

## 1. Leistungsumfang

### 1.1. Überlassung

Die Energieversorgung Filstal GmbH & Co. KG (EVF) überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Glasfaser-Anschluss, bestehend aus

- Glasfaser-Anschluss
- Internet-Flatrate
- VoIP-Telefonie
- Telefon-Flatrate für Sprachverbindungen ins deutsche Festnetz (ausgenommen Sonderrufnummern)

EVF-i-Fiber light steht nicht flächendeckend, sondern nur in ausgebauten Anschlussbereichen zur Verfügung. Voraussetzung für EVF-i-Fiber light ist ein vorhandener Glasfaser-Hausanschluss (FTTH), welcher ggf. separat beauftragt werden muss. Ist ein Glasfaser-Hausanschluss beim Kunden vorhanden, wird im Auftrag der EVF eine Glasfaser-Anschlussleitung aufgeschaltet. Die Kosten für die Anschaltung sind im Bereitstellungspreis gemäß gültigem Produktinformationsblatt enthalten, soweit ein Glasfaser-Hausübergabepunkt und/oder eine Glasfaser-Anschlussdose hierfür genutzt werden kann.

#### 1.1.1. Endgerät

Zur Nutzung des Anschlusses kann der Kunde von der EVF ein Endgerät (z. B. FRITZ!Box) als Netzabschluss beziehen. Im Störfall wird das Endgerät in den ersten 24 Monaten kostenfrei ausgetauscht, soweit die Störung auf normalem Verschleiß beruht. Bei anderen Ursachen nimmt die EVF einen Tausch gegen Berechnung gemäß aktuell gültiger „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen EVF-i“ vor.

Alternativ kann der Kunde ein eigenes Endgerät einsetzen, sofern dies den technischen Anforderungen gerecht wird. Die EVF empfiehlt für die bestmögliche Funktionalität und den bestmöglichen Support die Verwendung des im Tarif angebotenen Endgeräts mit der aktuellsten Firmware.

#### 1.1.2. Autokonfiguration

Das von der EVF bereitgestellte Endgerät wird bei Inbetriebnahme vollautomatisch für den Anschluss des Kunden konfiguriert, wenn das Endgerät korrekt mit dem Anschlusspunkt (Glasfaser-Anschlussdose oder Hausübergabepunkt) verbunden und eingeschaltet ist. Die Fernkonfiguration erfolgt mittels TR-069-Protokoll. Die erneute automatische Fernkonfiguration kann mittels Reset auf Werkseinstellungen erneut ausgelöst werden. Dies wird empfohlen, sobald Änderungen vorgenommen wurden, welche die Funktionalität des Anschlusses negativ beeinträchtigen.

#### 1.1.3. Verwendung eines nicht im Tarif enthaltenen Endgerätes

- Bei Verwendung eines eigenen Endgerätes müssen folgende Voraussetzungen erfüllt bzw. unterstützt werden:
- Glasfaser-Anschluss nach ITU-T G.652
- Wellenlänge TX 1310 nm, RX 1480 bis 1580 nm
- Sendeleistung: -9 bis -3 dBm
- Empfangsleistung: < -20 dBm
- Reichweite 10 km
- RFC 5072
- RFC 6333
- RFC 6334

#### 1.1.4. Beauftragung

Zur Bereitstellung des Glasfaser-Anschlusses nutzt die EVF die vom Kunden im Rahmen der Bestellung übermittelten Daten. Der Kunde steht dafür ein, dass diese Daten korrekt und vollständig sind.

Die EVF prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. Die EVF weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die die EVF nicht zu vertreten hat. Dadurch nachweislich entstehende Kosten, kann die EVF gegenüber dem Kunden geltend machen. Die EVF beauftragt bei dem jeweiligen Netzbetreiber die Bereitstellung des Glasfaser-Anschlusses am Kundenstandort. Der Betreiber des Leitungszuges wird der EVF einen Bereitstellungszeitpunkt nennen, welcher dem Kunden durch die EVF mitgeteilt wird.

## 1.2. Installation beim Kunden

Die Installation des Endgerätes erfolgt durch Selbstmontage. Auf Wunsch kann der Kunde bei der EVF eine Installation durch einen Servicetechniker vor Ort beantragen.

Wird ein Endgerät bestellt, so stellt die EVF im Lieferumfang eine Schnell-Start-Anleitung zur Verfügung. Des Weiteren muss vor Ort ein Glasfaser-Anschlusspunkt vorhanden und zugänglich sein.

Voraussetzung für EVF-i-Fiber light ist ein vorhandener Glasfaser-Hausanschluss, welcher ggf. separat beauftragt werden muss. Weiterhin ist für die technische Realisierung des Glasfaser-Anschlusses eine zusätzliche Steckdose für die Stromversorgung des Endgerätes erforderlich. Die Stromversorgung ist durch den Kunden sicherzustellen.

Sofern der Kunde dieser Verpflichtung aufgrund von Umständen nicht nachkommt, die er zu vertreten hat und dadurch die Leistungserbringung der EVF vereitelt wird, ist die EVF berechtigt, für den erfolglosen Versuch der Leistungserbringung eine Bearbeitungsgebühr gemäß der aktuell gültigen „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen EVF-i“ zu verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein Schaden überhaupt nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist.

### 1.3. Rechnung

Rechnungen werden online im Kundenportal der EVF zum Download bereitgestellt.

### 1.4. Nutzung

EVF-i-Fiber light ist ein Produkt, welches für die Nutzung durch Privatkunden ausgelegt ist. Die gewerbliche Nutzung ist nicht zulässig.

## 2. Leistungsmerkmale Telefonanschluss

### 2.1. Allgemein

Die EVF empfiehlt für die bestmögliche Funktionalität und Support die Verwendung des im Tarif angebotenen Endgeräts mit der aktuellsten Firmware. Werden werksseitig mitgelieferte Einstellungen in Bezug auf den Internetzugang und der Telefonie verändert, sind Störungen am Telefonanschluss nicht auszuschließen (zur Behebung siehe Punkt 1.1.2.). Ein Betrieb von Notrufgeräten wird am Anschluss nicht unterstützt.

### 2.2. Verwendung des nicht im Tarif enthaltenen Endgerätes

Bei Verwendung eines eigenen Endgerätes müssen folgende Voraussetzungen erfüllt bzw. unterstützt werden:

- SIP-Protokoll auf Basis des durch die IETF im RFC 3261 definierten Standards

### 2.3. Leistungsmerkmale VoIP

Der IP-Telefonanschluss ist ein vollwertiger Telefonanschluss auf Basis von VoIP mit zwei Sprachkanälen.

Der Kunde erhält Benutzernamen und Passwort und kann diesen SIP-Zugang mit geeigneten Endgeräten (z.B. FRITZ!Box/VoIP-Telefon/ VoIP-TK-Anlage) nutzen.

Weitere Leistungen sind die Rufnummernzuteilung und/oder die Übernahme bestehender Rufnummern des Kunden. Die Rufnummernportierung erfolgt auf Grundlage der regulatorischen Bestimmungen.

#### 2.3.1. Rufnummern

Der Kunde erhält von der EVF mindestens eine Rufnummer zugeteilt. Alternativ können bestehende Rufnummern eines anderen Providers übernommen („portiert“) werden. Die Vergabe fortlaufender Rufnummern ist nicht in allen Fällen möglich.

#### 2.3.2. Rufnummernübermittlung

Die Rufnummer des Anschlusses wird bei abgehenden Verbindungen übermittelt, sofern der Kunde nicht die ständige Unterdrückung wünscht. Bei freigeschalteter Rufnummernübermittlung kann der Kunde diese bei abgehenden Verbindungen fallweise unterdrücken, sofern sein Endgerät das unterstützt. Bei Verbindungen zu Notrufnummern erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummernübermittlung.

#### 2.3.3. Rufnummernanzeige (CLIP)

Bei ankommenden Verbindungen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung nicht unterdrückt wird.

#### 2.3.4. Leistungsmerkmale

Leistungsmerkmale wie Anklopfen, Rückfragen/Makeln, Halten und Konferenz mit 3 Teilnehmern sind grundsätzlich technisch gegeben, aber vom jeweils eingesetzten Endgerät abhängig.

## 3. Leistungsmerkmale Glasfaser-Anschluss

### 3.1. Übertragungsgeschwindigkeit

Die EVF ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum weltweiten Internet mit der im Tarif enthaltenen Übertragungsgeschwindigkeit im Downstream (in Richtung des Kunden) und Upstream (aus Richtung des Kunden). Die angegebene Übertragungsgeschwindigkeit stellt jeweils den am Anschluss maximal erreichbaren Wert („bis zu“) dar.

## 3.2. Bandbreiten

Wenn vertraglich nicht abweichend vereinbart, wird EVF-i-Fiber light in der nachfolgenden Variante geschaltet und mit den jeweils angegebenen minimalen und maximalen Bandbreiten überlassen:

EVF-i-Fiber light

Bandbreiten im Download:      Bandbreiten im Upload:

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| - maximal: 100 Mbit/s | - maximal: 10 Mbit/s |
| - normal: 83 Mbit/s   | - normal: 9 Mbit/s   |
| - minimal: 54 Mbit/s  | - minimal: 8 Mbit/s  |

## 3.3. Verfügbarkeit

Die Leistung des Glasfaser-Anschlusses umfasst die Verbindung von der Anschalteneinrichtung beim Kunden (Endgerät) bis zum Glasfaser-Konzentratornetz. Die mittlere Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresmittel.

## 3.4. Beeinflussungen

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist u.a. von der Netzauslastung des Zugangnetzes, des Internet-Backbones und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers abhängig.

## 3.5. Übergabeschnittstelle

Die Übergabeschnittstelle des Glasfaser-Anschlusses ist der Netzwerk-Port des von der EVF für den Anschluss bereitgestellten Endgerätes. Die Nutzung eines kundeneigenen Endgerätes oder Routers mit integriertem Glasfaser-Anschluss ist unter Beachtung von Punkt 1.1.3 und 2.2 möglich.

## 3.6. Zugang

Der Zugang zum Internet ist aus technischen Gründen nur über die EVF als Internet-Service-Provider (ISP) möglich.

## 4. Leistungsmerkmale Internet-Zugang

### 4.1. Dienste

EVF stellt einen uneingeschränkten Internet-Zugang per Glasfaser zur Verfügung. Der Zugang ist nur über das bereitgestellte oder über ein für den Anschluss passendes Endgerät nutzbar.

### 4.2. Zwangstrennung

Aus technischen Gründen wird eine bestehende Verbindung nach 24 Stunden getrennt. Eine sofortige Wiedereinwahl ist möglich.

### 4.3. IP-Adresse

Der Kunde erhält für die Dauer der Verbindung eine IP-Adresse aus dem IP-Adresspool der EVF. Die IP-Vergabe erfolgt dynamisch, d.h. eine freie IP-Adresse wird dem Kunden beim Verbindungsaufbau automatisch zugewiesen.

### 4.4. Internet-Flatrate

Die Internet-Flatrate ist ein fester Bestandteil von EVF-i-Fiber light und in der monatlichen Grundgebühr enthalten. Die Internet-Flatrate berechtigt zum unbegrenzten Surfen im weltweiten Internet ohne Zeit- oder Volumenbeschränkung, entsprechend der Anschlussgeschwindigkeit der unter Punkt 3.2 angegebenen Bandbreiten.

### 4.5. Abrechnung

Die Abrechnung des Internet-Zuganges erfolgt zum monatlichen Pauschalpreis gemäß gültigem Produktinformationsblatt.

## 5. Telefonieverbindungen

### 5.1. Beschreibung

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen. Die Verbindungen dienen der Vermittlung von Sprache und können auch zur Übermittlung von Telefax-Nachrichten genutzt werden. Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze sind möglich, wobei sich die Übertragungsart und nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit aus technischen Gründen ändern können.

### 5.2. Durchlasswahrscheinlichkeit

Verbindungen im Inland werden von der EVF im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

Aufgrund der wirtschaftlichen Dimensionierung der Telefonnetze muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht jederzeit hergestellt werden kann.

### 5.3. Ausland

Verbindungen von der EVF mit Anschlüssen im Ausland werden hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Netzbetreibern vereinbart und technisch möglich ist.

### 5.4. Preislisten

Für die Verbindungen gilt die jeweils gültige „Preisliste Verbindungsentgelte EVF-i-VoIP“.

### 5.5. Call-by-Call

Die Nutzung von sogenannten Call-by-Call- oder Preselection-Diensten (Vorwahl 010xx) oder ähnlichen Diensten ist aus technischen Gründen nicht möglich.

### 5.6. 0900-Rufnummern

Verbindungen zu 0900-Rufnummern sind über EVF-i-VoIP nicht möglich.

### 5.7. Sperrung

EVF behält sich vor, einzelne Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden zu sperren.

## 6. Telefon-Flatrate

In Tarifen mit Telefonflatrate sind abgehende Sprach- und Telefaxverbindungen mit Ziel im bundesdeutschen Festnetz mit Zahlung des monatlichen Grundpreises pauschal abgegolten. Verbindungen zu Sonderrufnummern, in Mobilfunknetze und zu Anschlüssen außerhalb der umfassten Tarifzonen werden gesondert nach jeweils gültigen „Preisliste Verbindungsentgelte EVF-i-VoIP“ berechnet. Folgende Nutzungsarten sind zulässig, werden jedoch nach den jeweils gültigen Minutenpreisen berechnet:

- Daten- und Internetverbindungen über geografische Rufnummern
- Sonstige Datenverbindungen
- Anrufweiterchaltungs- oder Rückruffunktionen
- Konferenzverbindungen

Die Telefon-Flatrate darf ausschließlich für private Zwecke und für Sprach- und Telefaxverbindungen genutzt werden. Die gewerbliche Nutzung sowie die Nutzung im Rahmen einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit sind ausdrücklich untersagt.

Nicht zulässig sind insbesondere folgende Nutzungsarten:

- Weiterverkauf von Verbindungsleistungen
- Massenkommunikationsdienste, z. B. Fax
- Broadcast, Call Center, Tele-Marketing o.ä. Nutzung im Rahmen eines gewerblichen Heimarbeitsplatzes/Home-Office
- Verbindungen, die Auszahlungen oder andere Gegenleistungen Dritter an den Kunden zur Folge haben
- Verbindungen, die automatisiert aufgebaut werden
- vergleichbare Verbindungen zu oben genannten

Die EVF ist berechtigt, den Telefondienst zu sperren, falls die Telefon-Flatrate missbräuchlich genutzt wird. Die angefallenen Verbindungen werden bei missbräuchlicher Nutzung nach der jeweils gültigen „Preisliste Verbindungsentgelte EVF-i-VoIP“ berechnet. Die abgehenden Verbindungen werden von der EVF zur Abrechnung, Planung und Überwachung der Netzauslastung sowie zur Verhinderung von Missbrauch erfasst.

### 7. Notruf

Eine uneingeschränkte Notrufnummer (Notrufnummern 110 und 112) ist nur verfügbar, wenn die Stromversorgung nicht unterbrochen ist, die von der EVF zur Verfügung gestellten oder vom Kunden gestellten Endgeräte ordnungsgemäß installiert und eingerichtet sind, sowie der Notruf von dem Standort erfolgt, für den aktuell der Telekommunikationsvertrag beauftragt ist. Auch dann kann es im Rahmen einer automatischen Aktualisierung des Endgeräts per Fernwartung für kurze Zeit (i.d.R. wenige Minuten) zu einer Einschränkung der Funktionalität des Notrufes kommen.

## 8. Service

### 8.1. Verfügbarkeit der Dienste

Die EVF erbringt ihre Dienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche.

### 8.2. Störungsmeldung

Die EVF nimmt täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter der Störungs-Hotline entgegen. Störungsmeldungen sind auch per E-Mail und Telefax möglich. Die aktuelle E-Mail-Adresse und Telefonnummer kann der Kunde auf [www.evf-i.de](http://www.evf-i.de) entnehmen oder bei der EVF erfragen.

### 8.3. Behebung

Die EVF beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich.

### 8.4. Kundenservice

Die Erreichbarkeit des Kundenservice ist auf [www.evf.de](http://www.evf.de) ersichtlich.

## 8.5. Mitwirkung

Meldet der Kunde eine Störung, so muss er die EVF bei der Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen in zumutbarem Umfang unterstützen. Soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag, kann die EVF die Erstattung der entstandenen Aufwendungen vom Kunden verlangen.

## 8.6. Servicetechniker

Die EVF vereinbart mit dem Kunden falls nötig den Besuch eines Servicetechnikers der EVF oder Partnern der EVF im Zeitfenster von 08:00 bis 18:00 Uhr an Werktagen. Ist die Leistungserbringung zum vereinbarten Termin aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird von der EVF ein neuer Termin mit dem Kunden vereinbart und die zusätzlich erforderliche Anfahrt/Arbeitszeit berechnet.

## 8.7. Wartungsarbeiten

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht die EVF Wartungsfenster i.d.R. außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht zwischen 00:00 und 06:00 Uhr. Während der Wartungszeit wird der EVF die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

## 9. Sperrung

Die EVF ist berechtigt, den Telefondienst zu sperren, falls dieser missbräuchlich genutzt wird, insbesondere bei missbräuchlicher Nutzung der Telefonflatrate. Die angefallenen Verbindungen werden bei missbräuchlicher Nutzung nach der jeweils gültigen „Preisliste Verbindungsentgelte EVF-i-VoIP“ berechnet.

## 10. Speichern von Daten

### 10.1. Abrechnung

Die EVF erhebt, verarbeitet und nutzt die zur ordnungsgemäßen Ermittlung und Abrechnung der erbrachten Leistungen erforderlichen Daten (Abrechnungsdaten). Dies sind neben den zur Abrechnung erforderlichen Bestands-, Nutzungs- und Verkehrsdaten auch sonstige hierfür erhebliche Daten, wie Zahlungseingänge, Zahlungsrückstände, Mahnungen, durchgeführte und aufgehobene Anschlusssperren, eingereichte Beanstandungen und weitere dieser Thematik entsprechende Daten.

### 10.2. Verbindungen

Die abgehenden Verbindungen werden von der EVF zur Planung und Überwachung der Netzauslastung und zur Verhinderung von Missbrauch erfasst. Verbindungsdaten für den Einzelbindungsnachweis werden maximal 60 Tage vorgehalten.

## 11. Pflichten des Kunden

### 11.1. Nutzung

VoIP Anschlüsse von der EVF dürfen ausschließlich unter der Nutzung und Anerkennung der standardisierten Protokolle, Schnittstellen, Komponenten und Endgeräte genutzt werden. Es dürfen keine Geräte, Einrichtungen, Software oder Daten zur Verwendung kommen, die zu Veränderungen in der Kommunikation oder der logischen Struktur des Netzes führen können. Die genutzten Dienste dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Ebenfalls ist es nicht gestattet, Eingriffe in das Netz von der EVF oder in andere Netze vorzunehmen.

### 11.2. Passwortschutz

Der Kunde ist verpflichtet, die ihm mitgeteilten Passwörter und/oder Kennwörter vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren. Der Kunde ist ebenfalls verpflichtet, bei Endgeräten mit integriertem WLAN die Verschlüsselung mit maximaler Sicherheit zu betreiben.

## 12. Einzelbindungsnachweis

Soweit der Kunde einen Einzelbindungsnachweis (EVN) bestellt hat, werden die Zielrufnummern der Verbindungen entsprechend dem Wunsch des Kunden entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Der Einzelbindungsnachweis ist als Anlage der Rechnung beigelegt. Bei der Verwendung eines Einzelbindungsnachweises hat der Kunde alle jetzigen und zukünftigen Nutzer des betreffenden Anschlusses über die Erfassung der Verkehrsdaten zu informieren und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen. Auf dem Einzelbindungsnachweis erscheinen keine Verbindungen zu Anschlüssen von Personen, Behörden und Organisationen in sozialen oder kirchlichen Bereichen, die grundsätzlich anonym bleibenden Anrufern ganz oder überwiegend telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten und die selbst oder deren Mitarbeiter insoweit besonderen Verschwiegenheitspflichtun-

gen unterliegen, sofern die Inhaber der betreffenden Anschlüsse von der Bundesnetzagentur für Post und Telekommunikation in eine hierfür vorgesehene Liste eingetragen sind. Im Einzelbindungsnachweis werden nur kostenpflichtige Verbindungen ausgewiesen.

## 13. Telefonbucheintrag

Auf Wunsch des Kunden leitet die EVF die Rufnummer(n) inkl. Name, Adresse und Zweck der Eintragung in öffentlich gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) zur Erteilung von Auskünften weiter. Der Kunde kann der von ihm beantragten Nutzung seines Kundendatensatzes jederzeit mit Wirkung für die Zukunft ganz oder teilweise widersprechen.

## 14. Auskunftsrechte

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, bei der EVF unentgeltlich Auskunft darüber einzuholen, welche personenbezogenen Daten über ihn gespeichert sind, zu welchen Zwecken diese verarbeitet werden und an welche Stellen diese übermittelt werden. Er kann die Löschung/Sperrung seiner Daten verlangen, wenn diese nicht mehr benötigt werden. Sollte sich herausstellen, dass falsche Daten über ihn gespeichert sind (z. B. weil sich diese geändert haben), wird die EVF diese unverzüglich berichtigen bzw. löschen.

## 15. Zusatzleistungen

Die EVF erbringt zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt. Die Leistungen und Preise richten sich nach der aktuell gültigen „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen EVF-i“.

## 16. Sonstiges

Im Übrigen richtet sich die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch die EVF nach den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Telekommunikationsgesetz, dem Telemediengesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz.