



Fragebogen des BKartA vom 2. Mai 2013 Antworten der Deutschen Telekom AG

Vorbemerkungen

Die Telekom Deutschland GmbH („Telekom“) hat, wie in einer Medieninformation vom 22. April 2013 vorab angekündigt, die Tarifstruktur für Call&Surf- und Entertain-Verträge im Festnetz zum 2. Mai 2013 verändert und Highspeed-Volumentarife – vergleichbar mit den derzeit üblichen Mobilfunktarifen – eingeführt. Parallel wurden auch die bereits seit September 2009 angebotenen Tarife mit Highspeed-Volumen (Call&Surf Comfort VDSL) und die seit März 2012 angebotenen Tarife für Glasfaser-Anschlüsse in der laufenden Vermarktung angepasst. Die tatsächliche Umsetzung der Highspeed-Volumentarife wird frühestens im Jahre 2016 erfolgen. Die frühe Kommunikation liegt in den langen Vorlaufzeiten begründet, die bei einer Umsetzung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen.

Die Telekom plant, den Neukunden unter der neuen Tarifstruktur ein bestimmtes, monatliches Highspeed-Volumen („Inklusivvolumen“) einzuräumen. Lediglich für den Fall, dass dieses Inklusivvolumen in einem monatlichen Abrechnungszeitraum aufgebraucht wird, erfolgt eine Begrenzung der Down- und Uploadgeschwindigkeit für den Rest dieses Zeitraums. Eine Begrenzung des Volumens für den Down- und Upload selber findet in keinem Fall statt; es kommt lediglich zu einer Begrenzung der verfügbaren Bandbreite. Zudem wird der Kunde über das verbrauchte monatliche Volumen informiert und kann mit Wirksamwerden der Begrenzung zusätzliches Highspeed-Volumen hinzukaufen. Alternativ wird es auch weiterhin Tarife ohne Bandbreitenbegrenzung geben, allerdings zu höheren Preisen als bisher.

Ziel der neuen Tarifstruktur ist es dabei nicht, die gegenüber unseren Kunden erbrachten Festnetzleistungen einzuschränken, sondern eine leistungsgerechtere Bepreisung von besonders hohen Datenvolumina in unseren Netzen zu erreichen, die zudem nur eine kleine Kundengruppe betrifft.

Ziel der neuen Tarifstruktur ist es, die Tarife für die Masse unserer Kunden stabil zu halten. Die Steigerung der Verkehrsmengen und die immer größeren Leistungsanforderungen an unsere Netze erfordern auch in den nächsten Jahren Milliardeninvestitionen in unser Netz. Diese Kosten müssen zurückverdient werden. Hier haben wir uns dafür entschieden, die sogenannten Vielnutzer an diesen Kosten zu beteiligen anstatt eine generelle Preiserhöhung für alle Kunden in Erwägung zu ziehen.

Nach den aktualisierten Zahlen kämen nur 3,65 % der Kunden nicht mit dem vertraglich eingeräumten Highspeed-Volumen aus, wohingegen die übrigen Kunden auch nach der neuen Tarifstruktur keine Einschränkungen erfahren würden. Vielnutzer nutzen eine ca. 10 bis 20 Mal größere Datenmenge als ein durchschnittlicher Kunde, der ca. 15-20 Gigabyte/Monat verbraucht. Deshalb liegt es nahe, sie in stärkerem Maße an den Netzkosten zu beteiligen als die übrigen Kunden. Auch die Vielnutzer müssen dabei keinesfalls auf eine uneingeschränkte Internetnutzung verzichten, da sie jederzeit vor Eingreifen der Begrenzung zusätzliches Highspeed-Volumen hinzubuchen können. Alternativ können sie zudem jederzeit die Tarife ohne Bandbreitenbegrenzung buchen, die es auch

weiterhin, wenn auch zu höheren Preisen im Vergleich zu Tarifen mit Highspeed-Volumen, geben wird.

Wir stehen in hartem Wettbewerb zu den Angeboten der Kabelnetzbetreiber und anderen alternativen Telekommunikationsanbietern, weshalb wir unsere Kunden auch in Zukunft fair behandeln und preiswerte Angebote machen wollen. Selbstverständlich wird die Telekom daher fortlaufend die entsprechenden Parameter der Tarifstruktur (wie z.B. das konkrete Highspeed-Volumen und die nach der Bandbreitenbegrenzung verfügbare Datenübertragungsrate) einer Überprüfung unterziehen und ggf. anpassen.

1. *Nach Ihrer Darstellung in der Presse hängt der Zeitpunkt, ab dem die Geschwindigkeitsreduzierung umgesetzt werden soll, von der Verkehrsentwicklung im Internet ab. Bitte erläutern Sie, welche Verkehrsentwicklung für die kommenden Jahre Sie Ihren Kalkulationen zugrunde gelegt haben. Ab welchem Verkehrsvolumen soll die Geschwindigkeitsreduktion umgesetzt werden? Planen Sie, auch die Verträge der Bestandskunden in das neue Tarifsystme zu überführen? Wie viele Kunden werden zu diesem Zeitpunkt nach Ihren Kalkulationen von der Geschwindigkeitsbegrenzung potenziell und tatsächlich betroffen sein?*

Durch die stetig zunehmende Nutzung von bandbreitenintensiven Diensten ist das Datenvolumen im Internet und im Netz der Telekom in den letzten Jahren stark angestiegen. Nach Expertenschätzung wird das Datenvolumen auch in den kommenden Jahren weiter exorbitant zunehmen und sich bis 2016 voraussichtlich vervierfachen.

Vor diesem Hintergrund ist es das Ziel der neuen Tarifstruktur der Telekom im Festnetz, besonders intensive Datennutzer stärker an den Kosten für den Datentransport zu beteiligen. Zurzeit verursachen nur ca. 3 % der Kunden ca. 33 % des Datenvolumens im Netz der Telekom. Um diesen verhältnismäßig geringen Kundenanteil mit einer extrem hohen Datennutzung zu adressieren, wurden die Inklusivvolumina in Abhängigkeit von dem zugrundeliegenden Breitbandanschluss so ausgestaltet, dass auch zum Zeitpunkt der Aktivierung der Bandbreitenbegrenzung nur sehr intensive Datennutzer hiervon erfasst werden und für eine unbeschränkte Internetnutzung auf den Erwerb von zusätzlichen Datenvolumen verwiesen werden.

- a) Die derzeit vorgesehenen Highspeed-Inklusivvolumina sind auf Basis des gegenwärtigen Nutzungsverhaltens für die ganz überwiegende Zahl der Kunden ausreichend. Die ab dem 2. Mai 2013 geltenden Festnetztarife enthalten folgende Inklusiv-Volumina:

- Tarife mit Geschwindigkeiten bis zu 16 Mbit/s: 75 GB
- Tarife mit Geschwindigkeiten bis zu 50 Mbit/s: 200 GB
- Tarife mit Geschwindigkeiten bis zu 100 Mbit/s: 300 GB
- Tarife mit Geschwindigkeiten bis zu 200 Mbit/s: 400 GB

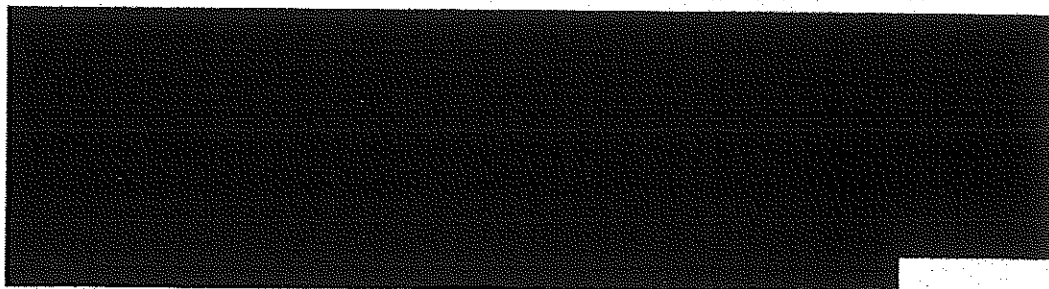
Nach den aktualisierten Zahlen kämen nur ca. 3,65 % der Kunden nicht mit dem vertraglich eingeräumten Highspeed-Volumen aus, wohingegen die übrigen Kunden auch nach der neuen Tarifstruktur keine Einschränkungen erfahren würden. Diese 3,65% setzen sich zusammen aus 3,41% der Kunden mit einer Anschlussbandbreite bis 16 Mbit/s und einem Volumenschwellwert von 75 GB und ca. 0,24% der Kunden



mit einer Anschlussbandbreite von 50 Mbit/s oder mehr und Volumenschwellwert von 200 bis 400 GB.

Es entspricht der fokussierten Zielsetzung der Berechnung der Inklusiv-Volumina, dass die Telekom die Bandbreitenbegrenzung frühestens im Jahr 2016 umsetzen wird. Es ist möglich, dass wir dabei sowohl die Höhe der Highspeed-Volumina als auch die Bandbreite nach Erreichen des Inklusiv-Volumens zugunsten des Kunden anpassen. Das Inklusivvolumen und die Bandbreite der Begrenzung werden wir daher regelmäßig neu bewerten.

Selbst ohne marktgerechte Erhöhung der Inklusivvolumina wird die Zahl der von der Bandbreitenbegrenzung betroffenen Kunden keinesfalls parallel zum Anstieg des allgemeinen Datenvolumens anwachsen. Der Grund dafür ist das Bedürfnis der Kunden nach höherwertigen Anschlüssen, die Tarife mit höheren Highspeed-Inklusivvolumina erlauben.



- b) Die Bandbreitenbegrenzung betrifft keine Bestandskunden, sondern nur Call&Surf- sowie Entertain-Verträge, die Kunden ab dem 2. Mai 2013 beauftragen. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass Bestandskunden, die einen anderen Tarif buchen, rechtlich einen Neuvertrag abschließen und in diesem Fall dann seit dem 2. Mai 2013 ebenfalls eine Bandbreitenbegrenzung vereinbaren oder vereinbart haben.

Zudem ist geplant, bis 2018 das Netz der Telekom auf IP-Technologie umzustellen. Vor diesem Hintergrund gehen wir davon aus, dass der größte Teil der Bestandskunden, die davon betroffen sind, sich bis Ende 2016 eigeninitiativ für einen Neuvertrag entscheiden wird.

Eine genaue Prognose, wie viele Kunden im Jahr 2016 über einen Neuvertrag verfügen werden, ist angesichts des weit in der Ferne liegenden Zeitpunkts und der bis dahin möglichen (auch tariflichen) Entwicklungen äußerst schwer zu treffen. Aus unserer Sicht wird ein Großteil der Kunden den neuen Tarifbedingungen unterliegen, soweit sie sich nicht für den zu diesem Zeitpunkt angebotenen Tarif ohne Bandbreitenbegrenzung entscheiden werden.



- c) Auf der Webseite der Telekom stehen dem Kunden seit Kurzem Werkzeuge unabhängiger Anbieter zur Messung des Datenvolumens auf seinem Endgerät bereit. Ende Mai werden wir diese um einen Dienst ergänzen, mit dem der Kunde auf Basis



eigener Angaben zu seinem Nutzungsverhalten das Tarif-relevante Datenvolumen am Anschluss abschätzen kann.

Die kundenindividuelle Messung des exakt genutzten Datenvolumens am Anschluss - unter Ausschluss der Anrechnung von in der Datennutzung inkludierten Diensten wie Entertain-Fernsehen - ist erst mit der technischen Einrichtung der Bandbreitenbegrenzung möglich. Ungefähr ein halbes Jahr vor deren tatsächlichen Aktivierung können Kunden dann ihren aktuellen und exakten Verbrauch im Telekom-Kundencenter einsehen.

Zeitgleich mit der tatsächlichen Aktivierung der Bandbreitenbegrenzung ist geplant, den Kunden im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen auch in seinen Rechnungen bzw. Einzelverbindungsanzeigen das im letzten Abrechnungszeitraum anzurechnende Datenvolumen exakt anzugeben. Inwieweit dies datenschutzrechtlich zulässig ist, wird derzeit geprüft. Zudem ist es geplant, den Kunden an seine Email-Adresse oder auf Wunsch auch per SMS einen Hinweis auf den aktuellen Datenverbrauch zu senden, sollte der Kunde einen bestimmten Schwellenwert seines Highspeed-Volumens im Abrechnungszeitraum erreicht haben.

Damit stehen dem Kunden rechtzeitig vor der technischen Einführung der Bandbreitenbegrenzung Anwendungen zur exakten und laufenden Volumennutzung innerhalb eines Abrechnungszeitraums zur Verfügung. Wir wollen, dass unsere Kunden ihre Volumennutzung transparent erfassen und für die Zukunft gestalten können. Selbstverständlich werden wir sie bei der Wahl eines für sie passenden Tarifangebots unterstützen. Im harten Wettbewerb zu den anderen Anbietern im Telekommunikationsmarkt ist es unser Anspruch, den Kunden mit dem für ihn attraktivsten Angebot auszustatten.

2. *Legen Sie bitte die geänderten Leistungsbeschreibungen für Neuverträge vor, die die Möglichkeit einer Geschwindigkeitsreduktion vorsehen.*

Die aktualisierten Leistungsbeschreibungen der Neuverträge sind als Anlage 1 beigelegt.

3. *Erläutern Sie bitte die gegenwärtige Planungen zu den in der Pressemitteilung genannten Optionen, mit den Kunden zusätzliches Datenvolumen hinzubuchen können. Welche Preise für welche Datenvolumina sollen nach gegenwärtigen Planungen berechnet werden? Wie viele Kunden werden von diesen Zubuchoptionen nach Ihren Kalkulationen Gebrauch machen?*

Wie oben erwähnt, erfolgt die tatsächliche Umsetzung der Geschwindigkeitsbegrenzung frühestens im Jahr 2016. Dies bedeutet, dass die Kunden das Internet über das inkludierten Volumen hinaus mindestens bis 2016 ohne Einschränkungen werden nutzen können. Bis zum Zeitpunkt der technischen Umsetzung der Bandbreitenbegrenzung besteht daher für die Endkunden keine Notwendigkeit, Zusatzvolumina zu erwerben.

Für den Zeitpunkt der technischen Umsetzung der Bandbreitenbegrenzung plant die Telekom die parallele Einführung von unterschiedlichen Zubuchoptionen. Diese Zubuchoptionen werden sicherstellen, dass die Endkunden mit Einführung der geplanten Bandbreitenbegrenzung Zusatzvolumina entsprechend ihrem individuellen Bedarf

hinzuwerben können, um das Internet weiter uneingeschränkt nutzen zu können. Das Ziel ist es, mit der technischen Umsetzung der Bandbreitenbegrenzung allen Kunden, deren Inklusivvolumen aufgrund starker Nutzung erschöpft ist – zusätzlich zu der Möglichkeit eines Upgrade des Breitbandanschlusses und einer damit verbundenen Erhöhung des Inklusivvolumens – ein attraktives Zubuchangebot zu machen.

Die genaue Ausgestaltung der Zubuchoptionen hängt dabei wesentlich vom zukünftigen Nutzungsverhalten der potentiell betroffenen Kunden, der allgemeinen Wettbewerbsentwicklung und den dann geltenden sonstigen Retail- und Wholesalekonditionen ab. Daher können zum gegenwärtigen Zeitpunkt keine abschließenden Aussagen zur Ausgestaltung der Zubuchoptionen getroffen werden.

Neben der Möglichkeit des Erwerbs von Zusatzvolumina wird es nach derzeitiger Planung darüber hinaus auch ein neues Tarifangebot mit einem unlimitierten Highspeed-Datenvolumen als Premium-Angebot geben. Der Preis für das Premium-Angebot steht derzeit ebenfalls noch nicht fest. Aus heutiger Sicht wird er zwischen 10 und 20 € im Monat teurer sein als die aktuellen Flatrate-Angebote.

4. *Nach Ihren Darstellungen in der Presse soll die Nutzung von „Entertain“ nicht auf die in den Tarifen enthaltenen Datenvolumina angerechnet werden. Bitte erläutern Sie, für welche Bestandteile des „Entertain“-Angebots (Rundfunk, Zeitversetztes Fernsehen, TV-Archiv, Zugang zu Videoload etc) dies gilt. Unterscheiden Sie dabei bitte, ob es sich bei diesen Diensten um sogenannte Managed Services handelt oder um Dienstleistungen, die über den Internetzugang realisiert werden.*

Derzeit fallen noch keine Dienste unter die Bandbreitenbegrenzung; eine Volumenbegrenzung ist, wie oben dargestellt, auch nicht geplant, sondern lediglich eine Begrenzung der Bandbreite, wenn das monatliche Highspeed-Volumen erschöpft ist. Wie vorstehend erläutert, wird die Bandbreitenbegrenzung zudem frühestens im Jahr 2016 technisch implementiert werden. Bis dahin ist also eine unbegrenzte Nutzung im Rahmen der jeweiligen Tarife möglich.

Die Telekom hat aber schon jetzt kommuniziert, bestimmte Dienste von der Anrechnung in das eingeräumte Highspeed-Volumen ausnehmen und auch keiner möglichen Bandbreitenbegrenzung bei Erreichen des jeweiligen Volumens aussetzen zu wollen. Grund für die frühe Kommunikation wie auch für den relativ niedrig gewählten Wert von 384 Kbit/s ist die Wirkweise von Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Eine spätere, den Marktgegebenheiten entsprechende Anhebung dieses Wertes ist unproblematisch möglich, da dies eine Verbesserung für den Kunden darstellen würde. Eine Reduzierung des Wertes würde demgegenüber immer ein Sonderkündigungsrecht des Kunden auslösen und wäre damit nicht umsetzbar.

Nach dem heutigen Verständnis kann die Herausnahme von Diensten aus der Bandbreitenbegrenzung ausschließlich Managed Services betreffen, also Dienste, bei denen eine besondere netzseitige Sicherung der Qualität durchgeführt wird.

Die Telekom unterscheidet insoweit bei der Datenübertragung in ihrem Netz zwischen Best Effort-basierten Diensten und Managed Services und orientiert sich bei dieser Abgrenzung sowohl an der Net Neutrality Order der amerikanischen Federal

Communications Commission („FCC“) aus dem Jahr 2010 als auch an den QoS Guidelines des Body of European Regulators of Electronic Communications („BEREC“). Sowohl der amerikanische wie auch der europäische Ansatz ziehen eine klare Grenze zwischen Internetdiensten und den Managed Services (bzw. „Specialized Services“).

Ein Managed Service muss demnach die folgenden Qualitätsmerkmale erfüllen:

- der „application layer“ muss mit dem „transport layer“ verbunden sein, was bei Internetdiensten auf Best Effort-Basis nicht der Fall ist (vgl. BEREC QoS Guidelines, p. 27ff),
- für die Übertragung dieser Dienste werden zusätzliche Netzkapazitäten eingeplant und aufgebaut und
- der qualitätsgesicherte Transport auf dem IP-Netz wird separat bezahlt.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt werden im Rahmen des relevanten Privatkundengeschäfts im Netz der Telekom lediglich IP Sprachtelefonie der Telekom sowie bestimmte Teile des Entertain-Angebots als Managed Services übertragen. Technisch bedeutet dies, dass die Übertragung dieser Managed Services im Unterschied zu internetbasierten Best Effort-Verkehren netzseitig durch die Verwendung unterschiedlicher Dienstklassen abgesichert wird. Für IP-Sprachtelefonie ist dieses Vorgehen - angesichts des generellen Vorrangs von Sprachtelefonie und aufgrund der Andersartigkeit des Endkundenprodukts - unproblematisch.

a) Für das Entertain-Angebot gilt im Einzelnen Folgendes:

- Das Entertain-Produkt der Telekom setzt sich aus einem Angebot von digitalen FreeTV-Programmen, verschiedenen PayTV-Angeboten einschließlich einer Fußballbundesliga-Berichterstattung (Liga-Total) samt interaktiven Angebot, einem App- und Webradio-Angebot sowie dem Zugang zu einem TV-Archiv und zum VoD-Angebot „Videoload“ zusammen. Darüber hinaus ist die Einführung des Produkts „Entertain to go“ geplant.
- Bei der Berechnung der jeweiligen Highspeed-Inklusivvolumina und bei der Bandbreitenbegrenzung sollen nach der derzeitigen Planung einzelne Bestandteile des Entertain-Angebots ausgenommen werden. Hierbei wird es sich insbesondere um das lineare Live TV-Angebot und den Zugang zum fernsehnahen TV-Archiv handeln. Ob auch das integrierte VoD-Angebot Videoload zukünftig aus der Berechnung des Highspeed-Volumens und von der Bandbreitengrenzung ausgenommen wird, ist noch nicht entschieden. Das integrierte VoD-Angebot wird nach den gegenwärtigen Plänen entweder als separat vergüteter Managed Service oder alternativ als Best Effort-basierter Dienst ausgestaltet sein. Soweit das VoD-Angebot als Managed Service mit Zusatzentgelt angeboten wird, wird es nach den jetzigen Planungen auch aus der Anrechnung auf das Highspeed-Volumen und der Anwendung der Bandbreitenbegrenzung ausgenommen. Dagegen würde das VoD-Angebot bei einer Ausgestaltung als Best Effort-basierter Dienst auch auf das integrierte Daten-Volumen angerechnet und bei einer Überschreitung dieses Volumens der Bandbreitenbegrenzung unterfallen.

- Entsprechend sollen nach der Umsetzung der Bandbreitenbegrenzung grundsätzlich alle Internet- bzw. Best Effort-basierten Dienste unabhängig davon, ob sie über einen Entertain MediaReceiver oder andere Geräte (PC, Tablets etc) abgerufen werden, nicht von der Anrechnung auf die Inklusivvolumina ausgenommen werden. Dies gilt gegenwärtig z.B. für das T-Cloud-Angebot (d.h. z.B. für das Mediacenter, Meine Dienste), die Nutzung von Videoload über das Internet sowie das internetbasierte Webradio- und App-Angebot.

Der Grund für die abweichende Behandlung der oben beschriebenen Bestandteile von Entertain liegt darin, dass es sich bei Entertain um eine separate Fernsehplattform handelt, für die besondere Qualitätsanforderungen und besondere technische und rechtliche Rahmenbedingungen gelten, die diese Dienste maßgeblich von Angeboten unterscheiden, die über das Internet verbreitet werden. Dies ergibt sich aus Folgendem:

- Bei Entertain handelt es sich um eine Fernsehplattform, die technisch als IP-Multicast-Plattform dem Rundfunkfrequenzband in einem Kabelfernsehnetz vergleichbar ist, und nicht etwa um WebTV, das über Unicast im offenen Internet verbreitet wird. Die Verbreitung der Programmsignale erfolgt daher ausschließlich über den Backbone, das Aggregationsnetz und die Anschlussleitungen der Telekom. Demgegenüber ist ein Zugang über das Internet nicht möglich. Die komplette Zuführung des Verkehrs von der Rundfunkempfangsstelle bis zum Anschlussnetz erfolgt zudem über dedizierte, zusätzlich dafür bereitgestellte Kapazitäten, so dass Entertain keine Verdrängung zu Lasten des Internetverkehrs erzeugen kann. Durch die von der Telekom vorgenommene bedarfsgerechte Erweiterung der Netzkapazitäten bei Ausbau des Entertain-Angebots wird zudem vermieden, dass eine Ausweitung des Entertain-Angebots zu Lasten der für den Best Effort-Verkehr benötigten Kapazitäten geht (vgl. dazu ausführlich unten). Damit ist dieser Datenstrom bereits aus technischen Gründen nicht auf das Highspeed-Volumen anzurechnen.
- Für die getrennten Entertain-Kapazitäten zahlt der Endkunde zudem ein Transportentgelt, das als Teil des Entertain-Entgeltes in die Tarife einkalkuliert ist. Dieses Entgelt deckt die Entertain-Transportleistung ab. Damit handelt es sich bei den Entertain-Volumina auch wirtschaftlich um einen Fall, der von den Inklusivvolumina nicht erfasst wird. Die Herausnahme aus der neuen Tarifstruktur stellt daher nur sicher, dass keine Doppelverrechnung erfolgt.
- Die Kapazitäten von Entertain sind zudem gemäß § 50 RStV dem Rundfunk gewidmet und unterliegen der medienrechtlichen Regulierung der Landesmedienanstalten nach den Regelungen des fünften Teils des Rundfunkstaatsvertrags (RStV). Rechtlich ist Entertain daher eine besonders zu behandelnde Plattform, die der Rundfunkregulierung nach §§ 52 ff. RStV unterliegt. Die Telekom ist deshalb auch notifizierter Plattformanbieter gemäß § 2 Abs. 2 Nr. 13 RStV. Dies hat folgende Konsequenzen:
 - Insoweit ist zunächst auf die grundsätzliche rundfunkrechtliche Unterscheidung zwischen „Fernsehplattformen“ - wie Entertain - einerseits und „Plattformen in offenen Netzen“ (§ 52 Abs. 1 Nr. 1 RStV) andererseits

(wozu insbesondere Internetplattformen zählen) hinzuweisen. Exakt diese Unterscheidung wird aber in der neuen Tarifstruktur abgebildet.

- Zudem ist die Telekom aufgrund der rundfunkrechtlichen Regulierung nicht frei in der Verfügung über die Entertain-Kapazitäten. So sind für privilegierte Dienste nach § 52b RStV Kapazitäten freizuhalten ('Must Carry' gemäß Art. 31 EU-Universaldienstrichtlinie). Auch unterliegt die Plattformbelegung außerhalb des Must-Carry-Bereichs bestimmten Regeln. Zur Sicherung eines vielfältigen Angebots ist die Telekom zudem nach § 52c RStV verpflichtet, Anbieter entsprechender Dienste in technischer Hinsicht und nach § 52d RStV in tariflicher Hinsicht diskriminierungsfrei zu behandeln. Entgegen den Grundsätzen des Telekommunikationsrechts kann die Telekom hier im Einzelnen sogar verpflichtet werden, bestimmte Inhalteanbieter gezielt besser zu behandeln.
- Schließlich verlangt auch § 2 Abs. 6 TKG, dass die Belange des Rundfunks und vergleichbarer Telemedien zu berücksichtigen sind, erkennt also die Besonderheit der rundfunkrechtlichen Regulierung an. Eine Anrechnung auf das Highspeed-Volumen und eine damit verbundene mögliche Bandbreitenbegrenzung würde hingegen dazu führen, dass die vorstehenden regulatorischen Verpflichtungen ggf. nicht mehr eingehalten werden könnten.

Zusammenfassend lässt sich damit sagen, dass die von der Telekom gewählte Struktur dem entspricht, was am Markt üblich ist - insbesondere, wenn man sich die vergleichbaren Tripleplay-Angebote der Kabelnetzbetreiber anschaut: Grundsätzlich werden einerseits Telefonie und Fernsehen am Markt als separat bepreiste und separat regulierte Managed Services angeboten sowie andererseits das Internet als Best Effort-Dienst mit unterschiedlichen Preismodellen, einschließlich von Volumenmodellen.

- b) Eine Diskriminierung ist damit nicht verbunden. Dies gilt zunächst für die Dienste, die über das Internet angeboten werden. Hier wendet die Telekom umfassend das Best Effort-Prinzip an, d.h. sämtliche Dienste, die über das Internet transportiert werden, unterliegen den gleichen Regeln - eine wie auch immer geartete Sonderstellung von Internetdiensten der Telekom gibt es nicht. Erfolgt also ausnahmsweise bei einem Endkunden eine Bandbreitenbegrenzung, so betrifft diese sämtliche Internetdienste gleichermaßen, unabhängig davon, ob es sich um Telekom-Dienste wie z.B. musicload.de oder pageplace.de oder andere Dienste, wie z.B. iTunes oder youtube handelt.

Eine Diskriminierung erfolgt auch nicht im Hinblick auf die abweichende Behandlung der Teile von Entertain, die als Managed Services angeboten werden, im Vergleich mit Internetdiensten. Eine Diskriminierung würde voraussetzen, dass fremde Dienste, deren Nutzung auf das Highspeed-Volumen angerechnet wird, mit Entertain vergleichbar sind bzw. es für die abweichende Behandlung von Entertain keine Rechtfertigung gibt. Das Produkt Entertain nimmt aber, wie oben beschrieben, aus mehreren Gründen eine Sonderstellung ein: Es handelt sich bei Entertain um eine TV-Plattform, die entsprechend den allgemeinen Marktgegebenheiten als separat bepreister und separat regulierter Managed Service angeboten wird. Die

entsprechenden Teile von Entertain lassen sich damit sowohl technisch, inhaltlich, wirtschaftlich als auch regulatorisch klar von „allgemeinen Internetangeboten“ unterscheiden. Entertain unterliegt der Medienregulierung der Bundesländer, insbesondere der Must Carry- und weiteren Qualitäts-Verpflichtungen. Auch wird Entertain als Multicast verbreitet, was eine erheblich geringere Verkehrsmenge im Backbone und im Zugangsnetz verursacht als vergleichbare Angebote eines Streamings der Programme über Unicast im Internet. Schließlich wird das Transportentgelt für Entertain im Rahmen des Entertain-Entgelts bezahlt. Die Herausnahme aus dem Inklusiv-Volumen dient damit der Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Tarifierung (keine Doppelverrechnung). Eine Vergleichbarkeit von Entertain mit anderen Internetdiensten ist damit nicht gegeben. Vielmehr wäre es eine Diskriminierung der Telekom gegenüber anderen TV-Plattformen, sollte das Angebot von Entertain als Managed Service nicht zulässig sein.

Letztlich kann die Frage einer (theoretischen) Diskriminierung von alternativen Diensteanbietern dahinstehen, weil die Telekom nach den derzeitigen Planungen beabsichtigt, bis zum Jahr 2016 ein entsprechendes, diskriminierungsfreies Vorleistungsangebot für andere Diensteanbieter einzuführen (siehe hierzu die Antwort zu Frage 7).

- c) Auch im Endkundenbereich sind keine Diskriminierung und kein Missbrauch zu erkennen, da es sich um eine reine Tarifmaßnahme handelt; insbesondere droht keine „Abschottung“ der Anschlusskunden der Telekom für alternative Diensteanbieter.

Hierfür spricht bereits, dass nach den aktuellen Zahlen überhaupt nur 3,65% der Kunden eine Bandbreitenbegrenzung potentiell erfahren würden. Dagegen würden sich für 96,35% der Kunden praktisch keine Änderungen ergeben.

Es besteht auch kein „Verdrängungseffekt“ zwischen Managed Services und Best Effort-Internetverkehr. Vielmehr findet grundsätzlich ein paralleler Ausbau der Kapazitäten für Best Effort-Internetverkehr und Managed Services statt. Die Telekom investiert bei ihrer Netzdimensionierung für Managed Services in zusätzliche, für Managed Services dediziert bereitgestellte Netzkapazitäten. Dies führt bei einer Ausweitung der Managed Services dazu, dass neue Netzkapazitäten für beide Dienstarten - also insbesondere auch für den Bereich der Best Effort-Dienste - geschaffen werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Ausweitung von Verkehr aufgrund von neuen Managed Services keinesfalls zu Lasten der Kapazitäten geht, die für internetbasierte Best Effort-Verkehre genutzt werden.

Aus Kundensicht ist sichergestellt, dass ein Entertain-Kunde auch dann Zugang zum Internet hat, wenn er parallel Entertain nutzt oder mit einem Telekom-IP-Anschluss telefoniert. Die Telekom bietet Entertain nur an Anschlüssen an, die in der Lage sind, die Verkehre parallel zu transportieren. Hat der Kunde zwischen 3 und 10,5 Mbit/s wird ihm nur Entertain Sat angeboten. Hier läuft der lineare Entertain-Rundfunk nicht über die Anschlussleitung. Hat er zwischen 10,5 und 16 Mbit/s kann er Entertain nur mit einem HD-Kanal gleichzeitig nutzen. Erst ab einem VDSL-25-Anschluss kann er parallel mehrere SD- und HD-Streams abrufen. Dies stellt sicher, dass trotz paralleler Nutzung von Entertain auch Best Effort-Verkehr auf der Anschlussleitung transportiert

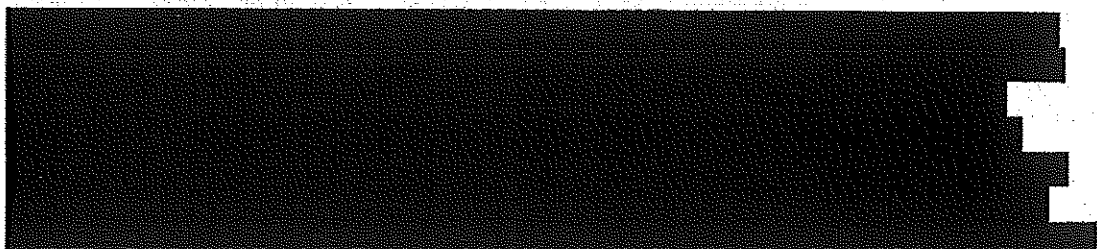
wird. Schaut der Kunde gerade kein Fernsehen und nutzt auch keine anderen Entertain-Dienste, steht ihm die gesamte Bandbreite auf der Anschlussleitung für Best Effort-Verkehr zur Verfügung. Selbstverständlich führt umgekehrt eine massive Nutzung von Entertain zu möglichen Einschränkungen im Bereich des Best Effort-Verkehrs (z.B. bei der gleichzeitigen Nutzung mehrere HD-Kanäle), wie dies aber natürlich auch bei einer starken Nutzung im Bereich des Best Effort-Internets selbst der Fall ist (z.B. gleichzeitige Nutzung verschiedener Videoplattformen). Dies ist aber allein den physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung geschuldet und zudem eine aktive Entscheidung des Kunden, der sich dann für einen Managed Service statt eines Best Effort-Diensts entschieden hat.

Schließlich können die wenigen Kunden, die von einer Bandbreitenbegrenzung betroffen sind, jederzeit weitere Bandbreite nachkaufen bzw. von vornherein eine unlimitierte Flatrate beziehen; eine Abschottung erfolgt damit nicht. Insbesondere zeigen auch die ersten Reaktionen der Wettbewerber der Telekom nach der Ankündigung der neuen Tarifstruktur, dass im Breitbandmarkt ein erheblicher Wettbewerb um den Kunden besteht, so dass der Verbraucher auch in Zukunft eine Auswahl zwischen unterschiedlichen Tarifmodellen von unterschiedlichen Anbietern haben wird.

5. *Erläutern Sie bitte, welchen weiteren Angeboten der Deutschen Telekom AG (z.B. Mail und Cloud Dienste), nicht auf die in den Tarifen enthaltenen Datenvolumina nach Ihren Planungen gegenwärtig oder zukünftig angerechnet werden sollen. Unterscheiden Sie dabei bitte, ob es sich bei diesen Diensten um so genannte Managed Services handelt oder um Dienste, die über den Internetzugang realisiert werden.*

Den Stand der derzeitigen Planung der Telekom haben wir im Hinblick auf das Produkt Entertain unter Frage 4 im Detail erörtert. Die weitere Planung, insbesondere über Entertain hinaus, ist derzeit - angesichts der Tatsache, dass eine Implementierung frühestens im Jahr 2016 erfolgt - noch im Fluss. Grundsätzlich können wir uns aber vorstellen, weitere Dienste von der Highspeed-Volumenanrechnung bzw. der Bandbreitenbegrenzung auszunehmen.

Dabei ist es keine Bedingung für die Befreiung eines Dienstes von der Volumenanrechnung und der Bandbreitenbegrenzung, dass es sich um einen Dienst der Telekom handelt. Entscheidend ist vielmehr, dass es sich technisch um einen qualitätsgesicherten Dienst (Managed Service) entsprechend der Beschreibung unter Frage 4 handelt. Aus Sicht der Telekom besteht dabei durchaus die Möglichkeit, interessierten Drittanbietern perspektivisch entsprechende Vorleistungsprodukte anzubieten (vgl. dazu ausführlich unten zu Frage 7).



- [REDACTED]
6. *Erläutern Sie bitte, welchen Dienste dritter Anbieter (z.B. Music Streaming über Spotify) nach Ihren Planungen nicht auf die in den Tarifen enthaltenen Datenvolumina gegenwärtig oder zukünftig angerechnet werden sollen. Unterscheiden Sie bitte, ob es sich bei diesen Diensten um so genannte Managed Services handelt oder um Dienste, die über den Internetzugang realisiert werden.*

- [REDACTED]
7. *Planen Sie, dritten Diensteanbietern gegen Entgelt die Möglichkeit einzuräumen, ihre Dienste ohne Anrechnung der Datenvolumina anzubieten? Falls ja, erläutern Sie bitte, mit welchen Diensteanbietern Sie hierzu bereits in Verhandlungen stehen oder planen, Verhandlungen aufzunehmen.*

Nach den derzeitigen Planungen beabsichtigt die Telekom, bis zum Jahr 2016 ein diskriminierungsfreies Vorleistungsangebot für andere Diensteanbieter einzuführen. Dieses Vorleistungsangebot wird es alternativen Diensteanbietern ermöglichen, gegen ein angemessenes Entgelt selbst qualitätsgesicherte Dienste (Managed Services) auf dem Netz der Telekom anzubieten, einschließlich der Möglichkeit, den durch ihre Dienste verursachten Verkehr aus der Volumenrechnung und Bandbreitenbegrenzung auszunehmen. Damit würden die alternativen Diensteanbieter diskriminierungsfreien Zugang zu den Anschlusskunden der Telekom erhalten und könnten damit ohne Einschränkungen in Wettbewerb mit den Diensten der Telekom und sonstiger Diensteanbieter treten. Ein entsprechendes Vorleistungsangebot wird Diensteanbieter in die Lage versetzen, den Anschlusskunden der Telekom eigene Dienste anbieten zu können, ohne dass der Endkunde für die Datennutzung zwingend ein zusätzliches Entgelt zahlen muss. Ob und in welchem Umfang ein Diensteanbieter den Vorleistungspreis an den Endkunden weiterberechnet, hängt insoweit vom Geschäftsmodell des Diensteanbieters (z.B. werbefinanziert, abonnementbasiert etc) ab und stünde damit ausschließlich im Ermessen des Diensteanbieters.

[REDACTED]

Bonn, den 15. Mai 2013



Leistungsbeschreibung Call & Surf.

1 Call & Surf-Produkte

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten

- Call & Surf Basic IP (5.1),
- Call & Surf Comfort IP (5),
- Call & Surf Comfort Plus IP (4) und
- Call & Surf Comfort IP (Speed) in den Varianten VDSL 50, Fiber 100 und Fiber 200

jeweils mit einem IP-basierten Anschluss, der zur Anschaltung eines Internet-Modems geeignet ist,

- Call & Surf Basic (4.1)/Standard,
- Call & Surf Comfort (5)/Standard,
- Call & Surf Comfort Plus (4)/Standard,
- Call & Surf Comfort VDSL/Standard und
- Call & Surf Comfort Plus VDSL/Standard

jeweils mit einem Standard-Anschluss, der zur Anschaltung von analogen Telekommunikations-Endgeräten und eines Internet-Modems geeignet ist,

- Call & Surf Basic (4.1)/Universal,
- Call & Surf Comfort (5)/Universal,
- Call & Surf Comfort Plus (4)/Universal,
- Call & Surf Comfort VDSL/Universal und
- Call & Surf Comfort Plus VDSL/Universal

jeweils mit einem Universal-Anschluss, der zur Anschaltung von ISDN-Endgeräten und eines Internet-Modems geeignet ist.

Die genannten Produkte umfassen ferner Internet- und Telefonieleistungen einschließlich eines Internet-Zugangs mit Flatrate zur Datenübertragung zum Internet. Die Produkte Call & Surf Comfort, Call & Surf Comfort Plus, Call & Surf Comfort VDSL, Call & Surf Comfort Plus VDSL und Call & Surf Comfort IP (Speed) enthalten zusätzlich eine Flatrate für City- und Deutschlandverbindungen zur Übermittlung von Sprache.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die Telekom für den Kunden weder ein Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

Die Telekom erbringt folgende Leistungen:

2 Internet-Zugang

Die Telekom ermöglicht den Zugang zum weltweiten Internet mittels dynamischer IP-Adresse.

Bei Standard- und Universal-Anschlüssen wird dem Kunden eine dynamische Internet-Adresse mit Protokoll Version 4 (IPv4) zugeordnet. Ebenso sind nur IPv4-Adressen erreichbar.

Zur Nutzung des Internet-Zugangs ist die Eingabe der von der Telekom übermittelten Zugangsdaten erforderlich.

Bei Call & Surf Comfort IP (Speed) ist für den Internet-Zugang je nach Wunsch des Kunden und je nach Verfügbarkeit am Anschluss des Kunden eine der folgenden näher beschriebenen Varianten zu vereinbaren:

- VDSL 50,
- Fiber 100 oder
- Fiber 200

Die zu Vertragsbeginn vereinbarte Variante ist bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. der automatischen Verlängerung fest vereinbart.

2.1 Internet-Modem

Für die einzelnen Produkte / Varianten sind Internet-Modems mit der jeweils im Folgenden aufgeführten Schnittstelle erforderlich

Produkt Call & Surf-	Schnittstelle
- Basic, - Comfort, - Comfort Plus	U-R2 Schnittstelle der Telekom
- Comfort VDSL, - Comfort Plus VDSL, - Comfort IP (Speed) mit VDSL 50	U-RV2 Schnittstelle der Telekom
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 100 oder Fiber 200	Gigabit-Ethernet Schnittstelle

2.2 Übertragungsgeschwindigkeit

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u. a. von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters und von den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software) abhängig.

Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der im Folgenden beschriebenen Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden, da die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit von den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung abhängt, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Länge der Anschlussleitung und dem Leitungsdurchmesser ergibt. Der Internet-Zugang wird mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der folgenden Bandbreitenkorridore überlassen:

Produkt Call & Surf-	Download (kbit/s)		Upload (kbit/s)	
	von	bis	von	bis
- Basic IP (5.1), - Comfort IP (5), - Comfort Plus IP (4)	6 304	16 000	704	2 400
- Basic (4.1) Standard und Universal	384	2 048	64	384
- Comfort (5) - Comfort Plus (4) jeweils Standard und Universal	6 304	16 000	576	1 024
- Comfort VDSL, - Comfort Plus VDSL jeweils Standard und Universal	27 900	51 300	2 700	10 000
- Comfort IP (Speed) mit VDSL 50				
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 100	90 000	100 000	45 000	50 000
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 200	180 000	200 000	90 000	100 000

Sofern aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung die oben aufgeführten Übertragungsgeschwindigkeiten am jeweiligen Anschluss nicht erreicht werden können, überlässt die Telekom auf Wunsch dem Kunden den Internet-Zugang auch dann, wenn an seinem Anschluss folgende Übertragungsgeschwindigkeiten zur Verfügung stehen:

¹¹ Für den Internet-Zugang sind nur Internet-Modems mit aktueller Firmware (Modem-Software) und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Modems mit älterer Firmware oder älteren Versionen der Schnittstellen werden evtl. nicht erkannt und können keine Verbindung zum Internet herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. Weitere Informationen stehen im Internet unter www.telekom.de/faq bereit.

Produkt	Download (kbit/s)		Upload (kbit/s)	
	von	bis	von	bis
Call & Surf-				
- Basic IP (5,1), - Comfort IP (5), - Comfort Plus IP (4)	384	2 047	224	480
	oder			
	2 048	6 016	288	2 400
- Basic (4.1) Standard und Universal	keine Alternativmöglichkeit			
- Comfort (5) - Comfort Plus (4)	384	2 047	64	384
	oder			
jeweils Standard und Universal	2 048	6 016	192	576
- Comfort VDSL, - Comfort Plus VDSL jeweils Standard und Universal	16 700	25 000	1 600	5 000
	16 700	25 000	1 600	5 000
	oder			
- Comfort IP (Speed) mit VDSL 50	10 000	16 000	700	1 000
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 100	keine Alternativmöglichkeit			
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 200	keine Alternativmöglichkeit			

2.3 Datenvolumen

Ab dem im Folgenden für das jeweilige Produkt aufgeführten übertragenen Datenvolumen (Down- und Upload) wird die Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Zugangs auf 384 kbit/s (Down- und Upload) begrenzt. Die Zählung des übertragenen Datenvolumens beginnt jeden Monat mit dem Kalendertag der betriebsfähigen Bereitstellung des aktuellen Call & Surf-Produktes. Am gleichen Kalendertag des Folgemonats wird eine gegebenenfalls erfolgte Begrenzung wieder aufgehoben.

Produkt	übertragenes Datenvolumen
Call & Surf-	
- Basic, - Comfort, - Comfort Plus	75 GB / Monat
- Comfort VDSL, - Comfort Plus VDSL - Comfort IP (Speed) mit VDSL 50	200 GB / Monat
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 100	300 GB / Monat
- Comfort IP (Speed) mit Fiber 200	400 GB / Monat

2.4 Verfügbarkeit des Internet-Zugangs

Die mittlere Verfügbarkeit des Internet-Zugangs liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Werden mehrere breitbandige Internet-Zugänge innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

2.4.1 Produkte mit IP-basiertem Anschluss

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonleistungen (auch Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112) können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte aus dem Netz der Telekom ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

2.4.2 Produkte mit Standard- und Universal-Anschluss

Nach 24 Stunden ununterbrochener Nutzung erfolgt aus technischen Gründen eine Trennung der Verbindung zum Internet. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

3 Mail & Cloud S Postfach

Der Kunde erhält ein E-Mail Postfach in der Variante Mail & Cloud S mit 1 GB Speicherplatz. Der Kunde kann für sein E-Mail Postfach bis zu zehn persönliche E-Mail-Adressen anlegen.

Innerhalb von 24 Stunden kann der Kunde über dieses Postfach höchstens 100 E-Mails versenden; jedoch nicht mehr als insgesamt 1 000 E-Mails pro 30 Kalendertage. Für das Erreichen dieser Grenzen wird jeder Empfänger gezählt.

Zur Blockierung von Spam-Mails setzt die Telekom eine Anti-Spam-Anwendung ein. Der auf dem E-Mail-System installierte Spamfilter klassifiziert E-Mails in Spam- und Nicht-Spam-E-Mails. Das

verwendete Verfahren lässt keine Rückschlüsse auf den eigentlichen Textinhalt der E-Mails zu. Bei der erstmaligen Bereitstellung des E-Mail-Postfachs ist der Spamschutz Basic auf "direkt abgewiesen" eingestellt; hierbei werden alle als Spam-E-Mails klassifizierte E-Mails direkt abgewiesen und nicht im Postfach des Kunden abgelegt. Werden ausgehende E-Mails des Kunden als Spam klassifiziert, so wird der Versand der jeweiligen E-Mail durch die Telekom verweigert.

Der Kunde kann über das E-Mail Center der Telekom im Internet die Einstellungen des Spamschutzes für eingehende E-Mails ändern, nicht jedoch für ausgehende E-Mails. Des Weiteren kann der Kunde im E-Mail Center Einstellungen wie z. B. die Speicherdauer seines Mail & Cloud S Postfachs sowie weitere Funktionen anpassen. Die standardmäßige Einstellung für die Speicherdauer von E-Mails ist auf 90 Tage nach Posteingang voreingestellt.

Der Zugang des Kunden zur Nutzung seines E-Mail Postfachs ist mit Web-Browsern (E-Mail Center) oder gängiger E-Mail Software (Protokolle POP3 und IMAP4) möglich.

Voraussetzung für jeden Zugang zum E-Mail Postfach ist die Authentifizierung des Kunden mittels seiner Zugangsdaten, bestehend aus E-Mail-Adresse und Passwort.

4 Telefonleistungen

4.1 Telefonverbindungen

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind¹¹.

Beim IP-basierten Anschluss und beim Universal-Anschluss stehen zwei Sprachkanäle, beim Standardanschluss steht ein Sprachkanal zur Verfügung.

4.2 Verfügbarkeit von Telefonverbindungen

4.2.1 Produkte mit IP-basiertem Anschluss

Es gilt die Verfügbarkeit des Internet-Zugangs gemäß Ziffer 2.2.

4.2.2 Produkte mit Standard- und Universal-Anschluss

Die Verbindungen der Telekom von einem Standard- und Universal-Anschluss werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzes der Telekom muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

4.3 Notruf

4.3.1 Produkte mit IP-basiertem Anschluss

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in diesem Vertrag enthaltenen Internet-Zugang möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Anschlussinhaber (s. auch Ziffer 2.2.1). Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

Entsprechende Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten von anderen Anschlüssen der Telekom sind möglich, jedoch ohne die Möglichkeit der Standortbestimmung des Anrufers durch die Notrufabfragestelle. Verbindungen bei Einwahl mit den eigenen Zugangsdaten an HotSpots sind nicht möglich.

4.3.2 Produkte mit Standard- und Universal-Anschluss

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind möglich. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln.

4.4 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden für den Standard-Anschluss eine Ortsnetzzufnummer und für den Universal-Anschluss oder IP-basierten Anschluss drei Ortsnetzzufnummern zu, die die Bundesnetzagentur der Telekom zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann die Telekom mit dem Kunden Ortsnetzzufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Telekom übertragbar sind.

Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde sie fallweise unterdrücken. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

¹¹ Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 0138, 0180, 0700 und 00 808 werden ausschließlich von der Telekom hergestellt. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 118, 012, 0181 bis 0189, 0191 bis 0194 und 0900 werden ausschließlich von dem Netzbetreiber hergestellt, bei dem die jeweils vom Kunden gewünschte Rufnummer eingerichtet ist.

- Beim Universal-Anschluss wird bei ankommenden Verbindungen die eigene Rufnummer an den Anrufer übermittelt, sofern dies dort angezeigt werden kann.
- 4.5 Rufnummernanzeige**
Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird. Beim Standard-Anschluss steht die Rufnummernanzeige aus technischen Gründen nicht flächendeckend zur Verfügung.
- 4.6 Anrufweitererschaltung**
Die Telekom leitet ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer weiter. Die Bedingungen (sofort, bei Besetzt, bei Nichtmelden u. a.), unter denen ankommende Verbindungen weitergeleitet werden und die Zielrufnummer kann der Kunde für jede Rufnummer seines Anschlusses durch Selbsteingabe festlegen. Beim IP-basierten Anschluss sind Anrufweitererschaltungen nur zu Zielrufnummern im Inland möglich.
- 4.7 SprachBox**
Die Telekom überlässt dem Kunden im Netzknoten kostenlos eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegennehmen und für einen bestimmten Zeitraum speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten durch einen Anruf oder eine SMS benachrichtigen lassen kann. Die SprachBox speichert die eingehenden Nachrichten von bis zu 30 Anrufen mit einer Dauer von jeweils bis zu zwei Minuten. Die Nachrichten werden 21 Tage nach Speicherung bzw. sieben Tage nach Abfrage automatisch gelöscht. Die Nachrichten können vom Kunden auch vorher gelöscht werden.
- 5 RechnungOnline**
Die Telekom übersendet dem Kunden standardmäßig keine Papierrechnung, sondern ermöglicht ihm, seine Rechnung und, sofern zusätzlich beauftragt, den Einzelverbindungsachweis (EVN) online im Kundencenter abzurufen. Der Kunde erhält die Rechnung (ohne EVN) zusätzlich im pdf-Format an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse. Eine Änderung der E-Mail-Adresse ist durch den Kunden unverzüglich im Kundencenter vorzunehmen. Er kann den E-Mail-Versand der Rechnung jederzeit im Kundencenter deaktivieren. Sofern der Kunde RechnungOnline Komfortversion oder ELFE nutzt, stehen die Leistungen von RechnungOnline nicht zur Verfügung.
- 6 Installation des Anschlusses**
Die Telekom installiert bei Bedarf zu den in der Preisliste genannten Konditionen in den Räumen des Kunden eine Anschalteinrichtung als Abschluss ihres Netzes, die zur Anschaltung von geeigneten Endgeräten bestimmt ist.
- 7 Service**
Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sie erbringt hierbei für den Anschluss einschließlich Internet-Zugang folgende Leistungen:
- 7.1 Annahme der Störungsmeldung**
Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- 7.2 Servicebereitschaft**
Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- 7.3 Terminvereinbarung**
Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 8.00 bis 14.00 Uhr oder 14.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 16.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörungsfrist gemäß Ziffer 7.6 entfällt.
- 7.4 Reaktionszeit**
Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 7.2 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- 7.5 Rückmeldung**
Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Ent-störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die unter Ziffer 7.6 genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 7.6 Entstörungsfrist**
Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.
Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr.
Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.
Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung gemäß Ziffer 7.5 erfolgt.
- 7.7 Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage.**