche Kundenpflichten, insbesondere auch nach Ziff. 10.14 dieser Bedingungen, einhalten.

**11.3** Der Kunde darf Dritten ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der EnBW, die nur aus sachlichen Gründen verweigert werden darf, die bereitgestellte Leistung nicht zur ständigen Alleinnutzung überlassen.

**11.4** Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der EnBW, die im freien Ermessen der EnBW steht, die bereitgestellte Leistung weder ganz noch teilweise an Dritte überlassen. Dritte sind hierbei nicht die im Haushalt des Kunden lebenden Personen oder Besucher des Kunden oder solche Dritte, die offensichtlich vom Vertragszweck erfasst sein sollen. Bei einem Verstoß kann EnBW gemäß Ziff. 26.9 den Vertrag fristlos kündigen. Ferner kann EnBW vom Kunden verlangen, so gestellt zu werden, wie EnBW ohne die Nutzung stünde.

### 12. Entgelte, Rechnungsstellung und Einzelbindungsnachweis

**12.1** Die vom Kunden an EnBW zu zahlenden Entgelte bestimmen sich nach der jeweils vereinbarten Preisliste für die vertragliche Leistung. EnBW veröffentlicht die jeweils aktuellen allgemein angebotenen Preise und Tarife nach § 52 TKG auf der Internetseite [www.enbw.com](http://www.enbw.com), siehe hierzu auch Ziffer 24. Wegen einer Änderung der jeweils vereinbarten Preisliste (sowie sonstiger vertraglicher Regelungen) gilt § 57 Absatz 4 TKG, siehe Ziff. 27.

**12.2** Der Kunde ist auch zum Ausgleich aller Entgelte für Leistungen verpflichtet, die durch die befugte oder unbefugte Nutzung der Leistungen durch Dritte entstanden sind, wenn und soweit er diese Nutzung zu vertreten hat.

**12.3** Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen, soweit nichts anderes vereinbart wurde. Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.

**12.4** Alle übrigen Entgelte sind von dem Kunden jeweils nach Leistungserbringung zu zahlen.

**12.5** Die Rechnung von EnBW über Telekommunikationsdienstleistungen sowie ggf. Leistungen Dritter hat den Inhalt nach § 62 TKG, siehe Ziffer 34. Aus dieser Ziffer 34 ergeben sich auch die Regeln zu Teilzahlungen und weitere Hinweise.

**12.6** Die Rechnung wird mit dem Zugang fällig. Die Rechnungsstellung und der Zugang erfolgen grundsätzlich durch Hinterlegung der Rechnung als elektronisches Dokument im Online-Kundenportal (Postfach des Kunden) der EnBW. Der Kunde wird durch Übermittlung einer entsprechenden Benachrichtigung per E-Mail an eine vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse informiert. Hiermit gilt die Rechnung in der Verfügungsgewalt des Kunden als zugegangen.

**12.7** Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegoltenen Verbindungen (siehe Ziffer 35).

**12.8** Wird auf Wunsch des Kunden ein Einzelbindungsnachweis nach § 65 TKG erteilt, werden die Zielnummern

nach Wahl des Kunden vollständig oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern aufgeführt. Macht der Kunde von seinem Wahrrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung, siehe Ziffer 35.

### 13. Zahlungsbedingungen

**13.1** Zahlungsweise ist grundsätzlich das Einzugsverfahren bzw. SEPALastschriftverfahren, wofür der Kunde eine widerrufliche Einzugsermächtigung bzw. einen Lastschriftauftrag erteilt. Eine andere Zahlungsweise kann vereinbart werden und ein zusätzliches Entgelt gem. Preisliste auslösen.

**13.2** Der Kunde kommt automatisch auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er den fälligen Betrag nicht innerhalb von spätestens 5 Werktagen ab Rechnungszugang so leistet, dass dieser bis dahin bei der EnBW auf dem in der Rechnung jeweils angegebenen Konto eingeht.

**13.3** Für die Anmahnung fälliger Rechnungsbeträge nach Verzugseintritt ist der Kunde verpflichtet, einen pauschalen Schadensersatz zu zahlen (Mahngebühr). Die Mahngebühr ist der Preisliste zu entnehmen. Der EnBW steht der Nachweis eines höheren Schadens, dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens offen. Die Geltendmachung eines Zinsschadens bleibt vorbehalten.

**13.4** Spätestens 5 Tage nach Zugang einer Rechnung muss der Rechnungsbetrag auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Soweit eine Einzugsermächtigung vorliegt, wird EnBW das von dem Kunden geschuldete Entgelt vom Konto abbuchen. Der Einzug erfolgt frühestens 5 Tage nach Zugang der Rechnung. Der Kunde hat nach Zugang der Rechnung rechtzeitig für eine ausreichende Deckung zu sorgen. EnBW ist berechtigt, den Bankeinzug für die jeweilige Rechnung einzustellen, sofern die Lastschrift aufgrund einer Kontounterdeckung nicht erfolgen konnte.

**13.5** EnBW ist berechtigt, nach Verzug des Kunden für jede Mahnung vom Kunden pauschalierten Schadensersatz gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste zu verlangen. Soweit es im Rahmen eines berechtigten Einzugs aufgrund erteilter Einzugsermächtigung bzw. erteiltem SEPA-Lastschriftauftrag zu einer Rückbelastung kommt, kann EnBW einen pauschalierten Schaden gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Preisliste pro Rückbelastung verlangen, sofern der Kunde den Nicht-Einzug zu vertreten hat. Hinsichtlich vorstehender Schadenspauschalen gilt, dass beiden Seiten das Recht zusteht, nachzuweisen, dass der tatsächliche Schaden niedriger oder höher ist. Weitergehende Verzugsansprüche bleiben unberührt.

**13.6** Erteilt EnBW im Rahmen einer Verständigung mit dem Kunden über Folgen geltend gemachter Pflichtverletzungen dem Kunden eine Kulanzgutschrift, wird diese mit bestehenden und, soweit die Kulanzgutschrift über bestehende Forderungen hinausgeht, mit zukünftigen Forderungen verrechnet. Eine Auszahlung ist ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde hat einen Anspruch auf Erteilung der Gutschrift.

**13.7** Wird EnBW nach Vertragsabschluss eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden bekannt (etwa, weil der Kunde in Zahlungsverzug gerät), so ist EnBW berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zu erbringen. Werden die Vorauszahlungen oder die Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist von zwei Wochen nicht erbracht, so kann EnBW ganz oder teilweise den Vertrag kündigen. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt EnBW ausdrücklich vorbehalten.

**13.8** Der Kunde kann Einwendungen gem. § 67 TKG erheben, siehe Ziffer 36.

### 14. Aufrechnung/Zurückbehaltung

**14.1** Gegen Ansprüche der EnBW kann der Kunde nur aufrechnen mit (1.) unbestrittenen oder (2.) rechtskräftigen festgestellten oder (3.) offenkundig berechtigten Ansprüchen.

**14.2** Darüber hinaus ist der Kunde zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

### 15. (Nicht belegt)

### 16. Verkauf und Eigentumsübertragung bei Endgeräten

**16.1** Ist ausdrücklich der Verkauf eines Endgerätes Gegenstand des Vertrages oder erfolgt dieser durch EnBW zusätzlich zu einem bestehenden Vertrag, gilt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, Folgendes:

**16.2** Das Eigentum geht an den Kunden erst mit vollständiger Leistung des Kaufpreises über. Stventionierte Hardware wird dem Kunden nur im Zusammenhang mit einer langfristigen Vertragsbeziehung (Mindestvertragslaufzeit) angeboten.

**16.3** Die Gewährleistungsfrist beträgt im Regelfall 2 Jahre. Mängel sollten unverzüglich schriftlich gerügt werden. Beim Erwerb von Hardware, die seitens EnBW als gebrauchbare veräußert wird, wird die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr ab Kaufdatum beschränkt. Bei Neugeräten gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

**16.4** EnBW steht das Recht zu, bei Mängeln nach eigener Wahl Ersatz zu leisten oder zumindest zwei Nachbesse-

rungsversuche zu unternehmen. Erst nach Scheitern dieser Maßnahmen kann der Kunde weitere Rechte, wie insbesondere Rücktritt oder Minderung ausüben. Sofern der Kunde kein Verbraucher ist, weil er keine natürliche Person ist oder im Rahmen seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, hat EnBW das Recht, den Kunden zunächst auf die Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen gegenüber einem Dritten zu verweisen. Ist diese fruchtlos, bleibt das Recht des Kunden unberührt, seine Gewährleistungsrechte nach Maßgabe der vorliegenden Regelungen unmittelbar gegenüber EnBW geltend zu machen. Ferner beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche des Kunden, der nicht Verbraucher ist, ein Jahr. Der Beginn der Verjährung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

**16.5** Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den angemessenen Vorgaben des Herstellers und/oder der von EnBW mitgeteilten Nutzungsbedingungen.

**16.6** Schadensersatzansprüche gegen EnBW wegen Mängel der Ware sind nach Maßgabe der Ziff. 37 dieser AGB beschränkt. § 444 BGB bleibt unberührt.

## 17. Flatrates und TK- und Internetsonderprodukte

**17.1** Flatrates für Telekommunikation und Internetzugang gelten nur, sofern diese ausdrücklich vereinbart sind. In diesem Fall gelten die folgenden Bestimmungen, sofern nichts anderes zum konkreten Produkt vereinbart ist.

**17.2** Eine Telefonflatrate ermöglicht dem Kunden Verbindungen zu den im jeweiligen Flatrate-Produkt genannten Zielen zu einem festen monatlichen Entgelt mit Ausnahme der dort genannten Sonderziele / Sonderrufnummern. Diese Einwahlen zu Sonderzeilen oder Sonderrufnummern werden separat nach der aktuellen Preisliste berechnet. Sofern der Kunde bei der Produktbestellung im Rahmen eines zulässigen Länderwunsches für eine Flatrate ein Zielland gewählt hat, kann er diese Wahl maximal einmal pro Abrechnungszeitraum, gültig ab dem nächsten Abrechnungszeitraum, ändern. Flatrate-Tarife für den Internetzugang umfassen klarstellend nicht die Nutzung eventuell entgeltpflichtiger Angebote beziehungsweise Inhalte, die im Internet verfügbar sind.

**17.3** Eine Internet-Flatrate ermöglicht dem Kunden zu einem festen monatlichen Entgelt, den Zugang zum Internet zu nutzen.

**17.4** Die von EnBW angebotenen Flatrates sind anschlussgebunden und dürfen vom Kunden nicht auf einen anderen Anschluss übertragen werden.

**17.5** EnBW behält sich das Recht vor, bei Flatrates die Verbindungen frühestens 12 Stunden und spätestens 24 Stunden nach deren Aufbau zu trennen.

**17.6** Ist ein TK-Sonderprodukt oder Internetprodukt auf ein monatliches Verbindungsminuten-Kontingent beschränkt und werden diese im Abrechnungszeitraum nicht vollständig ausgenutzt, so werden die verbliebenen Freiminuten nicht in den Folgemonat übertragen, sondern verfallen. Beginnt dieser TK- oder Internetsondervertrag nicht mit dem ersten Tag des Monats bzw. endet dieser nicht mit dem letzten Tag des Monats, so wird die Anzahl der Freiminuten für jeden Tag anteilig errechnet.

**17.7** Der Wechsel zu einem Produkt mit TK- oder Internet-Flatrate ist nur zum folgenden Abrechnungszeitraum möglich.

**17.8** Flatrates dürfen nicht für Dienste genutzt werden, bei denen der Anrufer oder Dritte allein wegen des Anrufs (also unabhängig von dessen Inhalt) eine Auszahlung oder eine andere mittelbare oder unmittelbare Vergütung bekommen.

## 18. Besondere Pflichten für TK- und Internet-Flatrate-Kunden / Fair Usage und Minutenpakete

**18.1** Bei der Nutzung der Flatrate-Optionen oder der Minutenpakete ist der Kunde verpflichtet,

- > keine anderen Verbindungen als direkte Mensch-zu-Mensch-Sprachtelefonie zu Teilnehmern herzustellen;
- > keine Verbindungen herzustellen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen an den Kunden oder an Dritte zur Folge haben oder haben sollen;
- > keine Verbindungen herzustellen, um Dritten die Nutzung der Telekommunikationsleistung zu ermöglichen oder um diese anderweitig an Dritte weiterzugeben;
- > sie nicht zum Anbieten von Telekommunikations- und Mehrwert-, Call-Center- oder Telefonvertriebsdiensten oder für Massenkommunikationsdienste zu nutzen;
- > keine Anrufweiterleitungen von Anschlüssen herzustellen, für die keine Flatrate oder kein Minutenpaket beauftragt wurde, auf solche, für die eine Flatrate oder ein Minutenpaket beauftragt wurde;
- > keine automatisierten, nicht-manuellen Wahlvorgänge zu veranlassen, beispielsweise zum Zwecke der Fernüberwachung von technischen Geräten;
- > einen SIP-Account nicht mit mehreren Nutzern parallel zu nutzen.

**18.2** Im Rahmen der Nutzung von vertraglich vereinbarten Minutenpaketen werden dem Kunden nach dem Ablauf der Inklusivminuten die Verbindungsentgelte entsprechend der jeweils aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt. Nicht verbrauchte Minutenpakete können nicht in den folgenden Abrechnungszeitraum übertragen werden.

## 19. Besondere Bedingungen für den Internet-Zugang

**19.1** Die EnBW stellt dem Kunden nach den vereinbarten Bedingungen gemäß der Leistungsbeschreibung einen Internetanschluss nur dann zur Verfügung, sofern dies ausdrücklich zum vereinbarten Leistungsgegenstand gehört. Ist dies der Fall, gilt:

**19.2** Die hiernach bestimmte Leistung steht unter dem technischen Vorbehalt, dass die Bandbreite während der gesamten Vertragslaufzeit verfügbar ist. Aus technischen und physikalischen Gründen und durch die Beeinflussung mit anderen Anschlüssen kann es wegen technischer Besonderheiten im Nachhinein dazu kommen, dass sich die zur Verfügung stehende Kapazität (Bandbreite) reduziert. Der EnBW steht deshalb für diesen Fall, sofern die EnBW die Änderung der Bandbreite aus eigenen Mitteln nicht beheben kann, ein Anpassungsrecht nach billigem Ermessen zu. Hierzu gilt:

**19.3** Die vereinbarte Übertragungsbandbreite im Sinne der Leistungsbeschreibung kann deshalb einseitig von der EnBW nach billigem Ermessen durch schriftliche Erklärung mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat ab Zugang des Schreibens auf ein niedrigeres Leistungsniveau reduziert werden, wenn sich aus technischen und physikalischen Gründen die zur Verfügung stehende Bandbreite der für den Kunden zur Verfügung stehenden Anschlussleitung objektiv ändert. Die EnBW wird ab dem Änderungszeitpunkt nur den Preis berechnen, der der geänderten Leistung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste entspricht. Hinsichtlich dieser Vertragsänderung gelten das Verfahren und die Rechte des Kunden nach Ziffer 27 und § 57 TKG.

**19.4** Der Kunde nutzt die Angebote im Internet auf eigene Gefahr und unterliegt dabei den jeweils geltenden Regeln und Vorschriften und verpflichtet sich, diese einzuhalten und respektiert Namens-, Urheber- und Markenrechte Dritter.

**19.5** Die übermittelten Inhalte unterliegen im Regelfall keiner Überprüfung durch die EnBW insbesondere nicht daraufhin, ob sie schadensverursachende Software (z. B. Viren) enthalten.

**19.6** Die geschäftsmäßige (auch die unentgeltliche) Bereitstellung der Dienste an Dritte ist ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis nicht gestattet. Es darf somit z. B. kein öffentlicher HotSpot für den Internet-Access betrieben werden ohne entsprechende Vereinbarung mit der EnBW.

## 20. Kundenschutz (vgl. § 71 TKG) und Angebotspakete (vgl. § 66 TKG)

**20.1** Insbesondere die nachfolgenden Ziffern 23 bis 41 gewährten Hinweise zu den nach dem TKG und dem TTDSG geltenden zwingenden Kundenschutzbestimmungen. Von diesen kann, soweit gesetzlich nicht ein anderes bestimmt ist, nicht zum Nachteil des Endnutzers abgewichen werden. Die folgenden Hinweise bezwecken eine solche unzulässige Abweichung in keiner Weise. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn – etwas aus Gründen des Sachzusammenhangs oder der besseren Lesbarkeit – die Vorschriften des TKG und des TTDSG nicht vollständig oder nur sinngemäß wiedergegeben werden.

**20.2** Nach § 71 Abs. 3 TKG gilt: § 52 Absatz 1 bis 3, § 54 Absatz 1 und 4, die §§ 55, 56 Absatz 1, die §§ 58, § 60, § 61, § 66 und § 71 Absatz 2 TKG sind auch auf Kleinstunternehmen oder kleine Unternehmen sowie Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht anzuwenden, es sei denn, diese haben ausdrücklich dem Verzicht der Anwendung dieser Bestimmungen zugestimmt.

**20.3** Wenn ein Dienstpaket oder ein Dienst- und Endgerätpaket, das Verbrauchern angeboten wird, mindestens einen Internetzugangsdienst oder einen öffentlich zugänglichen nummergebundenen interpersonellen Telekommunikationsdienst umfasst (Paketvertrag), gelten die §§ 52 und 54 Absatz 3, §§ 56, 57 und 59 Absatz 1 TKG für alle Elemente des Pakets einschließlich derjenigen Bestandteile, die ansonsten nicht unter jene Bestimmungen fallen.

**20.4** Wenn ein Bestandteil des Pakets nach Ziffer 22.3 bei Nichteinhaltung der Vertragsbestimmungen oder nicht erfolgter Bereitstellung vor dem Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit kündbar ist, kann der Verbraucher anstelle der Kündigung des einzelnen Vertragsbestandteils den Vertrag im Hinblick auf alle Bestandteile des Pakets kündigen.

## 21. Transparenz, Veröffentlichung von Informationen und Dienstmerkmale zur Kostenkontrolle (vgl. § 52 TKG)

**21.1** EnBW veröffentlicht für das Angebot von Internetzugangsdiensten und interpersonellen Telekommunikationsdiensten die in § 52 Abs. 1 TKG genannten Informationen (insbesondere zu geltenden Preisen und Tarifen, Vertragslaufzeit, Standardbedingungen für den Zugang, Dienstqualität, für Nutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte, standortbezogene Mobilfunkabdeckung).

**21.2** Auch die Hinweise nach § 52 Abs. 2 TKG werden entsprechend erteilt (insbesondere zu den Kontaktangaben, Umfang und Hauptmerkmale der Dienste, Tarife, AGB, Verfahren zur Streitbeilegung, grundlegende Rechte des Kunden, Verteilung der Kosten, Folgen von Zahlungsverzug und Sperre, Tonwahl- und Mehrfrequenzwahlverfahren, Tarifberatung).

**21.3** Unsere aktuell gültigen Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite [www.enbw.com](http://www.enbw.com) im Downloadcenter.

**21.4** Zahlreiche Informationen hierzu (dies aber nicht abschließend und vollständig) finden Sie auch in diesen AGB.

## 22. Besondere Informationen nach TKG (insbesondere auch § 53 TKG) und der Transparenz-VO

**22.1** EnBW gewährleistet zudem, soweit hierzu nach der Transparenz-VO verpflichtet, Folgendes:

**22.2** Für Internetzugangsdienste stellt EnBW die Angaben nach § 1 Abs. 2 TK-Transparenzverordnung in einem Produktinformationsblatt zusammen. Das oder die Produktinformationsblätter werden in den Verkaufsstellen der EnBW als Ausdruck bereitgehalten und stehen bei der Online-Vermarktung online zum Download zur Verfügung und gewährt entsprechend auch Zugriff auf Produktinformationsblätter, die nicht mehr vermarktet werden (damit sich Kunden, die einen solchen Vertrag abgeschlossen haben noch weiter informieren können). Die Produktinformationsblätter werden ab dem 01.07.2017 oder aber nach diesem Datum ab der Vermarktung eines Produktes bereitgestellt.

**22.3** EnBW gibt in jeder Rechnung die in § 5 Transparenz-VO genannten Angaben zur Vertragslaufzeit an.

**22.4** EnBW weist für die angebotenen Internetzugangsdienste zudem auf das Bestehen unabhängiger Vergleichsinstrumente (vgl. § 53 TKG) hin. Mindestens ein solches wird von der BNetzA verfügbar gemacht (siehe aufzufindende Hinweise unter <https://www.bundesnetzagentur.de> und deren Unterseiten). Zu diesem hat der Verbraucher kostenlos Zugang.

**22.5** Zudem weist EnBW auf die Überprüfbarkeit der Datenübertragungsraten nach § 7 Abs. 1 Transparenz-VO hin. Der Kunde kann nach der Schaltung des Anschlusses sich über die aktuelle Qualität der im nächsten Absatz genannten Produktmerkmale informieren, indem (1.) eine anbieterinitiierte Messung durchgeführt wird, (2.) ein Angebot des Anbieters zur Messung besteht, die durch den Kunden durchgeführt werden kann oder (3.) ein Angebot der Bundesnetzagentur zur Messung besteht.

**22.6** Die Messung der Datenübertragungsraten, die über den Zugang des Kunden bei einem Internetzugang erreicht wird, umfasst mindestens (1.) die aktuelle Download-Rate, (2.) die aktuelle Upload-Rate und (3.) die Paketlaufzeit.

**22.7** Falls EnBW mit dem Kunden ein beschränktes Datenvolumen vereinbart hat, wird EnBW dem Kunden die nach § 10 Transparenz-VO erforderlichen Informationen in der dort geregelten Weise zur Verfügung stellen.

## 23. Vertragsschluss und Vertragszusammenfassung (vgl. § 54 TKG) sowie Informationsanforderungen (§ 55 TKG)

**23.1** Bevor der Kunde seine Vertragserklärung abgibt, stellt EnBW ihm die in Artikel 246 oder Artikel 264a § 1 EG-BGG genannten Informationen zur Verfügung.

**23.2** Zudem stellt EnBW dem Kunden vor diesem Zeitpunkt eine Vertragszusammenfassung nach § 54 Abs. 3 TKG zur Verfügung.

**23.3** Die in den Absätzen 1 und 3 genannten Informationen werden Inhalt des Vertrages, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

**23.4** Zudem stellt EnBW vor dem in Absatz 1 genannten Zeitpunkt die in § 55 TKG genannten Informationen zur Verfügung.

## 24. Laufzeit, ordentliche und außerordentliche Kündigung (vgl. § 56 TKG)

**24.1** Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, haben alle Verträge öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste, die ein Verbraucher oder Unternehmen nach § 71 Abs. 3 TKG (siehe Ziffer 22.2) schließt, eine anfängliche Laufzeit („Mindestlaufzeit“) von 12 oder 24 Monaten (je nach der getroffenen Vereinbarung) und können in dieser Zeit nicht ordentlich gekündigt werden; das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt jeweils unberührt. Die Mindestlaufzeit des Vertrages ergibt sich aus dem vom Kunden auszufüllenden Auftragsformular. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der Auftragsbestätigung durch EnBW, spätestens aber mit Freischaltung des EnBW-Anschlusses des Kunden.

**24.2** Der Vertrag verlängert sich stillschweigend auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde den Vertrag nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. In diesem Falle beträgt die Kündigungsfrist ab der Umwandlung in einen Vertrag mit unbestimmter Laufzeit einen Monat.

**24.3** Für Leistungs- und Tarifoptionen gilt, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, eine anfängliche Laufzeit von einem Monat. Sie laufen auf unbestimmte Zeit und können mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Endet der Hauptvertrag, zu dem die Option erbracht wird, durch ordentliche Kündigung, endet auch die Laufzeit der Option.

**24.4** Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z. B. wegen der Verlängerung einzelner Leistungen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen. In jedem Fall wird EnBW aber die zulässigen Vertragslaufzeiten nach § 56 TKG beachten.

**24.5** Kündigungen haben in Textform zu erfolgen.

**24.6** Erfolgt der Vertragsschluss über einzelne Dienstleistungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten oder haben einzelne Leistungen aus anderen Gründen unterschiedliche Laufzeiten (z. B. wegen der Bestellung von Optionen), so sind diese AGB jeweils insoweit zeitlich anwendbar, wie es sich aus den einzelnen Leistungen und deren Laufzeit ergibt. Die AGB sind deshalb als Rahmenvertrag zu verstehen.

**24.7** Eine fristlose Kündigung ist nur aus wichtigem Grund möglich. Ein solcher Grund liegt für EnBW insbesondere vor, wenn

**24.8** wegen Zahlungsverzuges des Kunden eine Sperre des Anschlusses gemäß § 61 Abs. 4 TKG mindestens 14 Tage anhält und EnBW die außerordentliche Kündigung mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Kündigung angedroht hat,

> der Kunde offensichtlich oder nach eigenen Angaben zahlungsunfähig ist,

> EnBW ihre Leistung aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung einstellen muss,

> der Kunde die technischen Einrichtungen manipuliert und/oder andere betrügerische Handlungen zum Nachteil der EnBW vornimmt,

> oder der Kunde in sonstiger Weise die angebotenen Dienste von EnBW grob missbräuchlich nutzt.

> Verstößt der Kunde ernsthaft und nachhaltig gegen die in Ziffer 10 genannten Pflichten, ist EnBW nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

**24.9** Kündigt EnBW den Vertrag aus einem wichtigen Grund, den der Kunde zu vertreten hat, so kann EnBW vom Kunden als pauschalen Schadensersatz für entgangenen Gewinn 50% der Summe der nutzungsunabhängigen Entgelte verlangen, die ohne Kündigung der EnBW bis zu dem Zeitpunkt entstanden wären, zu dem der Kunde seinerseits den Anschluss hätte frühestens ordentlich kündigen können. Beiden Seiten bleibt das Recht vorbehalten nachzuweisen, dass der Schaden in Wirklichkeit niedriger oder höher ist.

## 25. Vertragsänderungen (vgl. § 57 Abs. 1 TKG)

**25.1** Bei einer Änderung der von EnBW zu zahlenden Entgelte für besondere Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen EnBW dem Kunden Zugang gewährt, kann EnBW die vom Kunden vertraglich geschuldeten Entgelte für die betroffene Leistung entsprechend nach billigem Ermessen anpassen. Das billige Ermessen ist in der Weise auszuüben, dass EnBW nur die Änderungen ausgleicht, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Dies gilt insbesondere auch für die eventuell vereinbarte Zugangsvermittlung zu Sonderrufnummern (wie z. B. 0900/0137, Inmarsat usw.). Ein Änderungsrecht nach billigem Ermessen ergibt sich auch zur Anpassung des Vertragsverhältnisses an zwingende Vorgaben des TKG sowie der hierzu ergangenen Rechtsverordnungen sowie an behördliche oder gerichtliche Entscheidungen in Zusammenhang mit dem TKG und dem Rechtsverhältnis zur Telekom Deutschland GmbH, deren mit dieser im Sinne des § 15 AktG verbundenen Unternehmen und anderen maßgeblichen Netzbetreibern (Anpassung an das zwingende regulatorische Umfeld).

**25.2** Ändert EnBW die Vertragsbedingungen einseitig, kann der Endnutzer den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne Kosten kündigen, es sei denn, die Änderungen sind (1.) ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, (2.) rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Endnutzer oder (3.) unmittelbar durch Unionsrecht oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben.

**25.3** EnBW wird den Kunden mindestens einen Monat, höchstens zwei Monate, bevor eine Vertragsänderung wirksam werden soll, klar und verständlich auf einem dauerhaften Datenträger über Folgendes unterrichten: (1.) den Inhalt und den Zeitpunkt der Vertragsänderung und (2.) ein bestehendes Kündigungsrecht des Endnutzers nach § 57 TKG.

**25.4** Ein Kündigungsrecht besteht nicht, soweit EnBW die Preise bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes nach den gesetzlichen Vorschriften anpasst.

## 26. Tarifberatung (vgl. § 57 Abs. 3 TKG)

**26.1** EnBW berät aufgrund der gesetzlichen Verpflichtung nach § 57 Abs. 3 TKG die Endnutzer hinsichtlich des für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigen hierbei insbesondere den Umfang der vom Endnutzer aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzern Informationen über den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

**26.2** Die Beratung erfolgt per Brief oder Bereitstellung der Tarifberatung im Kundenservicebereich. Besteht eine wirksame Einwilligung des Kunden in Telefonwerbung, kann die Beratung auch im Rahmen eines Anrufs der EnBW beim Kunden erfolgen.

## 27. Leistungsstörungen und Gewährleistungen bei Internetzugangsdiensten (vgl. § 57 Abs. 4 TKG)

**27.1** Im Falle von

> erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder

bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung der Internetzugangsdienste und der vom Anbieter der Internetzugangsdienste gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a bis d der Verordnung (EU) 2015/2120 angegebenen Leistung, die durch einen von der Bundesnetzagentur bereitgestellten oder von ihr oder einem von ihr beauftragten Dritten zertifizierten Überwachungsmechanismus ermittelt wurden, oder

> anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines Telekommunikationsdienstes mit Ausnahme eines Internetzugangsdienstes, **27.2** ist der Kunde, wenn er Verbraucher ist, unbeschadet sonstiger Rechtsbehelfe berechtigt, das vertraglich vereinbarte Entgelt zu mindern oder den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Bei der Minderung ist das vertraglich vereinbarte Entgelt in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem die tatsächliche Leistung von der vertraglich vereinbarten Leistung abweicht. Ist der Eintritt der Voraussetzungen von Satz 1 lit. a) oder lit. b) unstreitig oder vom Verbraucher nachgewiesen worden, besteht das Recht des Verbrauchers zur Minderung so lange fort, bis der Anbieter den Nachweis erbringt, dass er die vertraglich vereinbarte Leistung ordnungsgemäß erbringt. Im Falle des vollständigen Ausfalls eines Dienstes ist eine erhaltene Entschädigung nach § 58 Absatz 2 TKG auf die Minderung anzurechnen. Für eine Kündigung nach Satz 1 ist § 314 Absatz 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs entsprechend anzuwenden. Für die Entschädigung des Anbieters im Falle einer Kündigung nach Satz 1 gilt § 56 Absatz 4 Satz 2 bis 4 entsprechend. **27.3** Die vorstehende Regelung gelten nach bei einem sog. „Angebotspaket“, welches neben dem Internetzugangsdienst auch andere Leistungen umfasst, für alle Leistungen dieses Angebotspaketes (vgl. § 66 TKG).

## 28. Entstörung bei Telekommunikationsdiensten (vgl. § 58 TKG)

**28.1** Der Endkunde kann von EnBW bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verlangen, dass diese eine Störung unverzüglich und unentgeltlich beseitigt, es sei denn, der Endkunde hat die Störung selbst zu vertreten. Satz 1 gilt nicht für nummernunabhängige interpersonelle Telekommunikationsdienste oder die Bereitstellung von Übertragungsdiensten für Dienste der Maschine-Maschine-Kommunikation. Der Endkunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht.

**28.2** Der Anbieter hat den Eingang einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Endkunden zu dokumentieren. Wenn der Anbieter die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist er verpflichtet, den Endkunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen er eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.

**28.3** Wird die Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Endkunde ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endkunde hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Endkunde wegen der Störung eine Minderung nach § 57 Absatz 4 TKG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Endkunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

**28.4** Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom Anbieter versäumt, kann der Endkunde für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Absatz 3 Satz 4 und 5 gilt entsprechend.

**28.5** Sollte die Bundesnetzagentur weitere Einzelheiten der Entstörung durch Festlegung regeln, finden diese Regelung vertraglich Anwendung.

## 29. Rufnummernänderung/Rufnummernmitnahme (vgl. § 59 TKG)

**29.1** Anbieterwechsel und Rufnummernmitnahme erfolgen unter Leitung des aufnehmenden Anbieters. Anbieter von Internetzugangsdiensten und öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Telekommunikationsdiensten erteilen Endnutzern vor

und während des Anbieterwechsels ausreichende Informationen. Der aufnehmende und der abgebende Anbieter sowie die Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze sind dabei zur Zusammenarbeit verpflichtet. Sie sorgen dafür, dass es keine Unterbrechung des Dienstes gibt, sie verzögern oder missbrauchen den Wechsel oder die Rufnummernmitnahme nicht und führen diese nicht ohne vertragliche Vereinbarung des Endnutzers mit dem aufnehmenden Anbieter durch.

**29.2** Die Anbieter müssen bei einem Anbieterwechsel sicherstellen, dass die Leistung des abgebenden Anbieters gegenüber dem Endnutzer nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Endnutzer verlangt dies. Der aufnehmende Anbieter stellt sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Endnutzer ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Endnutzers nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, gilt Satz 2 entsprechend.

**29.3** Der abgebende Anbieter hat ab Vertragsende bis zum Ende der Leistungspflicht nach Absatz 2 Satz 2 gegenüber dem Endnutzer einen Anspruch auf Entgeltzahlung. Die Höhe des Entgeltes richtet sich nach den ursprünglich vereinbarten Vertragsbedingungen mit der Maßgabe, dass sich die vereinbarten Anschlussentgelte nach Vertragsende um 50 Prozent reduzieren, es sei denn, der abgebende Anbieter weist nach, dass der Endnutzer die Verzögerung des Anbieterwechsels zu vertreten hat. Der abgebende Anbieter hat im Falle des Absatzes 2 Satz 1 gegenüber dem Endnutzer eine taggenaue Abrechnung vorzunehmen. Der Anspruch des aufnehmenden Anbieters auf Entgeltzahlung gegenüber dem Endnutzer entsteht nicht vor erfolgreichem Abschluss des Anbieterwechsels.

**29.4** Wird der Dienst des Endnutzers bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Endnutzer vom abgebenden Anbieter für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin vom abgebenden oder aufnehmenden Anbieter versäumt, kann der Endnutzer von dem jeweiligen Anbieter für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Auf eine nach diesem Absatz geschuldete Entschädigung ist § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 entsprechend anwendbar.

**29.5** Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste müssen sicherstellen, dass Endnutzer auf Antrag die ihnen zugeordnete Rufnummer beibehalten können (Rufnummernmitnahme). Ist für die Rufnummernmitnahme eine Portierung notwendig, können Rufnummern unabhängig von dem Anbieter, der den Dienst erbringt, wie folgt portiert werden: im Falle geografisch gebundener Rufnummern an einem bestimmten Standort und im Falle nicht geografisch gebundener Rufnummern an jedem Standort.

**29.6** Die Sätze 1 und 2 gelten nur innerhalb der Nummernbereiche oder Nummernteilbereiche, die für einen bestimmten Dienst festgelegt wurden. Insbesondere ist die Portierung von Rufnummern für Sprachkommunikationsdienste an festen Standorten zu solchen ohne festen Standort und umgekehrt unzulässig.

**29.7** Anbieter öffentlich zugänglicher nummerngebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste stellen sicher, dass Endnutzer, die einen Vertrag kündigen, die Rufnummernmitnahme nach Absatz 5 bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Endnutzer vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgt die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von dem Anbieter, der die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen; § 58 Absatz 3 Satz 4 und 5 TKG ist entsprechend anwendbar. Für die Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste gilt Satz 1 mit der Maßgabe, dass der Endnutzer jederzeit die Mitnahme der ihm zugeteilten Rufnummer verlangen kann. Der bestehende Vertrag zwischen dem Endnutzer und dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste bleibt davon unberührt. Auf Verlangen hat der abgebende Anbieter dem Endnutzer eine neue Rufnummer zuzuteilen.

**29.8** Der Kunde muss Änderungen von Teilnehmernummern hinnehmen, wenn diese durch Maßnahmen oder Entscheidungen der Bundesnetzagentur gegenüber dem Anbieter TKG und der dazu ergangenen Verfahrensregelungen veranlasst sind oder die Zuteilung aufgrund unrichtiger Angaben des Kunden erfolgt ist.

**29.9** Bei Kündigung des Telefonvertrages mit EnBW bestätigt EnBW die Kündigung schriftlich mit dem Hinweis,

dass der Kunde bzw. sein neuer Kommunikationsanbieter spätestens bis zum Vertragsende bekannt geben muss, ob er seine Rufnummer beibehalten möchte. Unterbleibt ein solcher Hinweis, so ist EnBW berechtigt, diese Nummer

**29.10** für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock von EnBW zugeteilt wurde, an einen anderen Kunden nach einer Sperrfrist von sechs Monaten zu vergeben,

**29.11** für den Fall, dass sie dem Kunden aus dem Nummernblock eines anderen Telekommunikationsanbieters zugeteilt wurde und der Kunde mit dieser Nummer zu EnBW gewechselt ist, an diesen ursprünglichen Telekommunikationsanbieter zurückzugeben.

### 30. Umzug (vgl. § 60 TKG)

**30.1** Wenn ein Kunde seinen Wohnsitz wechselt und seine Verträge weiterführen möchte, ist EnBW als Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten verpflichtet, die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Verbrauchers ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte zu erbringen, soweit EnBW diese dort anbietet. EnBW kann ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand verlangen, das jedoch nicht höher sein darf als das für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehene Entgelt. Dieses Entgelt ist in der jeweils anwendbaren Preisliste bestimmt.

**30.2** Wird die vertraglich geschuldete Leistung am neuen Wohnsitz nicht angeboten, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen. Die Kündigung kann mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt erklärt werden.

**30.3** Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten sowie Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz zu dem mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbarten Tag erfolgt. § 58 Absatz 3 und § 59 Absatz 4 TKG gelten entsprechend.

### 31. Selektive Sperre zum Schutz vor Kosten, Sperre bei Zahlungsverzug (vgl. § 61 TKG)

**31.1** Endnutzer können von dem Anbieter von Sprachkommunikationsdiensten, von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Telekommunikationsnetz verlangen, dass die Nutzung ihres Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche im Sinne von § 3 Nr. 50 TKG sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Die Freischaltung der gesperrten Rufnummernbereiche und der Kurzwahldienste ist kostenpflichtig, wenn dies in der vereinbarten Preisliste bestimmt ist.

**31.2** Endnutzer können von dem Anbieter öffentlich zugänglicher Mobilfunkdienste und von dem Anbieter des Anschlusses an das öffentliche Mobilfunknetz verlangen, dass die Identifizierung ihres Mobilfunkanschlusses zur Inanspruchnahme und Abrechnung einer neben der Verbindung erbrachten Leistung unentgeltlich netzseitig gesperrt wird.

**31.3** EnBW kann nach Maßgabe der nachfolgenden Absätze ganz oder teilweise die Leistung mittels einer Sperre verweigern.

**31.4** Wegen Zahlungsverzugs des Verbrauchers darf EnBW eine Sperre durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100 Euro in Verzug ist. EnBW muss die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Verbrauchers, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der Höhe des Betrags nach Satz 1 bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form- und fristgerecht und schlüssig begründet beanstanden hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter außer Betracht. Dies gilt auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.

**31.5** EnBW darf eine Sperre durchführen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Endnutzers missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.

**31.6** Die Sperre ist auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffenen Leistungen zu beschränken. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste muss dem Kunden weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, kann der Anbieter nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen.

**31.7** Die Sperre darf nur aufrechterhalten werden, solange der Grund für die Sperre fortbesteht.

**31.8** Liegen wiederholt die Voraussetzungen für eine Sperre der Leistungen vor, ist die EnBW berechtigt, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen. Hierzu wird die EnBW dem Kunden zwei Wochen vorher diese fristlose

Kündigung androhen, ohne dass der Kunde innerhalb dieser Zeit den vertragsgemäßen Zustand von seiner Seite herstellt.

### 32. Rechnungsinhalt, Teilzahlungen (vgl. § 62 TKG)

**32.1** Rechnungen der EnBW haben den Inhalt nach § 62 TKG.

**32.2** Sofern Fremdforderungen oder abgetretene Forderungen Dritter (Drittanbieter) mit ausgewiesen werden, enthalten die Rechnungen an Endnutzer auch die zusätzlichen Angaben nach § 62 Abs. 2 TKG.

**32.3** Zahlt der Endnutzer den Gesamtbetrag der Rechnung an den rechnungsstellenden Anbieter, so befreit ihn diese Zahlung von der Zahlungsverpflichtung auch gegenüber dem Drittanbieter.

**32.4** Hat der Endnutzer vor oder bei der Zahlung nichts anderes bestimmt, so sind Teilzahlungen an den rechnungsstellenden Anbieter auf die in der Rechnung ausgewiesenen Forderungen nach ihrem Anteil an der Gesamtforderung der Rechnung zu verrechnen.

**32.5** EnBW als rechnungsstellendes Unternehmen wird den Rechnungsempfänger (Kunden) in der Rechnung darauf hinweisen, dass dieser berechtigt ist, begründete Einwendungen gegen einzelne in der Rechnung gestellte Forderungen zu erheben.

### 33. Anspruch auf Einzelverbindungs nachweis (vgl. § 65 TKG)

**33.1** Auf Wunsch erhält der Kunde gem. § 65 TKG kostenlos eine detaillierte Rechnung mit einer Einzelverbindungsübersicht, diese Übersicht enthält auch die pauschal mit einer TK-Flatrate abgegolten Verbindungen, wenn er dies vorab – widerruflich – verlangt hat. Hierzu gilt:

**33.2** Der Endnutzer kann von dem Anbieter öffentlich zugänglicher nummergebundener interpersoneller Telekommunikationsdienste und von dem Anbieter von Internetzugangsdiensten jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen, die zumindest die Angaben enthält, die für eine Nachprüfung der Teilbeträge der Rechnung erforderlich sind. Dies gilt nicht, soweit technische Hindernisse der Erteilung von Einzelverbindungs nachweisen entgegenstehen oder wegen der Art des Rechtsgeschäfts eine Rechnung grundsätzlich nicht erteilt wird. Die Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bleiben unberührt.

**33.3** Die Einzelheiten darüber, welche Angaben in der Regel für einen Einzelverbindungs nachweis erforderlich sind und in welcher Form diese Angaben jeweils mindestens zu erteilen sind, kann die Bundesnetzagentur durch Verfügung festlegen. Der Endnutzer kann einen auf diese Festlegungen beschränkten Einzelverbindungs nachweis verlangen, für den kein Entgelt erhoben werden darf.

### 34. Beanstandungen und Einwendungsausschluss (vgl. § 67 TKG)

**34.1** Einwendungen (Beanstandungen nach § 67 TKG) gegen Entgeltabrechnungen der EnBW sind gegenüber EnBW innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich zu erheben. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendung, gilt die Rechnung als von ihm genehmigt. EnBW wird den Kunden in der Rechnung auf die Möglichkeit der Rechnungseinwendung und auf die Folgen einer unterlassenen Erhebung der Einwendungen innerhalb der Frist hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei begründeten Einwendungen bleiben auch nach Fristablauf unberührt. Zur Fristwahrung ist der Zugang der Einwendung bei EnBW maßgebend.

**34.2** Im Falle von Beanstandungen, die die Telekommunikationsdienstleistungen betreffen, wird EnBW das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unter Wahrung der datenschutzrechtlichen Belange etwaiger weiterer Nutzer des Anschlusses als Entgelt nachweis nach den einzelnen Verbindungsdaten aufschlüsseln und eine technische Prüfung nach § 67 Abs. 3 TKG vornehmen, es sei denn, die Beanstandung ist nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen.

### 35. Haftung (vgl. § 70 und § 69 TKG)

**35.1** Für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet EnBW unbegrenzt.

**35.2** Für Vermögensschäden, die von EnBW, ihren gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten verursacht wurden und die nicht auf Vorsatz beruhen, haftet EnBW nur bis zu einem Betrag von 12.500 Euro je Endnutzer. Besteht die Schadensersatzpflicht wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Mio. Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Anbieters herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer

Entschädigung entsteht. Abweichend von den Sätzen 1 bis 3 kann die Höhe der Haftung gegenüber Endnutzern, die keine Verbraucher sind, durch einzelvertragliche Vereinbarung geregelt werden.

**35.3** Für Vermögensschäden, die EnBW, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und die nicht vom Anwendungsbereich der Ziffer 37.2 erfasst sind, haftet EnBW unbegrenzt.

**35.4** Für sonstige Schäden, z. B. Sachschäden, die nicht vom Anwendungsbereich der Absätze 37.1 bis 37.3 erfasst sind, haftet EnBW nur bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten („Kardinalspflichten“), wobei die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt ist.

**35.5** Als vertragstypisch vorhersehbarer Schaden im Sinne des Absatzes 4 gilt höchstens ein Betrag von 12.500,- Euro je Schadensfall.

**35.6** EnBW haftet nicht für entgangenen Gewinn oder direkte oder indirekte Schäden bei Kunden oder Dritten, die dadurch entstehen, dass infolge höherer Gewalt oder infolge von Arbeitskämpfen EnBW-Leistungen unterbleiben.

**35.7** EnBW haftet nicht für die über ihre Dienste abrufbaren und übermittelten Informationen Dritter und zwar weder für deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität, noch dafür, dass sie frei von Rechten Dritter sind oder der Informationssender rechtswidrig handelt, indem er die Informationen übermittelt.

**35.8** In Bezug auf die von EnBW entgeltlich zur Verfügung gestellte Software und Hardware ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Abs. 1 BGB ausgeschlossen.

**35.9** Für den Verlust von Daten haftet EnBW über die vorstehenden Regelungen hinaus nicht, wenn der Kunde seine Pflicht, die Daten zur Schadensminderung und zur Datensicherheit in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, schuldhaft verletzt hat.

**35.10** Die Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter von EnBW, der EnBW-Mitarbeiter sowie Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

**35.11** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen arglistig verschwiegener Mängel oder aus einer übernommenen Garantie bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

**35.12** Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und -minderung zu treffen.

**35.13** Soweit EnBW aufgrund einer Vorschrift des Teil 3 des TKG dem Endnutzer eine Entschädigung zu leisten hat oder dem Endnutzer oder einem Wettbewerber nach den allgemeinen Vorschriften zum Schadensersatz verpflichtet ist, ist diese Entschädigung oder dieser Schadensersatz auf einen Schadensersatz nach Absatz 1 anzurechnen; ein Schadensersatz ist auf die Entschädigung oder einen Schadensersatz nach den allgemeinen Vorschriften anzurechnen.

### 36. Endnutzerverzeichnisse (vgl. § 17 TTDSG)

**36.1** EnBW trägt – wenn der Kunde dies wünscht – dafür Sorge, dass der Kunde entgeltfrei mit Namen, Anschrift, Beruf und Branche in öffentliche gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse eingetragen wird und Mitbenutzer seines Anschlusses mit Namen und Vornamen eingetragen werden, sofern diese der Eintragung vorher schriftlich zugestimmt haben. Dabei kann der Kunde bestimmen, welche Angaben in den Verzeichnissen veröffentlicht werden sollen.

**36.2** Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die elektronischen Endnutzerverzeichnisse über automatisierte Suchfunktionen verfügen und insbesondere eine sog. Inverssuche möglich ist. Sofern der Kunde mit einem Eintrag in ein Endnutzerverzeichnis eingetragen ist, darf die Telefonauskunft auch über seinen Namen und/oder seine Anschrift erteilt werden („Inverssuche“).

**36.3** EnBW darf bei Einzelanfragen Auskunft über die in Teilnehmerverzeichnissen enthaltenen Kunden gemäß den gesetzlichen Vorschriften erteilen oder durch Dritte erteilen lassen. Der Kunde hat das unentgeltliche Recht, der Auskunftserteilung über die Daten zu widersprechen, einen unrichtigen Eintrag berichtigen zu lassen bzw. den Eintrag löschen zu lassen.

### 37. Schlichtungsverfahren (vgl. § 68 TKG)

**37.1** Ein Endnutzer kann bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten, wenn es zwischen ihm und einem Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den folgenden Regelungen zusammenhängt:

> die §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG,  
> der Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (Neufassung) (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder  
> Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

**37.2** Das Schlichtungsverfahren endet, wenn  
> der Schlichtungsantrag zurückgenommen wird,  
> Endnutzer und Betreiber oder Anbieter sich geeinigt und dies der Bundesnetzagentur mitgeteilt haben,  
> Endnutzer und Betreiber oder Anbieter übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat,  
> die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur dem Endnutzer und dem Betreiber oder Anbieter mitteilt, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte, oder  
> die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur feststellt, dass Belange nach Absatz 1 nicht mehr berührt sind.

**37.3** Die Bundesnetzagentur regelt die weiteren Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren in einer Schlichtungsordnung, die sie veröffentlicht. Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur muss die Anforderungen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254), das durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, erfüllen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie übermittelt der Zentralen Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung die Mitteilungen nach § 32 Absatz 3 und 4 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes.

### **38. Nutzung eigener Telekommunikations-einrichtungen durch den Kunden**

**38.1** Nutzt der Kunde für die Telekommunikationsdienste von EnBW (Telefonie, Internet-Access usw.) eigene Telekommunikations-einrichtungen (siehe § 2 Nr. 2 des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen), gelten unbeschadet der sonstigen Regelungen in den vorliegenden AGB folgende besondere Regelungen und Hinweise:

**38.2** Telekommunikations-einrichtungen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen auf Einrichtungen von EnBW oder Dritter ausgeschlossen sind. Die Einrichtungen des Kunden haben den jeweils gültigen und einschlägigen Normen des Gesetzes über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen zu entsprechen.

**38.3** Nutzt und betreibt der Kunde solche eigenen Telekommunikations-einrichtungen, ist er ausschließlich selbst für deren ordnungsgemäßen Betrieb und deren Sicherheit und Störungsfreiheit verantwortlich. Dies bedeutet, dass der Kunde insbesondere selbst für die erforderlichen Einstellungen, Sicherheitsmerkmale und Updates zu sorgen hat. Nach den anerkannten Regeln der Technik und Sicherheit erfordert dies eine regelmäßige Information beim Hersteller der Einrichtungen über mögliche Updates und mögliche bekanntgewordene Sicherheitslücken. EnBW weist ausdrücklich darauf hin, dass weder die Information über solche Sicherheitslücken noch deren Beseitigung im Verantwortungsbereich von EnBW liegen.

**38.4** Der Kunde wird zudem darauf hingewiesen, dass er nach der aktuellen Rechtsprechung die missbräuchliche Nutzung durch Dritte zu vertreten hat, wenn er diese in zurechenbarer Weise ermöglicht hat und EnBW keine Pflicht zum Hinweis auf einen möglichen Missbrauch trifft.

**38.5** EnBW wird dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten und Informationen für den Anschluss von Telekommunikations-einrichtungen und die Nutzung der Telekommunikationsdienste in Textform unaufgefordert und kostenfrei bei Vertragsschluss zur Verfügung stellen.

**38.6** Zur vorgenannten Information ist EnBW gesetzlich verpflichtet. Diese Information bedeutet nicht, dass EnBW dem Kunden die Nutzung eigener Telekommunikations-einrichtungen empfiehlt. Die vorgenannten Informationen beziehen sich auch nicht auf alle weiteren erforderlichen Sicherheitseinstellungen, die der Kunde in Abhängigkeit von der ihm genutzten Einrichtungen selbst vornehmen muss.

**38.7** EnBW empfiehlt den Kunden nur dann von dem Recht auf den Anschluss eigener Telekommunikations-einrichtungen und insbesondere eigener Router Gebrauch zu machen, wenn der Kunde über den hierfür erforderlichen technischen Sachverstand verfügt und/oder diesen selbst durch Dritte bereitstellt. Es obliegt alleine dem Kunden selbst zu beurteilen, ob er von seinem Recht auf Betrieb eigener Telekommunikations-einrichtungen Gebrauch machen will. Will er diesen Gebrauch ausüben, wird EnBW diesen selbstverständlich ermöglichen und gestatten, ist aber nicht für diesen Betrieb und die Nutzung durch den Kunden verantwortlich.

### **39. Datenschutz/Fernmeldegeheimnis (insbesondere nach DSGVO und TTDSG)**

**39.1** Falls nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, sind die EnBW unterbreiteten Informationen des Kunden mit Ausnahme der personenbezogenen Daten nicht vertraulich.

**39.2** EnBW wird personenbezogene Daten nach Maßgabe der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen erheben, verarbeiten und nutzen. Diese Verarbeitung richtet sich nach der DSGVO und den hierzu anwendbaren ergänzenden nationalen Vorschriften

(BDSG) sowie speziell für Telekommunikationsdienste das TTDSG.

**39.3** Hierdurch unterliegen die Daten, die bei der Erbringung von Telekommunikationsdiensten anfallen, dem Fernmeldegeheimnis. EnBW wahrt das Fernmeldegeheimnis und den Datenschutz nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen. Im Überblick sind die Daten insbesondere zur Erbringung der Dienste sowie zu deren Abrechnung nebst Forderungseinzug und zur Störungsbeseitigung und Missbrauchserkennung zu verarbeiten. Hat der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in weitere Zwecke der Verarbeitung erteilt, erfolgt eine Verarbeitung zu diesen weiteren Zwecken. Zusätzlich werden die sog. Bestandsdaten (Name, Adresse usw.) nach den gesetzlichen Bestimmungen verarbeitet, soweit es zur Ausgestaltung des Vertrages und deren weiteren Erfüllung erforderlich ist. EnBW wird Änderungen der Rechtslage, wie durch die kommende e-Privacy-VO, ab deren Geltungsstichtag beachten.

**39.4** EnBW wird, soweit dies für die Begründung eines Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist, insbesondere die folgenden Daten erheben: Vor- und Nachname (einschließlich Titel und Anrede), Wohnanschrift, ggf. weitere Daten zum Anschlussort, Rechnungsanschrift, bisherige Rufnummer(n) (für den Fall der Rufnummernmitnahme), evtl. neu zugeteilte Rufnummer(n), gewünschte Dienste und Dienstmerkmale, Passwörter und im Falle der erteilten Einzugsermächtigung Bankverbindung und Name des Kontoinhabers sowie ggf. eine vom Kunden erteilte Werbeeinwilligung.

**39.5** Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung durch EnBW sind den AGB beigefügt oder abrufbar unter [www.enbw.com](http://www.enbw.com).

**39.6** Die von dem Kabelrezeiver übermittelten Daten werden nach den gesetzlichen Bestimmungen gespeichert, sofern dies zu Abrechnungszwecken erforderlich ist.

**39.7** EnBW trägt dafür Sorge, dass alle Personen, die von EnBW mit der Abwicklung dieses Vertrages betraut werden, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung kennen und beachten sowie auf das Daten- und Fernmeldegeheimnis verpflichtet sind.

### **40. Schlussbestimmungen**

**40.1** Abweichungen von diesen Vertragsbestimmungen bedürfen der Schriftform. Auch die Änderung dieser Schriftformbedarft der Schriftform. Soweit in den Vertragsgrundlagen (vgl. Ziff. 1.5 der AGB) bzw. hier Schriftform vorgesehen wird, kann diese nicht durch die Textform ersetzt werden, soweit dies nicht ausdrücklich vorgesehen ist.

**40.2** EnBW ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, den Vertrag zum beabsichtigten Zeitpunkt des Vertragsüberganges durch Sonderkündigung zu beenden. Die Kündigung ist binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Mitteilung über die beabsichtigte Übertragung und Hinweis auf vorstehendes Sonderkündigungsrecht schriftlich zu erklären. Der Übergang wird frühestens mit Ablauf der Sonderkündigungsfrist wirksam. Insbesondere ist auf diese Weise die Übertragung der Rechte und Pflichten auf ein im Sinne von § 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen zulässig.

**40.3** Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UNKaufrechts und des internationalen Privatrechts.

**40.4** Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder der sonstigen Vertragsgrundlagen (insbesondere der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung oder Preisliste) unwirksam sein, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An ihre Stelle tritt eine Regelung, die – soweit rechtlich zulässig – dem mit der unwirksamen Bestimmung Bezweckten bzw. Gewollten am ehesten entspricht.

**40.5** Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Köln Erfüllungsort und Gerichtsstand. EnBW behält sich jedoch vor, gerichtliche Schritte auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden einzuleiten. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt unberührt.

### **41. Anbieterkennzeichnung**

EnBW Energie Baden-Württemberg AG,  
Durlacher Alle 93, 76131 Karlsruhe

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Lutz Feldmann  
Vorstand:  
Dirk Güsewell  
Thomas Kusterer  
Colette Rückert-Hennen  
Dr. Georg Stamatelopoulos

Sitz der Gesellschaft: Karlsruhe  
Amtsgericht Mannheim HRB 107956  
Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 812 334 050

Telefonzentrale: +49 (0)721 63-00  
Kundenservice: +49 (0)721 72586-001  
E-Mail: [kontakt@enbw.com](mailto:kontakt@enbw.com)

### **Belehrung Widerrufsrecht für Verbraucher**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der EnBW Energie Baden-Württemberg AG, Durlacher Alle 93, 76131 Karlsruhe E-Mail: [info@dsL.enbw.com](mailto:info@dsL.enbw.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Widerrufsfolgen**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

# Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An  
EnBW Energie Baden-Württemberg AG  
Durlacher Allee 93  
76131 Karlsruhe

E-Mail: [info@dsl.enbw.com](mailto:info@dsl.enbw.com)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir(\*) den von mir/uns(\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren(\*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung(\*)

---

Bestellt am(\*)/erhalten am(\*)

---

Name des/der Verbraucher(s)

---

Anschrift des/der Verbraucher(s)

---

Datum

---

Unterschrift des/der Verbraucher(s)  
(nur bei Mitteilung auf Papier)

---

(\*) Unzutreffendes streichen

## 2. Besondere Geschäftsbedingungen der EnBW Energie Baden-Württemberg AG für Telekommunikationsdienstleistungen auf Basis von DSL (BGB DSL)

### 1. Allgemeines

**1.1** Diese besonderen Geschäftsbedingungen für DSL („BGB DSL“) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EnBW („AGB“) und in dem Fall, dass der Kunde das Produkt EnBW DSL beauftragt.

### 2. Mitwirkung

**2.1** EnBW stellt den beauftragten Internetzugang grundsätzlich am im jeweiligen Gebäude befindlichen Netzübergabepunkt (in Deutschland üblicherweise dem der Deutsche Telekom AG oder eines mit der Deutsche Telekom AG verbundenen Unternehmen, „DTAG“) bereit. Näheres ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.

**2.2** Der Kunde verpflichtet sich, EnBW bei der Installation der Service- und Technikeinrichtungen, der Erbringung und insbesondere bei der Entstörung von Telekommunikationsdienstleistungen angemessen zu unterstützen. Insbesondere verschafft der Kunde der EnBW, sowie auch dem Lieferanten der Teilnehmeranschlussleitung („TAL“), im für den Aktivierungsprozess erforderlichen Umfang Zutritt zu seinen Räumlichkeiten und zum APL (üblicherweise im Untergeschoss des vom Kunden genutzten Gebäudes) und trägt dafür Sorge, kurzfristig übermittelte Installationstermine einzuhalten. Das gilt entsprechend für einen gegebenenfalls notwendigen Austausch der von EnBW bereitgestellten technischen Anlagen oder sonstige Wartungs- oder Reparaturarbeiten. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten schuldhaft nicht nach oder verweigert er sie ernsthaft, so gilt die Dienstleistung ab diesem Zeitpunkt als bereitgestellt. In diesem Fall wird EnBW einen neuen Termin vereinbaren und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnen. EnBW wird den Kunden bei Mitteilung des Installationstermins ausdrücklich auf die Auswirkung einer unterlassenen Mitwirkungspflicht im Sinne dieser Ziffer 2.2 hinweisen.

**2.3** Der Kunde verpflichtet sich, die Anschaltung von Telekommunikationsendgeräten (TK-Anlagen, Telefonen, Faxgeräte etc.) an die dafür vorgesehenen Schnittstellen seines Netzabschlussgerätes (Customer Premises Equipment, „CPE“) fachgerecht vorzunehmen. Der Kunde darf an einem CPE nur Telekommunikationsendgeräte betreiben, die den gültigen elektrotechnischen und telekommunikationstechnischen Normen und Zulassungsvorschriften, insbesondere CE, IEEE und ITU entsprechen.

**2.4** Der Kunde verpflichtet sich, alle ihm bekanntwerdenden Umstände, welche geeignet sind, die Funktion des von EnBW genutzten Netzes zu beeinträchtigen EnBW unverzüglich anzuzeigen.

### 3. Realisierbarkeit der Leistung

**3.1** Notwendige Voraussetzung für einen Internetzugang ist, dass zwischen dem Standort des Kunden und dem nächsten Hauptverteiler die für die jeweilige Dienstleistung benötigte Anzahl freier, nutzbarer TAL vorhanden ist und dass der Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) am Standort des Kunden noch nicht komplett belegt ist, so dass die benötigten TALs aufgeschaltet werden können.

**3.2** Der Kunde hat die Möglichkeit, sein CPE frei zu wählen. Dieser muss den Vorgaben der unter [www.enbw.com/dsl](http://www.enbw.com/dsl) veröffentlichten Schnittstellenbeschreibung für DSL-basierte EnBW-Produkte entsprechen. Der Kunde erhält die notwendigen Zugangsdaten per E-Mail zur Verfügung gestellt und kann diese nach Bereitstellung zudem in seinem EnBW Kundenkonto einsehen. Der Kunde hat sich eigenständig um Firmware-Updates des Routers zu kümmern und sich bei Fragen und Problemen rund um den Router an den jeweiligen Hersteller zu wenden.

**3.3** Sollte der Internetzugang aus den in Ziffer 3.1 genannten Gründen nicht wie beauftragt realisierbar sein, entfällt der entsprechende Vertrag rückwirkend (auflösende Bedingung). Ansprüche aus dem Entfallen des Vertrages sind ausgeschlossen.

**3.4** Die realisierbare Bandbreite bzw. die Möglichkeit der Realisierung von mehreren Diensten (z. B. Internet und Sprache) auf einer Anbindung kann erst bei Inbetriebnahme der jeweiligen Anbindung festgestellt werden. Darüber hinaus kann sich nach Inbetriebnahme durch die Bereitstellung weiterer, auch fremder TALs am Standort des Kunden herausstellen, dass die zunächst realisierte Bandbreite bzw. die anfangs gegebene Möglichkeit der Realisierung von mehreren Diensten (z. B. Internet und Sprache) auf einer Anbindung nicht aufrechterhalten werden kann.

### 4. Entgelte

**4.1** Die Entgelte basieren auf der Annahme, dass für die Anbindung am Standort vorhandene Leitungen genutzt werden können und keine Baumaßnahmen, insbesondere keine Erdarbeiten, erforderlich sind.

**4.2** Die Berechnung beginnt mit dem Zeitpunkt der Bereitstellung des Internetzugangs, das heißt, wenn die Installation abgeschlossen ist. Die Installation gilt als am Tag des von EnBW genannten Installationstermins abgeschlossen, es sei denn, der Kunde teilt EnBW binnen fünf (5) Werktagen nach dem ihm von EnBW genannten Installationstermin mit, dass die Installation nicht bzw. fehlerhaft ausgeführt wurde. EnBW wird den Kunden bei Mitteilung des Installationstermins noch einmal ausdrücklich auf die Wirkung einer ggf. unterbleibenden Mitteilung des Kunden im Hinblick auf eine nicht durchgeführte oder nicht erfolgreiche Installation hinweisen. Wird ein Installationstermin nicht erfolgreich ausgeführt, so hat der Kunde diesen Umstand unverzüglich mitzuteilen. EnBW wird dann versuchen, innerhalb von fünf (5) Tagen einen neuen Installationstermin mit dem Kunden zu vereinbaren. Die Rechte des Kunden aus § 57 Abs. 4 und § 58 TKG bleiben unberührt.

**4.3** Sofern durch regulatorische Entscheidungen die gültigen Entgelte zwischen EnBW und dem Kunden gesetzlich neu festgelegt werden (z. B. Festsetzungen der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen „Bundesnetzagentur“ im Bereich von Premium-Diensten, Massverkehrsdiensten u. ä.) gelten in diesem Fall die festgesetzten Entgelte unmittelbar. EnBW wird den Kunden über diese Festsetzungen informieren.

### 5. Kündigung

**5.1** Zusätzlich zu den Regelungen der AGB ist EnBW berechtigt, aus wichtigem Grund nach Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist außerordentlich zu kündigen, wenn der Kunde gegen die in der folgenden Ziffer 6 genannten Pflichten verstößt.

### 6. Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbote

**6.1** Der Kunde wird keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten benutzen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des von EnBW genutzten Netzes oder der zur Nutzung überlassenen technischen Anlagen führen können. Der Kunde ist verpflichtet, Eingriffe in das von EnBW genutzte Netz zu unterlassen.

**6.2** Der Kunde ist verpflichtet, die Telekommunikationsdienstleistungen sach- und funktionsgerecht und im Rahmen der geltenden Gesetze zu nutzen. Der Kunde ist insbesondere dazu verpflichtet, den von EnBW bereitgestellten Zugang zu den Telekommunikationsdienstleistungen sowie die Telekommunikationsdienstleistungen selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Handlungen im Rahmen der Nutzung gegenüber Dritten zu begehen und insbesondere Rechte Dritter nicht zu verletzen. Der Kunde verpflichtet sich, keine Angebote abzurufen, auch nicht kurzfristig zu speichern, online oder offline zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten oder auf solche Informationen hinzuweisen, die einen rechts- oder sittenwidrigen Inhalt haben. Der Kunde wird alle angemessenen Schutzvorkehrungen treffen, um zu verhindern, dass andere Nutzer, insbesondere Kinder und Jugendliche, über die Verbindung Kenntnis von oder Zugang zu rechts- oder sittenwidrigen, insbesondere jugendgefährdenden Inhalten erhalten. Der Kunde erkennt an, dass EnBW keine Prüfung der übermittelten Inhalte vornehmen kann; **6.3** Daten ausschließlich unter Nutzung und Anerkennung des vereinbarten standardisierten Kommunikationsprotokolls zu übermitteln, nur standardisierte oder durch EnBW vorgegebene Schnittstellen zu benutzen.

## 3. Service Level Agreement (SLA)

### 1. Definitionen

**Dienstverfügbarkeit:** Verfügbarkeit der im Sinne von Ziffer 2 wesentliche Funktionalitäten in Prozent der Zeit eines Jahres. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten gemäß Ziffer 2 durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Cloud Telefonanlage an der Übergabeschnittstelle der EnBW zum öffentlichen Internet bzw. zum öffentlichen Sprachnet. Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: % Verfügbarkeit = (1 - (Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Kalenderjahr. Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

- > Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 4.2,
- > Störungen der ggf. durch EnBW bereitgestellten Clients oder verkauften Endgeräte,

> Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht durch EnBW zu vertreten sind.

**Geschäftszeiten:** Montag bis Donnerstag 9 bis 18 Uhr, Freitag 9 bis 16 Uhr, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

**Mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit:** Wahrscheinlichkeit in Prozent, in der eine Sprachverbindung basierend auf der Infrastruktur der EnBW hergestellt werden kann, bezogen auf alle Versuche innerhalb eines Jahres Sprachverbindungen herzustellen.

**Servicebereitschaft:** Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste – insbesondere Entstörungsdienstleistungen – durchgeführt werden. Außerhalb der Servicebereitschaft wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt.

**Störung:** Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich der EnBW.

**Mean Time To Restore (MTTR):** Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore, „MTTR“) ist definiert als die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden („Störungszeitraum“), geteilt durch die Anzahl der Störungen innerhalb dieses Kalenderjahres. Für die Berechnung der Dauer der einzelnen Störungszeiträume sind folgende Zeitpunkte maßgebend: Beginn der Störung; Öffnung des betreffenden Tickets. Ende der Störung; Zeitpunkt, der auf der EnBW Webseite oder im jeweiligen Kundenkonto als Behebung der Störung angegeben ist. Die MTTR wird nur während der Zeit der Servicebereitschaft gemessen. In den Zeiten für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der MTTR ausgesetzt. Eine Störung gilt als behoben, wenn die wesentlichen Funktionalitäten der Cloud Telefonanlage wiederhergestellt sind (dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten durch eine Vorversion oder ein Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen). Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der MTTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die EnBW nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind.

### 2. Wesentliche Funktionalitäten

Nachfolgend werden die Funktionalitäten der Cloud Telefonanlage aufgelistet, welche zur Feststellung der Dienstverfügbarkeit bzw. der Störungsbeseitigung (MTTR) maßgeblich sind.

**Funktionalität:** Abgehende und ankommende nationale und internationale Sprachverbindungen können aufgebaut werden.

### 3. Service Level

Für die Cloud Telefonanlage gelten die nachfolgenden Service Level:

	Servicezeiten
Dienstverfügbarkeit	99,95% pro Jahr
Störungsannahme per Self Service Ticket (siehe Ziffer 4.1)	täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Störungannahme per Telefon, E-Mail und Fax	während der Geschäftszeiten
Servicebereitschaft	während der Geschäftszeiten
MTTR	8 Stunden

Die mittlere Durchlasswahrscheinlichkeit der Sprachanbindung zum öffentlichen Telefonnetz beträgt 98% im Jahr.

### 4. Erläuterungen

#### 4.1 Störungsmeldung und Entstörung

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen der EnBW festgestellt oder durch den Kunden per Self Service Ticket über die EnBW Webseite oder das Kundenkonto, per Telefon, per Fax oder per E-Mail gemeldet. Als Grundlage für die Kommunikation mit dem Kunden im Störungsfall, dienen die zum Störungszeitpunkt im jeweiligen Kundenkonto hinterlegten Kontaktdaten. Eine Meldung per Self Service Ticket ist über die EnBW Webseite oder das jeweilige Kundenkonto möglich. Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten. Das sind zumindest die im jeweiligen Störungsticket von EnBW angefragten Daten. EnBW vergibt eine Ticketnummer für die gemeldete Störung. Die Ticketnummer wird im Kundenkonto eingelenket und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben. EnBW wird den meldenden Kunden unmittelbar nach der Entstörung über das Kundenkonto benachrichtigen.

#### 4.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der technischen Systeme sieht EnBW Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Zu diesen Wartungsarbeiten

gehört auch die Aktualisierung der Betriebssysteme und Anwendungssoftware. Die Wartungsfenster liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden.

#### 4.3 Ausschluss des Service Levels

Werden Verbindungsstrecken, Hardware, Software, Mobilfunkkarten oder Sonstiges vom Kunden zur Verfügung gestellt, gelten im Fall von Störungen dieser Beistellungen des Kunden die vereinbarten Service Level nicht. Der Kunde ist vielmehr selbst verpflichtet, Kontakt mit dem entsprechenden Anbieter aufzunehmen, um die Entstörung zu veranlassen

#### 4.4 Entschädigungs- und Erstattungsregelungen

Entschädigungs- und Erstattungsansprüche (insbesondere Vertragsstrafen) sind nicht vereinbart. Dem Kunden stehen die gesetzlichen Rechte zu.

## 4. Leistungsbeschreibung

### 1. Definition

Diese Leistungsbeschreibung findet Anwendung auf alle Telekommunikationsleistungen, die die EnBW Energie Baden-Württemberg AG („EnBW“) während der jeweiligen Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt. Die Leistungsbeschreibung erklärt den Leistungsumfang der EnBW Cloud Telefonanlage und beschreibt zudem die Voraussetzungen zur Nutzung der beschriebenen Dienste. Mit Hilfe der EnBW Cloud Telefonanlage erhält der Kunde die Möglichkeit, IP-Telefonie über IP-Telefone, über Headsets mit einem PC oder Laptop (oder Mikrofon und Lautsprecher des PC oder Laptop) über Smartphones oder Analog-Telefon-Adapter („ATA“) in Verbindung mit einem konventionellen Telefonendgerät vorzunehmen. Mit dem EnBW Cloud Telefonanlagen-Account wird eine Sprachanbindung für abgehende und ankommende nationale und internationale Sprach- und ggf. Faxverbindungen über einen separat zu beauftragenden Internetzugang realisiert, ohne dass es einer zusätzlichen Sprachanbindung bedarf. EnBW sorgt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den ordnungsgemäßen Betrieb der angebotenen Dienste. EnBW kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebs, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität – insbesondere die Vermeidung von schwerwiegenden Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten – dies erfordern.

### 2. Leistungen

Dem Kunden werden die im Anhang zu dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungsmerkmale bereitgestellt. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass dem Kunden die aufgeführten Leistungsmerkmale nur unter der Voraussetzung zur Verfügung stehen, dass selbige auch von dem jeweiligen VoIP-Endgerät des Kunden unterstützt werden.

### 3. Technische Parameter

Der EnBW Cloud Telefonanlage liegen die folgenden technischen Parameter zugrunde. Diese sind seitens des Kunden bei der Planung seiner Infrastruktur zu berücksichtigen. Die Sprachverbindungen benötigen pro Sprachkanal in Abhängigkeit des Protokoll-Overheads und der Codecs verschiedene Bruttobandbreiten. Bei der durch den Kunden durchzuführenden Bandbreitenplanung ist pro Standort zu identifizieren, wie viele parallele Sprach- und Videokanäle bei ggfs. gleichzeitiger Nutzung des Anschlusses als Datentransportweg für andere Applikationen realisiert werden sollen.

Übertragungsprotokoll im Access	SIP RFC 3261
Codierungsverfahren des Sprachkanals	G.711 und G.722
Bruttobandbreite (IP) je Sprachkanal	100 kBit/s (Verwendung der 64-kBit/s Codierungsvarianten inkl. IP- und Signalisierungsprotokoll-Overhead.)
Bruttobandbreite (IP) je Faxübertragung gemäß T.38 (G3)	14,4 kBit/s
Codierungsverfahren des Videokanals	H.263, H.263+, H.264
Bruttobandbreite (IP) je Videokanal	variable Bitrate bis zu 920 kBit/s

### 4. Einschränkungen

Die VoIP-Technologie unterstützt nicht alle Funktionen und Dienste der klassischen Sprachtelefonie (ISDN- oder Analog-Anschluss). Eine vollständige Kompatibilität mit ISDN- oder Analoganschlüssen weltweit wird durch EnBW nicht geschuldet. Daher sollten ein oder mehrere

lokale ISDN-Basisanschlüsse am Standort verbleiben, wenn z. B. eine der folgenden Funktionen gewünscht wird:

- > Notruffunktion bei Ausfall der IP-Komponenten,
- > Anschaltung von ISDN-Geräten wie z. B. ISDN-PC-Karten,
- > Point-of-Service-Terminals (z. B. EC-Cash) und Brandmeldern,
- > Betrieb von anderen Endgeräten als analogen Telefonen oder Faxgeräten wie z. B. Türöffnern und Modems (dies ist mit einem ATA von EnBW nicht vorgesehen).

### 5. VoIP-Endgeräte

5.1 Über den EnBW Onlineshop kann der Kunde VoIP-Endgeräte verschiedener Hersteller kaufen, die seitens EnBW auf Ihre Kompatibilität mit der EnBW Cloud-Telefonanlage getestet wurden. Zur Funktionalität der EnBW Telekommunikationsdienste bei der Verwendung der nicht durch EnBW getesteten und empfohlenen Endgeräte kann EnBW keine Aussage treffen.

5.2 Verwendet der Kunde eigene SIP-fähige Endgeräte, hat er darauf zu achten, dass diese Geräte keinen störenden Einfluss auf die EnBW Infrastruktur haben. Für die Einbindung der kundeneigenen Endgeräte ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### 5.3 Analog Adapter

Neben IP-Telefonen kann der Kunde über den EnBW Onlineshop auch Analog Telefon Adapter („ATA“) beziehen. Die im EnBW Onlineshop erhältlichen Modelle haben zwei a/b-Anschlüsse zum Betrieb von maximal zwei standardkonformen analogen Telefonen oder Faxgeräten. Analoge Telefone oder Faxgeräte werden durch EnBW weder verkauft noch von der EnBW Cloud Telefonanlage unterstützt

#### 5.4 Unterstützung von analogen Faxgeräten

Da zur Übermittlung von Faxnachrichten ein historisch gewachsenes Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Faxgeräte in Kombination mit einigen Ziel-Faxgeräten den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Sollte ein Faxgerät zum Einsatz kommen, das nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschlusses empfohlen.

#### 5.5 Sonstiges

Die einzelnen Leistungsmerkmale der verschiedenen Endgeräte und des Analog Adapters sind der jeweiligen Herstellerbeschreibung zu entnehmen. EnBW weist darauf hin, dass alle angegebenen Eigenschaften sich aufgrund der ständigen Weiterentwicklung der Produkte durch den jeweiligen Hersteller ohne besondere Ankündigung ändern können. Abweichungen von den Abbildungen, einschließlich der Farbe, sind möglich. Zudem ist zu beachten, dass der durch den Hersteller angegebene Leistungsumfang vom Leistungsumfang von der EnBW Cloud Telefonanlage abweichen kann; entscheidend sind die in dieser Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungsmerkmale.

### 6. Verwaltung über das Kundenkonto

6.1 Die Administration der EnBW Cloud Telefonanlage nimmt der Kunde über sein Kundenkonto vor. Benötigt wird lediglich ein PC mit Internetbrowser. Der Anwender hat entweder ein Administratoren- oder Mitarbeiterprofil. Die Zugriffsberechtigung und Zuordnung des Profils erfolgt über eine Zugangskennung und ein Passwort. Der Login erfolgt über das EnBW Kundenportal.

6.2 Der Kunde ist verpflichtet, Konfigurations- und Administrationsaufgaben selbst durchzuführen; Einzelheiten hierzu sind der Support-Sektion, welche dem Kunden auf der EnBW Webseite sowie in seinem jeweiligen Kundenkonto bereit gestellt wird zu entnehmen.

6.3 Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, Einrichtungspakete über den EnBW Onlineshop oder über sein jeweiliges Kundenkonto zu buchen.

6.4 EnBW übernimmt keine Gewähr für die ununterbrochene Erreichbarkeit der EnBW Webseite sowie der Kundenkonten.

### 7. Installation

#### 7.1 Allgemein

Die Einrichtung der Cloud Telefonanlage wird vom Kunden selbst vorgenommen. Auf die Online-Hilfe wird verwiesen. Gegen ein einmaliges Entgelt bietet EnBW Einrichtungspakete (der jeweilige Leistungsumfang ergibt sich aus der Paketbeschreibung im Bestellprozess) an, die über den EnBW Onlineshop oder das jeweilige Kundenkonto gebucht werden können. Sofern der Kunde ein Einrichtungspaket bucht, erfolgt die gewünschte Konfiguration durch EnBW auf Grundlage der seitens des Kunden bereitgestellten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. EnBW weist darauf hin, dass es durch die Bereitstellung von fehlerhaften Daten durch den Kunden zu Fehlkonfigurationen kommen kann, die EnBW nicht zu vertreten hat.

#### 7.2 Beginn der Berechnung/Betriebsfähigkeit

EnBW wird die Leistung ab Betriebsfähigkeit berechnen. Die Betriebsfähigkeit ist gegeben, sobald dem Kunden die von ihm bestellten neuen oder die seitens des Kunden zu EnBW portierten Rufnummern in das Kundenkonto eingeschrieben und vom Kunden in Verbindung mit der Cloud Telefonanlage genutzt werden können. Ab Herstellung

der Betriebsfähigkeit ist EnBW berechtigt, die vertraglichen vereinbarten Entgelte zu erheben. Dies gilt auch dann, wenn die Betriebsfähigkeit aufgrund eines vom Kunden zu vertretenden Umstandes beeinträchtigt wird.

#### 7.3 Bereitstellungstermine/Lieferfristen

EnBW wird dem Kunden die Leistungen schnellstmöglich zur Verfügung stellen. Bereitstellungstermine und Lieferfristen gelten nur dann als verbindlich, wenn diese dem Kunden schriftlich als solche bestätigt wurden. Als verbindlich vereinbarte Termine und Fristen verschieben sich bei einem von EnBW nicht zu vertretenden vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um einen angemessenen Zeitraum.

### 8. Verbindungen

8.1 Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache und DTMF-Tönen. Es werden VoIP-Sprachverbindungen gemäß RFC 3261 und weiterer Vorgaben aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird.

8.2 Die SIP-Signalisierung des Verbindungsaufbaus dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur der EnBW und darf nicht anderweitig genutzt werden. Ein Verbindungsaufbau, der unter Einsatz Software- oder Hardware-basierter Lösungen automatisiert und zeitgleich betrieben wird (so genannte Power Dialer), ist ausdrücklich nicht gestattet.

### 9. Systemanforderungen, Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

9.1 Die dauerhafte Sicherstellung der im Folgenden beschriebenen Systemanforderungen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und stellt eine vertragliche Mitwirkungspflicht dar. Entsteht durch Nichterfüllung der Systemanforderungen ein erhöhter Aufwand, ist EnBW berechtigt, diesen dem Kunden in Rechnung zu stellen.

#### 9.2 Systemvoraussetzungen Internet-Anbindung

Für die Nutzung der EnBW Cloud Telefonanlage in Verbindung mit Endgeräten wird eine entsprechend geeignete und ausreichend dimensionierte Internet-Anbindung wie folgt benötigt. Die benötigte Bandbreite ist anhand der technischen Parameter (siehe Ziffer 3) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung der EnBW. Neben den unter der Ziffer 3 aufgeführten Voraussetzungen muss die Internet-Anbindung folgende Anforderungen erfüllen:

- > Priorisierung der EnBW Dienste gegenüber anderen Anwendungen;
- > der Kunde hat sicherzustellen, dass ein Administrationszugriff für Endgeräte aus dem öffentlichen Internet verhindert wird.

#### 9.3 Systemvoraussetzungen LAN-Infrastruktur

Für die Nutzung der EnBW Cloud Telefonanlage in Verbindung mit Endgeräten wird eine geeignete LAN-Infrastruktur benötigt. Der benötigte Durchsatz der LAN-Komponenten ist anhand der technischen Parameter (siehe Ziffer 3) durch den Kunden zu bestimmen und obliegt nicht der Verantwortung von EnBW.

### 10. Rufnummern

#### 10.1 Rufnummernportierung

- > Beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber können die bisherigen Rufnummern und Rufnummernblöcke beibehalten werden, vorausgesetzt der Kunde wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz („Portierung“). Auf die Voraussetzungen der Allgemeinverfügung „Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern“ der Bundesnetzagentur wird hingewiesen. Hierzu füllt der Kunde das durch EnBW bereitgestellte Portierungsformular pro Rufnummer bzw. Rufnummernblock ordnungsgemäß aus und sendet es unterschrieben an EnBW. EnBW führt sodann die Kündigung der zugehörigen Anschlüsse beim bisherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummern. EnBW kann für durch den Kunden oder Dritte verursachte Verzögerungen bei der Rufnummernübertragung nicht einstehen.
- > Die Größe der durch Portierung zugewiesenen Durchwahlrufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden. Soll ein bestehender Rufnummernblock von geografischen Rufnummern genutzt werden (indem dieser zu EnBW portiert wird), reicht die Größe dieses Blocks jedoch nicht aus, so wird EnBW weitere Rufnummern zuteilen, die jedoch in aller Regel den genutzten Rufnummernblock nicht fortsetzen.
- > Die Portierung von Rufnummern von einem anderen Anbieter zu EnBW ist kostenlos. Abgehende Portierungen von EnBW zu einem anderen Anbieter werden mit 8,00 € je Rufnummer berechnet.
- > EnBW ist berechtigt, die Rufnummern des Kunden gegebenenfalls an einen anderen als zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses verwendeten Netzbetreiber zu übertragen. Eine Informationspflicht gegenüber dem Kunden im Falle eines Netzbetreiberwechsels besteht seitens EnBW nicht.

- > Um für den Fall des Anbieterwechsels bzw. der Rufnummernportierung einen möglichen Ausfall der Telekommunikationsdienstleistung auf einen Kalendertag zu beschränken, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:
  - Der Kunde muss den Vertrag über die Telekommunikationsdienstleistung fristgerecht gekündigt haben.
  - Der vom aufnehmenden Anbieter übermittelte vollständige und richtig ausgefüllte Portierungsauftrag muss spätestens sieben Werktagen (Montag bis Freitag) vor dem Datum des Vertragsendes bei EnBW eingegangen sein.
  - Der Kunde muss zusätzlich die Verfahrensregelungen und die Fristen des aufnehmenden Providers einhalten.

### 10.2 Zuteilung einer neuen geografischen Rufnummer

- > Alternativ zur Portierung bestehender Rufnummern oder Rufnummernblöcke kann EnBW neue Einzelrufnummern oder neue geografische Rufnummernblöcke zuteilen. Dies führt EnBW insbesondere dann durch, wenn der Kunde seine bestehende Rufnummer nicht beibehalten will oder der Kunde über keine Bestandsnummer verfügt.
- > Die Größe neu zugeleiteter Rufnummernblöcke kann später nicht erhöht werden.

### 10.3 Nomadische Nutzung

- > Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzzufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde EnBW vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise (Gewerbeanmeldung, Handelsregisterauszug, aktuelle Telekomrechnung, Mietvertragskopie) im Rahmen eines Verifikationsprozesses zu übermitteln. EnBW ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern.
- > Die EnBW Cloud Telefonanlage unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufes zu der Einsatzzentrale, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (so genannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen Standort abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Zudem weist EnBW den Kunden an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass das Absetzen von Notrufen bei einem Stromausfall nicht möglich ist. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

### 10.4 Eintrag im Telefonbuch

EnBW leitet auf Wunsch des Kunden Stammrufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (Telefonbuch etc.) und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter. Zusätzliche Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses werden kostenpflichtig aufgenommen. Der Kunde hat die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Der Kunde entscheidet, ob über den kompletten Eintrag oder nur über die Rufnummer(n) Auskunft erteilt werden soll. EnBW darf die vom Kunden für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreibern, Dienstleistern) zum Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie der Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Für die Richtigkeit der Eintragungen in andere Teilnehmerverzeichnisse übernimmt EnBW keine Gewähr. Durch eine Erklärung gegenüber EnBW kann der Kunde jederzeit Art und Umfang der Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung im Ganzen widersprechen.

### 10.5 Sonderrufnummern und Rufnummernsperrern

- > Verbindungen zu Sonderdiensten werden durch EnBW im Rahmen des rechtlich Zulässigen und der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zur Verfügung gestellt. Verbindungen zu so genannten offline gebillten Service-Rufnummern, d. h. Rufnummern bei denen der Anruferpreis durch den Diensteanbieter und nicht durch den Teilnehmernetzbetreiber oder die Bundesnetzagentur festgelegt wurde, sind grundsätzlich gesperrt. Dies betrifft Verbindungen zum Service [0]12, Verbindungen zu Nutzergruppen 0181x bis 0189x und Verbindungen zu Premium Rate Diensten (09001, 09003, 09005 und 09009). Mit Ausnahme der Auskunftsdienste 11822, 11823, sind alle Verbindungen zu anderen Auskunftsdiensten gesperrt.
- > EnBW behält sich vor, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne Zielrufnummern,

Gruppen von Zielrufnummern oder spezielle Ländervorwahlen zu sperren. Eine Liste der jeweils gesperrten Rufnummern stellt EnBW dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

- > Auf Anfrage des Kunden sperrt EnBW bestimmte Rufnummernblöcke. Die anschließende Freischaltung ist kostenpflichtig.

### 10.6 Rufnummernanzeige

Je nach Anbieter des Anrufenden (sowie dem für diesen Anruf eingesetzten Carrier) kann nicht immer gewährleistet werden, dass die übermittelte Rufnummer der eingestellten Rufnummer entspricht. Sollte ein eingesetzter Carrier die so genannten „User Provided Numbers“ nicht unterstützen, wird stattdessen dem Anrufenden die „Network Provided Number“ übermittelt. Diese entspricht der jeweiligen Stammrufnummer des Anrufers.

## 11. Change Requests

### 11.1 Umzug

Ein Umzug innerhalb eines Ortnetzes ist vom Kunden selbst durchzuführen, indem die VoIP-Endgeräte auf das dafür vorbereitete LAN gemäß den technischen Anforderungen aufgesteckt werden. Zusätzlich muss der Kunde EnBW den neuen Standort mitteilen. Wenn der Kunde außerhalb eines Ortnetzes umzieht, erfolgt zusätzlich die Zuweisung neuer Rufnummern seitens der EnBW. Dafür muss der Kunde den Rufnummernbestellprozess in seinem EnBW Kundenkonto anstoßen.

### 11.2 Konfigurationsänderungen im Kundenkonto

Änderungen im Kundenkonto, die laut Leistungsbeschreibung durch den Kunden selbst vorzunehmen sind, können ausnahmsweise, soweit technisch möglich, durch EnBW kostenpflichtig und in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt werden. Die Änderungen werden durch EnBW nur nach gesonderter Bestellung über das Kundenkonto durchgeführt. Die Berechnung erfolgt entsprechend den im Bestellprozess aufgeführten Einrichtungspreisen. Der Kunde bleibt trotz der Unterstützung durch EnBW für die Richtigkeit der Konfigurationsänderungen verantwortlich.

## 12. Sicherheitsmaßnahmen

Zur Abwehr und Vermeidung von Sicherheits- und Integritätsverletzungen sind aktuelle und bewährte technische und organisatorische Maßnahmen implementiert. Hierzu zählt etwa die Verwendung von Lösungen zur Abwehr von Viren und anderer Schadsoftware. Der Aufsichtsbehörde liegt ein Sicherheitskonzept des Carriers vor, das unbeanstandet ist. Der Carrier wurde zuletzt 2012 beanstandungsfrei auditiert.

# 5. Leistungsbeschreibung DSL

## 1. Leistung

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG („EnBW“) stellt dem Kunden mit EnBW DSL einen Internetzugang auf Basis der ADSL-Technologie (Asymmetrical Digital Subscriber Line) zur Verfügung. Die Dienstleistung besteht aus der Bereitstellung der Datenanbindung inklusive IP-Dienstleistung (IPv4) zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet (Flatrate) bzw. zur Anbindung eines IP-kompatiblen Kundennetzwerks („LAN“). EnBW DSL kann in vielen Städten und Ortschaften realisiert werden. Die Verfügbarkeit muss für jeden gewünschten Kundenstandort individuell geprüft und durch EnBW bestätigt werden. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn EnBW dem Kunden nicht nur die geografische Verfügbarkeit der gewünschten Anbindung mitteilt, sondern wenn der Auftrag durch EnBW verbindlich bestätigt wurde.

### 1.1 Produktvarianten

Produktvariante	Maximale / normalerweise zur Verfügung stehende / minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream	Maximale / normalerweise zur Verfügung stehende / minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Upstream
EnBW DSL 16	16.000 / 11.000 / 800 kbit/s	1.000 / 1.000 / 60 kbit/s
EnBW DSL 50	50.000 / 44.000 / 16.700 kbit/s	10.000 / 9.000 / 1.600 kbit/s
EnBW DSL 100	100.000 / 96.400 / 54.000 kbit/s	40.000 / 38.000 / 20.000 kbit/s
EnBW DSL 250	250.000 / 200.000 / 105.000 kbit/s	40.000 / 35.000 / 20.000 kbit/s

Download Produktinformationsblatt gem. § 1 TK-Transparenzverordnung

- > EnBW DSL 16
- > EnBW DSL 50
- > EnBW DSL 100
- > EnBW DSL 250

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten basieren auf Datenpaketen der Größe 1.492 Byte und ohne Abzüge weiterer auf IP-basierender Protokollheaders. Werden weitere Protokolle verwendet oder kleinere Datenpakete verschickt, sinkt der entsprechende IP-Nutzdatendurchsatz für den Kunden.

### 1.2 Endgerät

Für die Nutzung des Internetzuges ist ein geeignetes DSL-Endgerät („Endgerät“) erforderlich, für dessen Beschaffung, Einrichtung und Installation der Kunde selbst verantwortlich ist.

## 2. Bereitstellung und Installation

Zur Installation nutzt EnBW die vom Kunden im Auftrag übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind. Zur Realisierung der Datenanbindung beauftragt EnBW beim jeweiligen Betreiber des Leitungsnetzes die Bereitstellung einer Teilnehmeranschlussleitung („TAL“). Unmittelbar neben die beim Kunden bereits bestehende Teilnehmeranschlusseinheit („TAE“) des Teilnehmernetzbetreibers wird eine neue TAE installiert. Dies gilt nicht, wenn am Kundenstandort zwar eine freie Kupferdoppelader bis zum Abschlusspunkt Linientechnik („APL“) vorhanden ist, jedoch zwischen dem APL des Netzbetreibers im vom Kunden genutzten Gebäude (üblicherweise im Untergeschoss) und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten keine bestehende Leitung („Endleitung“) genutzt werden kann. Ist beim Kunden keine Endleitung vorhanden, ist der Kunde für deren Installation verantwortlich. Will der Kunde diese nicht vornehmen (lassen), kann er den Vertrag gemäß Ziffer 5.2 kündigen. Bereitstellungen werden während der Servicebereitschaft gemäß Ziffer 4.1 durchgeführt. Die Betriebsfähigkeit liegt spätestens ab dem zweiten (2.) Kalendertag nach Installation der TAL oder mit Herstellung der IP-Verbindung vor. EnBW berechnet die Leistung ab Betriebsfähigkeit.

## 3. Allgemeine Rahmenparameter

### 3.1 Übertragungsgeschwindigkeit

Die erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig von der Qualität und der Länge der TAL. Die initiale, konkret realisierbare Übertragungsgeschwindigkeit wird dem Kunden vor Vertragsschluss von EnBW mitgeteilt. Kann die minimale Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream oder Upstream nach Inbetriebnahme der jeweiligen Anbindung nicht realisiert werden, steht es dem Kunden frei, den Vertrag über den Internetzugang kostenfrei zu kündigen. Darüber hinaus kann sich nach Inbetriebnahme durch die Bereitstellung weiterer, auch fremder TAL am Installationsstandort herausstellen, dass die zunächst realisierte Übertragungsgeschwindigkeit nicht aufrechterhalten werden kann. Im Falle einer Kündigung des Kunden sind Schadensersatzansprüche und Ansprüche des Kunden auf Ersatz nutzloser Aufwendungen ausgeschlossen. Sofern der Kunde das vorstehende Kündigungsrecht nicht oder noch nicht ausgeübt hat, gilt die erzielte Übertragungsgeschwindigkeit als vereinbart, ohne dass sich die Gegenleistung ändert. EnBW wird bei Mitteilung des Ergebnisses des Inbetriebnahmetests auf diese Rechtsfolge hinweisen.

### 3.2 MTU

Die zur Verfügung gestellte MTU-Size beträgt maximal 1.492 Bytes. Um funktionelle Beeinträchtigungen zu vermeiden, stellt der Kunde sicher, dass die vom Kunden verwendeten Applikationen keine größeren MTU-Size benötigen.

### 3.3 IP-Adressen

Der Kunde erhält unter Berücksichtigung der geltenden Richtlinien des RIPE NCC, Amsterdam, NL („RIPE“) offiziell registrierte IP-Adressen zugewiesen. Die Richtlinien des RIPE (einsehbar unter [www.ripe.net](http://www.ripe.net)) sind vom Kunden zu beachten.

#### 3.3.1 Dynamische IP-Adressen

EnBW stellt als Standard eine dynamische Internetprotokoll („IP“)-IPv4-Adresse zur Verfügung.

#### 3.3.2 Optional: Feste IP-Adresse / NAT

Optional und gegen gesonderten Entgelt richtet EnBW nach Verfügbarkeit eine feste IP-Adresse (NAT) ein. Die Einrichtung weiterer IP-Adressen erfolgt nach Anschaltung der Anbindung zusammen mit dem Kunden durch den EnBW-Support. Die Verwendung von Network Address Translation („NAT“) und die damit verbundene Übersetzung der Netzwerk-IP-Adressen in die offizielle IP-Adresse ist einerseits eine Sicherheitsfunktion, da die Netzwerkadressen nach außen hin nicht mehr sichtbar und damit nicht unmittelbar angreifbar sind, andererseits kann das LAN ohne großen Umstellungsaufwand angebunden werden. Die Vergabe der festen IP-Adresse ermöglicht darüber hinaus die Anbindung kundeneigener Server (Mailserver, Webserver etc.). NAT kann jedoch eine Firewall nicht ersetzen. Zur Absicherung des LAN gegen Angriffe aus dem Internet empfiehlt EnBW daher die Implementierung einer Firewall. EnBW vergibt IP-Adressen als Provider-Aggregatable-Adressen

aus einem von dem RIPE dem durch EnBW genutzten Netzbetreiber zugeteilten Allocated-Classless-Inter-domain-Router-Block. Bei Vertragsbeendigung ist der Kunde verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die von EnBW zugewiesenen IP-Adressen nicht mehr genutzt werden und deren erneute Verwendung durch EnBW ermöglicht wird.

#### 3.4 IP-Routing nach Internet-Standard

EnBW routet die Daten auf Basis der allgemein anerkannten technischen Standards des Internets. Die Dienstleistung von EnBW ist hierbei darauf beschränkt, eine funktionstüchtige Schnittstelle zu den Netzen anderer Anbieter zur Verfügung zu stellen.

#### 3.5 Zugangsverfahren

Das zur Verbindung zwischen Endgerät und Netz eingesetzte Zugangsverfahren ist PPP (Point-to-Point Protocol).

### 4. Service und Entstörung

EnBW beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen.

#### 4.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 09:00 bis 18:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

> Telefon: 0721 72586 – 681

> E-Mail: info@dsl.enbw.com

> Per Ticket über das EnBW Kundenkonto

Nach 18.00 Uhr und am Wochenende ausschließlich per E-Mail oder Ticket.

#### 4.2 Entstörzeit – MTTR

Die über das Jahr gemittelte Entstörzeit (Mean Time To Restore – „MTTR“) ist definiert als die durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen bezüglich des Internetanschlusses innerhalb eines Kalenderjahres. Zur Einhaltung der MTTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten in vollem Umfang erfüllt. Die MTTR wird wie folgt berechnet: Summe aller Zeiträume, die zur Behebung einzelner Störungen innerhalb eines Kalenderjahres benötigt wurden, geteilt durch die Anzahl der Störungen der Anbindung, für die eine MTTR vereinbart ist, innerhalb des betreffenden Kalenderjahres. Im Fall einer Störung beginnt die Berechnung der MTTR mit Eingang der Störungsmeldung, soweit der Eingang innerhalb der üblichen Geschäftszeit Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) erfolgt. Erfolgt der Störungseingang außerhalb dieser Zeiten, beginnt die Berechnung am folgenden Werktag um 08.00 Uhr. Die Berechnung der MTTR wird an Werktagen jeweils um 18:00 Uhr ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System von EnBW, welche die qualifizierte Meldung einer Störung, also die Öffnung eines Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung, also die Schließung eines Trouble Tickets, angeben. Eine Leistung gilt als entfällt, wenn der Austausch von IP-Paketen von und zum Internet wieder möglich ist. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunde oder Dritte, für die EnBW nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die MTTR gilt nicht für eine nicht von EnBW zu vertretende Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z. B. TAL). Die MTTR beträgt vierundzwanzig (24) Stunden.

#### 4.3 Dienstverfügbarkeit

Die Dienstverfügbarkeit definiert die Verfügbarkeit der Datenanbindung zwischen einem Kundenstandort und der Übergangsschnittstelle in das Internet in Prozent der Zeit eines Jahres und wird wie folgt berechnet:  $98,9\% = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$  Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von EnBW DSL. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 5.4 sowie Zeitverlust durch Gründe, die nicht durch EnBW zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein. Die Dienstverfügbarkeit beträgt mindestens 98,9%.

#### 4.4 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht EnBW Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster durch EnBW in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit hat EnBW die Möglichkeit, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen.

### 5. Sonstiges

#### 5.1 Stornierung

Eine kostenfreie Änderung oder Stornierung der Bestellung ist bis zur Auftragsbestätigung durch EnBW möglich. EnBW ist nicht verpflichtet, spätere Stornierungen zu akzeptieren, wird diese aber im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegebenenfalls akzeptieren. Für jede nach der Auftragsbestätigung und vor

der Leistungsbereitstellung durch EnBW akzeptierte Stornierung ist EnBW berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt in Höhe von 15,- Euro in Rechnung zu stellen. Nach der Leistungsbereitstellung ist keine Stornierung mehr möglich.

#### 5.2 Kündigung wegen fehlender Endleitung

Will der Kunde die gegebenenfalls notwendige Endleitung zwischen APL und den vom Kunden genutzten Räumlichkeiten nicht vornehmen (lassen), kann er den Vertrag außerordentlich kündigen. Zeigt der Kunde EnBW nicht innerhalb von einer (1) Woche nach Information über die fehlende Endleitung an, dass er die Endleitung selbst stellt bzw. sie vornehmen lässt, ist auch EnBW zur außerordentlichen Kündigung berechtigt. In beiden Fällen ist EnBW berechtigt, dem Kunden ein einmaliges Entgelt in Höhe von 15,- Euro zu berechnen. Im Übrigen sind Ansprüche des Kunden aufgrund seiner Kündigung oder der Kündigung durch EnBW ausgeschlossen.

#### 5.3 Entgelte

In Bezug auf alle Entgelte unter dieser Ziffer 5 steht dem Kunden jeweils der Nachweis niedrigerer, EnBW der Nachweis höherer tatsächlicher Kosten offen.

#### 5.4 EU-TSM

Die Anlage „Rechtliche Informationen zu EnBW-Produkten gemäß europäischer Telecom Single Market Verordnung [European Telecoms Single Market Regulation/EU-TSM] vom 25. November 2015“, zu finden unter „Rechtliche Informationen zu EnBW-Produkten gemäß Europäischer Telecom Single Market Verordnung vom 25. November 2015“, ist Teil dieser Leistungsbeschreibung.

#### 5.5 Störungen des kundeneigenen Endgeräts

Für die Einrichtung und Installation von Endgeräten ist der Kunde selbst verantwortlich. Störungen des Endgeräts oder durch diese verursachte Störungen liegen in der Verantwortung des Kunden. Sollte der Einsatz des Endgerätes mit negativem Einfluss auf das durch EnBW genutzte Datennetz verbunden sein, ist EnBW nach § 11 Abs. 5 bzw. 6 FTEG (Gesetz über Funkanlagen und Telekommunikations-einrichtungen) je nach Art der Störung berechtigt, für dieses Gerät den Anschluss zu verweigern, die Verbindung zu trennen oder den Dienst einzustellen.

## 6. Schnittstellenbeschreibung für DSL-basierte EnBW-Produkte

### 1. Einleitung

Am 1. August 2016 ist das unter dem Stichwort Routerfreiheit bekannt gewordene Gesetz zur Auswahl und zum Anschluss von Telekommunikationsendgeräten in Kraft getreten. Dieses Dokument beschreibt die von EnBW bereits gestellte passive Schnittstelle zum Anschluss kundeneigener Endgeräte.

### 2. DSL-Standard

#### 2.1 ADSL/ADSL2plus

Produktfamilie: EnBW DSL 16. Die Anschlüsse entsprechen umfänglich der technischen Richtlinie 1 TR 112 der Deutsche Telekom AG. Die ADSL-Verbindung entspricht den ITU-T Standards G.992.1 (ADSL), G.992.3 (ADSL2) und G.992.5 (ADSL2plus). Je nach Anschlussart der Vorleistung wird Annex B oder Annex J verwendet, teilweise wird Multi-Mode-Aushandlung unterstützt. Auf dem Endgerät muss der Rate Adaptive Mode aktiv sein. EnBW behält sich vor, den genutzten ITU-T Standard sowie Annex innerhalb der gelisteten Varianten jederzeit ohne Ankündigung zu wechseln. Aktuelle handelsübliche ADSL-Endgeräte unterstützen alle oben gelisteten Standards sowie Annex-Spezifikationen.

Die passive Übergabeschnittstelle bildet eine TAE-F Buchse. Das ADSL-Signal wird standardkonform auf den Pins 1+2 aufgeschaltet. Die restlichen Pins sind unbeschaltet.

Als Layer 2-Protokoll kommt ATM (VPI 1, VCI 32) sowie PPPoEoA zum Einsatz. MultilinkPPP sowie PPPoA werden nicht unterstützt.

Bei EnBW-Produkten, die auf einem Vorprodukt der Deutsche Telekom AG basieren, gilt eine Ausnahme: Wird der Anschluss mit Annex J bereitgestellt, ist die PPPoE-Session im VLAN 7 aufzubauen – es gelten somit die Parameter VPI 1, VCI 32, VLAN 7. EnBW empfiehlt dringend, das Endgerät derart zu konfigurieren, dass die Einwahl parallel untagged/native, also ohne VLAN-Tag, als auch tagged mit VLAN 7 ausgehandelt wird, bis eine PPPoEoA-Verbindung erfolgreich aufgebaut wurde. Der Vorgang sollte bei jeder Unterbrechung der PPPoEoA-Verbindung wiederholt werden.

### 3. PPP-Einwahl

Die genutzte PPP-Variante ist im Abschnitt 2 jeweils benannt.

PPP-Benutzername und -Kennwort sind auf Anfrage vom EnBW Support erhältlich.

Ein spezifischer PPPoE-Service-Name ist nicht erforderlich, ggf. übermittelte Werte werden ignoriert. Zur Authentifizierung stehen mindestens PAP und CHAP zur Verfügung, ggf. weitere proprietäre Varianten. Die MTU beträgt in allen Fällen 1.492 Bytes. RFC 4638 zur Aushandlung einer größeren MTU wird nicht unterstützt.

#### 3.1 IPv4

IPCP wird für die Aushandlung der IPv4-Adresse genutzt. Bei Anschlüssen mit statischen IPv4-Adressen wird die statische IPv4 WAN-Adresse dynamisch mittels IPCP zwischen Netzknoten und Endgerät ausgehandelt und darf nicht statisch auf dem WAN-Interface des Endgeräts konfiguriert werden.

Die IPv4-Adressen der EnBW DNS-Caching-Server werden im Rahmen der Aushandlung übermittelt.

### 4. Voice-Ready / Quality of Service (QoS)

Netzseitig werden EnBW VoIP-Dienste im Downstream automatisch priorisiert, sofern das genutzte Produkt über das Merkmal „Voice-Ready“ verfügt.

Um QoS vollständig bereit zu stellen, ist es erforderlich, auch auf dem Endgerät QoS einzurichten und die genutzten VoIP-Dienste somit im Upstream zu priorisieren. ToS- und DiffServ/DSCP-Markierungen sind nicht erforderlich und werden nicht beachtet.

### 5. Backup-Ready

Werden zwei Verträge als Master-/Backup-Kombination beauftragt, ist es nicht möglich, nur eines der Endgeräte durch ein kundeneigenes zu ersetzen – entweder sind beide EnBW-Router zu nutzen oder zwei Kundenendgeräte.

Master- und Backup-Vertrag verfügen jeweils über eine öffentliche WAN-IPv4-Adresse mit Netzmaske /32. Zusätzlich sind in der Regel ein oder mehrere Netze /30 und kleiner, d. h. 4 und mehr IPv4-Adressen) vorhanden, die auf den jeweils aktiven Vertrag geroutet werden:

> Ist die PPP-Verbindung des Master-Routers online, werden die Netze dorthin geroutet  
– Die PPP-Verbindung des Backup-Routers erhält in diesem Falle keinen Traffic der Netze zu sich geroutet

> Ist die PPP-Verbindung des Master-Routers offline,

werden die Netze zum Backup-Router geroutet

Außer durch Abbau der PPP-Verbindung des Master-Routers kann das Routing kundenseitig nicht beeinflusst werden. Auf dem Kundenrouter können Protokolle, wie VRRP, HSRP oder Ähnliches genutzt werden, um eine Redundanz bereitzustellen.

### 6. Beispielkonfigurationen und freigegebene Endgeräte

EnBW stellt aus rechtlichen Gründen keine Beispielkonfigurationen für kundeneigene Endgeräte bereit. Ebenso bietet EnBW keine Liste von freigegebenen Endgeräten („Whitelist“) an. Im Störfall bzw. bis zum Abschluss der Diagnose ist es notwendig, dass durch EnBW bereitgestellte Endgerät am Anschluss zu betreiben.

### 7. Quellenangaben

Quelle	URL
1 TR 112	www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen
ITU-T G.991.2	www.itu.int/rec/T-REC-G.991.2/en
ITU-T G.998.1	www.itu.int/rec/T-REC-G.998.1
ITU-T G.998.2	www.itu.int/rec/T-REC-G.998.2
ITU-T G.992.1	www.itu.int/rec/T-REC-G.992.1/en
ITU-T G.992.3	www.itu.int/rec/T-REC-G.992.3/en
ITU-T G.992.5	www.itu.int/rec/T-REC-G.992.5/en
PPP / RFC 1661	tools.ietf.org/html/rfc1661
PPPoE / RFC 2516	tools.ietf.org/html/rfc2516

## 7. Rechtliche Informationen zu EnBW-Produkten gemäß Europäischer Telecom Single Market Verordnung vom 25. November 2015

[EUROPEAN TELECOMS SINGLE MARKET REGULATION/ EU-TSM]

### 1. Informationen zu Übertragungsgeschwindigkeiten im Down- und Upload bei EnBW-Produkten

## ADSL-basierte Produkte

<b>Beworbene Übertragungsgeschwindigkeit im Down- und Upload</b>	<b>16 Mbit/s / 1 Mbit/s</b>
<b>Zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit im Download</b>	<b>Minimal</b> 6.304 kbit/s
	<b>Maximal</b> 16.000 kbit/s
<b>Zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit im Upload</b>	<b>Minimal</b> 576 kbit/s
	<b>Maximal</b> 1.024 kbit/s

### Rechtsbehelfsbelehrung

Die Regelungen bei Unterschreitungen der vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit sind in der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts zu finden.

## 2. Verkehrs-Management-Maßnahmen

Um jedem Kunden die vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeiten im Up- und Download zur Verfügung stellen zu können, nutzt EnBW folgende Verkehrs-Management-Maßnahmen. Hierbei kommt ein mehrstufiges, hierarchisches Verfahren zur Qualitätssicherung zur Anwendung, damit z. B. Quality of Service ermöglicht werden kann. Diese Qualitätssicherungsmaßnahmen kommen grundsätzlich nur bei einer Überlast im Backbone zur Anwendung.

In einem ersten Schritt werden unterschiedliche Verkehrsklassen für die unterschiedlichen Produkte definiert und technisch dann gegeneinander gewichtet. Produkte, für die eine feste Übertragungsgeschwindigkeit vereinbart wurde, werden grundsätzlich gegenüber denjenigen Produkten bevorzugt behandelt, für die keine festen Übertragungsgeschwindigkeiten oder für die ein Korridor, innerhalb dessen sich die Übertragungsgeschwindigkeit bewegt, vertraglich vereinbart wurde.

Ein Produkt ohne feste Übertragungsgeschwindigkeit wird gemeinhin als „best effort“ definiert und in eine niedrigere Verkehrsklasse kategorisiert, wohingegen Produkte mit vertraglich vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeiten als „assured forwarding“ definiert und einer höheren Verkehrsklasse zugeordnet werden. Diese Produkte werden dann pro Klasse, nicht pro Kunde, einer Verkehrssteuerung zugeführt.

Hierfür wird seitens EnBW jeder Verkehrsklasse – abhängig von ihrer Hierarchie – eine Mindestbandbreite zugewiesen („weighted fair queueing“), die im Falle einer Überlast im Backbone für die jeweilige Verkehrsklasse bereitgestellt wird. Dabei wird ausdrücklich kein Verkehrs-Management-Mechanismus verwendet, der eine vollständige Verdrängung eines Produkts ermöglicht („strict priority“). Darüber hinaus betreffen Bandbreitenreduzierungen infolge solcher Überlasten immer alle Kunden des gleichen Produktes statistisch gleichermaßen. Innerhalb eines jeden Produktes kann es weiterhin zusätzliche Maßnahmen geben, die die Qualität bestimmter Dienste innerhalb der vereinbarten Übertragungsgeschwindigkeit sicherstellen.

Eine generelle Bevorzugung oder Benachteiligung von Diensten Dritter, besonders aus Richtung oder in Richtung des Internets, findet ausdrücklich nicht statt. Die EnBW behält sich jedoch unabhängig der vorgenannten Beschreibung jederzeit vor, zum Schutz der übergeordneten Infrastruktur, z. B. im Rahmen von DDoS-Attacken, kurzzeitig und ausschließlich zum Zweck der Gefahrenabwehr, bestimmte Dienste zu beschränken oder zu unterdrücken.

Die hier beschriebenen Verkehrs-Management-Maßnahmen beeinträchtigen nicht die Privatsphäre oder den Schutz personenbezogener Daten.

Neben den Verkehrs-Management-Maßnahmen werden zur Sicherstellung vertraglich vereinbarter und vom Kunden gebuchter Spezialdienste/Zusatzprodukte weitere Maßnahmen getroffen.

So wird zum Beispiel ein auf Voice-over-IP basierendes EnBW-Telefonieprodukt als Spezialdienst innerhalb des Datenpfades des Kunden gegenüber der normalen Datenübertragung bevorzugt transportiert. Je nach Produkt kann der Kunde selbst bis zu sechs verschiedenen Kategorien von Verkehren definieren, die dann gegeneinander priorisiert werden können.

EnBW behandelt dabei ausschließlich diejenigen Spezialdienste bevorzugt, die EnBW als Zusatzprodukt im Produktkatalog aufführt. Die jeweiligen Verkehrs-Management-Maßnahmen sind in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen näher definiert.

Diejenigen Kunden, die einen [virtuell-]privaten, dedizierten Netzteil innerhalb der EnBW Infrastruktur nutzen („Virtual Private Networks“), können innerhalb ihrer eigenen, vom Internet unabhängigen Infrastruktur auf Wunsch und nach Vorgabe beliebige Dienste durch EnBW gegeneinander priorisieren lassen.