

# Leistungsbeschreibung SachsenNet

## Produktvarianten

Die SachsenEnergie AG überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, nach regionaler Verfügbarkeit und entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen IP-basierte Anschlüsse für Internet, Telefonie und ggf. weitere Leistungen in den folgenden Produktvarianten:

- **Produkte mit Internet-Flatrate – SachsenNet**

SachsenNet 25 / 50 / 75 / 100 / 250 / 500 / 1000

Je nach verwendeter Anslusstechologie wird der Produktname durch den Zusatz "DSL", "Kabel" oder "Glasfaser" ergänzt (z.B. SachsenNet 100 DSL).

Es gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der SachsenEnergie AG für Telekommunikation sowie die **Preisliste SachsenNet**.

Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen von der SachsenEnergie AG nutzen, so besteht darauf kein Anspruch. Bei einer möglichen Leistungseinstellung durch die SachsenEnergie AG hat der Kunde weder einen Anspruch auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund.

## Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 oder 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt einen Monat. Der Vertrag ist erstmals zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar. Wird der Vertrag nicht rechtzeitig in Textform gekündigt, so verlängert er sich auf unbestimmte Zeit.

Bei einem Produktwechsel beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit. Der Produktwechsel in einen Vertrag mit niedrigerer Übertragungsgeschwindigkeit (z. B. von SachsenNet 100 in SachsenNet 50) ist nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit möglich (Ausnahme SachsenNet Flex Option).

Optionale Leistungen (z.B. Telefonie, Fernsehen, öffentliche IP-Adresse) zum Internetprodukt können jederzeit ohne eine Verlängerung der bestehenden Vertragslaufzeit hinzugebucht werden und sind anschließend an die jeweilige Erst- bzw. Folgeaufzeit des Grundvertrages gebunden.

## SachsenNet Flex Option

Der Kunde hat die Möglichkeit zum 13. Vertragsmonat einmalig kostenlos in einen niedrigeren SachsenNet-Tarif der jeweiligen Anslusstechologie zum jeweils gültigen Standardpreis zu wechseln. Bei einem Wechsel in einen niedrigeren Tarif kann maximal bis in SachsenNet 50 gewechselt werden. Der Wechselwunsch ist durch den Kunden innerhalb des ersten Vertragsjahres in Textform an den SachsenEnergie-Kundenservice zu melden.

## Internet, IP-Adressen

Die SachsenEnergie AG ermöglicht dem Kunden den Zugang zum öffentlichen Internet. Sie behält sich die Vergabe öffentlicher, dynamischer IP-Adressen oder privater NAT-Adressen vor. Eine öffentliche IP-Adresse kann vom Kunden gemäß **Preisliste SachsenNet** optional hinzugebucht werden. Der Zugang zum öffentlichen Internet wird ohne Beschränkung des Datenvolumens ermöglicht (Flatrate). Die SachsenEnergie AG macht darauf aufmerksam, dass sich die IP-Adresse mit jeder Unterbrechung des Zugangs oder der Verbindung ändern

kann und weist darauf hin, dass nach etwa 24 Stunden ununterbrochener Nutzung aus technischen Gründen ein Abbruch der Internetverbindung erfolgen kann. Die Internetverbindung kann jedoch sofort wiederhergestellt werden. Werden mehrere breitbandige Internetzugänge innerhalb eines Hausnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen nicht ausgeschlossen werden.

## Router

Voraussetzung für die Nutzung des Internetzugangs der SachsenEnergie AG ist, dass der Kunde einen für die jeweilige Anslusstechologie geeigneten Router bzw. Netzabschlussgerät einsetzt. Für die Anslusstechologien von SachsenNet-Produkten (DSL, Kabel oder Glasfaser) ergeben sich folgende zwingend notwendige Funktionalitäten:

- **DSL:** VDSL2-/Vectoring-Router geeignet für VDSL2-Profil 17a bzw. VDSL2-Profil 35b (gilt nur für SachsenNet 250 DSL)
- **Kabel:** EuroDOCSIS 3.0-Kabelmodem/-router mit mind. 16x4-Kanalbündelung bzw. DOCSIS 3.1-Kabelmodem/-router mit mind. 32x8-EuroDOCSIS-3.0-Kanalbündelung und 2x2-OFDM-DOCSIS-3.1-Kanalbündelung (gilt nur für SachsenNet 250/ 500/ 1000 Kabel) und ein Koaxial-kabel mit mind. 90 dB Schirmmaß und 75  $\Omega$  Impedanz
- **Glasfaser:**
  - FTTB (Glasfaser bis in das Mehrfamilien-/Mehrparteienhaus): bei Nutzung der vorhandenen Inhouse-Telefonverkabelung siehe DSL
  - FTTH (Glasfaser bis in das Einfamilienhaus bzw. bis in die Wohnung): Glasfaser-Router mit folgenden Schnittstellenspezifikationen:
    - Active Optical Network (AON) mit Punkt-zu-Punkt-Technologie und Single Mode Fiber (ITU-T G.652)
    - Interface 1000BASE-BX10 U (sofern nötig) mit 1490 nm "downstream" (Rx) und 1310 nm "upstream" (Tx) in Richtung des Service Providers (bidirektionale Übertragung)
    - DHCP-fähig (Konfiguration als DHCP-Client)
    - Sendeleistung: -9 bis -3 dBm; Empfangsleistung: < -20 dBm
    - Reichweite: 10 km
    - Autonegotiation bzw. Autosensing on
    - Steckertyp am passiven Abschlusspunkt des Netzbetreibers: LC/APC

Für den Telefonanschluss sind ferner folgende Router-Funktionalitäten erforderlich:

- SIPbased Voice-over-IP (RFC 3261)
- G.711 A-law/U-law codec
- DTMF Transmission: RTP oder Inband RFC 2833

Um dem Kunden einen umfassenden Support bieten zu können, wird die Verwendung eines Routers der SachsenEnergie AG empfohlen. Auf diesen Geräten ist SachsenEnergie AG dazu berechtigt, per Fernwartung Konfigurationen und ggf. Software-Updates durchzuführen.

Vorsitzender des Aufsichtsrates:

Dirk Hilbert

Vorstand:

Dr. Frank Brinkmann (Vorsitzender)

Dr. Axel Cunow, Lars Seiffert

Sitz der Gesellschaft:

Friedrich-List-Platz 2

01069 Dresden

Handelsregister:

Amtsgericht Dresden HRB Nr. 965

Bankverbindung:

Commerzbank AG

IBAN DE31 8508 0000 0460 0782 00

BIC DRESDEFF850

UST-IdNr. DE140293195

Kontakt:

Telefon 0800 5075100

E-Mail SachsenNet@SachsenEnergie.de

Internet www.SachsenEnergie.de/internet

## Übertragungsgeschwindigkeiten

Die vom Kunden nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit wird maßgeblich von dem vom Kunden eingesetzten Endgeräten, Betriebssystemen und der Software, den angewählten Servern sowie von der Auslastung der Internet-Backbones beeinflusst. Die SachsenEnergie AG behält sich vor, zur Anbindung des Kunden an ihren IP-Backbone die Teilnehmeranschlussleitung (TAL) oder das Kabelnetz von Dritten zu beziehen.

Die maximale Übertragungsgeschwindigkeit des Internet-Anschlusses richtet sich nach der beauftragten Bandbreite. Die tatsächlich bereitgestellte Bandbreite wird von der Qualität (insbesondere Länge, Querschnitt, Schaltpunkte) der jeweils zur Verfügung stehenden TAL bzw. dem Netz beeinflusst. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der unten genannten Minimal- und Maximalwerte (Spannen) kann deshalb nicht verbindlich zugesagt werden. Die Down- und Uploadgeschwindigkeiten der Internet-Produkte von SachsenNet liegen innerhalb der angegebenen Spannen:

Kabel-Produkte	Datenübertragungsraten in Mbit/s [minimal / normalerweise zur Verfügung stehend / maximal]	
	Download	Upload
SachsenNet 25	10 / 20 / 25	1 / 2 / 3
SachsenNet 50	26 / 40 / 50	2 / 4 / 5
SachsenNet 75	51 / 60 / 75	4 / 6 / 8
SachsenNet 100	76 / 80 / 100	6 / 8 / 10
SachsenNet 250	150 / 225 / 250	10 / 22,5 / 25
SachsenNet 500	300 / 450 / 500	10 / 22,5 / 25
SachsenNet 1000	600 / 850 / 1.000	15 / 35 / 50

DSL-Produkte	Datenübertragungsraten in Mbit/s [minimal / normalerweise zur Verfügung stehend / maximal]	
	Download	Upload
SachsenNet 25	10 / 20 / 25	2 / 4 / 5
SachsenNet 50	26 / 40 / 50	6 / 8 / 10
SachsenNet 75	51 / 60 / 75	11 / 12 / 15
SachsenNet 100	76 / 80 / 100	16 / 32 / 40
SachsenNet 250	101 / 200 / 250	16 / 32 / 40

Glasfaser-Produkte	Datenübertragungsraten in Mbit/s [minimal / normalerweise zur Verfügung stehend / maximal]	
	Download	Upload
SachsenNet 25	20 / 22 / 25	3 / 4 / 5
SachsenNet 50	40 / 45 / 50	8 / 9 / 10
SachsenNet 75	60 / 67 / 75	12 / 14 / 15
SachsenNet 100	80 / 90 / 100	32 / 36 / 40
SachsenNet 250	200 / 225 / 250	32 / 36 / 40
SachsenNet 500	400 / 450 / 500	80 / 90 / 100
SachsenNet 1000	800 / 900 / 1.000	160 / 180 / 200

Werden die für das beauftragte Produkt angegebenen normalerweise zur Verfügung stehenden Übertragungsgeschwindigkeiten mehrfach nicht erreicht, kann der Kunde ohne zusätzliche Kosten in das Produkt mit der nächstniedrigeren Übertragungsgeschwindigkeit zu dem hierfür geltenden Entgelt wechseln. Kann die SachsenEnergie AG kein entsprechendes Produkt anbieten, kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen.

## Verfügbarkeit

Die Internet- und Telefonieverbindung steht i.d.R. 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Die SachsenEnergie AG behält sich das Recht vor, einmal am Tag die Verbindung zu trennen. Die sofortige Wiedereinwahl ist möglich. Die Verfügbarkeit des überlassenen IP-basierten Anschlusses für Internet und Telefonie beträgt 97,5 % im Jahresdurchschnitt.

Bei der Ermittlung von Ausfallzeiten werden folgende Ereignisse nicht berücksichtigt:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers liegen

Es können sich zeitweilige Störungen, Beschränkungen oder Unterbrechungen der Leistung durch Not- oder Katastrophenfälle, Unterbrechung der Stromversorgung oder wegen technischer Änderungen an den Telekommunikationsanlagen (z.B. technische Verbesserungen, Standortverlegung von Anlagen) oder wegen sonstiger Maßnahmen (z.B. Wartungsarbeiten, Reparaturen), die für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich sind, oder aus Gründen höherer Gewalt, ergeben.

Die vom Kunden eingesetzten Endgeräte inklusive des Routers benötigen zur Nutzung der Internet- und Telefonieleistungen eine eigene Stromversorgung. Dies gilt auch für Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112.

## Telefonie

Voraussetzung für die Nutzung einer Telefonieleistung ist ein vorhandenes oder gebuchtes SachsenNet-Internet-Produkt in Kombination mit der gebuchten Produktoption Telefonie. In der Produktoption Telefonie ist ein paketorientierter IP-Telefondienst auf Basis des SIP-Protokolls (sog. SIP-Mehrgeräteanschluss) enthalten. Die mittlere Netzdurchlasswahrscheinlichkeit für die Telefonverbindungen beträgt 97 %. Die SachsenEnergie AG stellt dem Kunden bei Buchung der Produktoption Telefonie bis zu drei Ortsnetzzurufnummern inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz mit zwei Sprachkanälen (für ausgehende Gespräche) im Rahmen des Produktpreises zur Verfügung. Alternativ können von anderen Anbietern zugeteilte Rufnummern in das Netz der SachsenEnergie AG übertragen werden (Portierung). Maximal sieben zusätzliche Rufnummern können optional zu den in der **Preisliste SachsenNet** genannten Konditionen genutzt werden. Für eingehende Gespräche steht eine ausreichende Anzahl von Sprachkanälen zur Verfügung.

Die bei Telefonie enthaltene oder optional gebuchte Flatrate umfasst Standardgespräche ins deutsche Festnetz. Ausgenommen sind Verbindungen zu Service- und Sonderrufnummern. Zum Schutz der Kunden vor unerwünschten kostenpflichtigen Diensten werden abgehende Verbindungen zu Satellitenfunkdiensten (Rufnummerngasse 008), Premium-Rate-Diensten (Rufnummerngasse (0)900) und ankommende R-Gespräche bei allen Anschlüssen mit der Einrichtung bzw. Portierung gesperrt.

Sogenannte Call-by-Call-Vorwahlen können aus dem Netz der SachsenEnergie AG nicht genutzt werden, Preselection-Voreinstellungen sind nicht möglich. Weitere Rufnummern, die nicht bzw. nur eingeschränkt erreichbar sind sowie die Konditionen für die Verbindungspreise, sind der **Preisliste SachsenNet** zu entnehmen.

Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden von der SachsenEnergie AG nur hergestellt, soweit dies mit den ausländischen Verwaltungen oder anerkannten privaten Betriebsgesellschaften vereinbart ist.

Die SachsenEnergie AG ist berechtigt, die Verbindung zu bestimmten Zielrufnummern oder in bestimmte Zielländer mit jeweils hohen Verbindungsentgelten komplett zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Anschlüsse mit diesen Zielrufnummern oder Anschlüsse in diesen Zielländern missbräuchlich genutzt werden oder dass dem Kunden durch Anrufe in diese Zielländer oder zu diesen Zielrufnummern Schaden entsteht. Das ist insbesondere der Fall, wenn besonders lange Verbindungen oder besonders häufige Verbindungen mit sehr kurzer Verbindungsdauer auftreten. Eine Aufstellung der jeweils gesperrten Zielrufnummern und Zielländer kann bei der SachsenEnergie AG angefordert werden. Eine Haftung für die Nichterreichbarkeit von nach den vorgenannten Grundsätzen gesperrten Zielrufnummern oder Zielländern ist ausgeschlossen.

Bei abgehenden Verbindungen wird die Rufnummer des Kunden standardmäßig an den angerufenen Anschluss übermittelt. Die ständige Unterdrückung der Rufnummern-

Übermittlung kann durch den Kunden eigenhändig in seinem Router, sofern dieser diese Einstellungsoption vorsieht, vorgenommen werden. Bei Notrufen (110, 112) erfolgt immer eine Rufnummernübermittlung. Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des anrufenden Anschlusses zur Anzeige beim Kunden übermittelt, sofern die Rufnummernübermittlung anruferseitig nicht unterdrückt wird.

**Weitere Leistungsmerkmale**

Anklopfen (CW)	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer ankommender Anruf akustisch signalisiert.
Anrufweiterschaltung	Weiterleiten der ankommenden Verbindungen zu einem vom Kunden gewünschten Anschluss. Die Weiterleitung erfolgt gemäß den Festlegungen des Kunden: a) ständig (CFU) b) bei besetzt (CFB) c) falls die Verbindung nicht innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen wird (CFNR)  Es werden maximal zwei gleichzeitig ankommende Verbindungen weitergeleitet. Die Anrufweiterleitung ist bei Einrichtung des Anschlusses deaktiviert und wird vom Kunden an seinem Anschluss selbstständig festgelegt und ein- bzw. ausgeschaltet.
Dreierkonferenz (3PTY)	Herstellen und gleichzeitige Nutzung von zwei Verbindungen
Rückfragen/Makeln (CT/CH)	Während einer Verbindung kann eine zweite Verbindung aufgebaut oder angenommen (Rückfragen) und wechselseitig genutzt werden (Makeln), ohne dass zwischenzeitlich eine Verbindung getrennt werden muss.

**Hinweis:** Die genannten Leistungsmerkmale können aufgrund technischer Bedingungen in der Netzzusammenschaltung mit anderen Netzbetreibern eingeschränkt oder gar nicht verfügbar sein.

Die bereitgestellten Telefonanschlüsse dürfen, um die volle Funktion des Notrufes sicherzustellen, nur an dem im Vertrag angegebenen Standort genutzt werden. Für Hilfeleistungen bei Notrufen ist immer die jeweilige Installationsadresse des Anschlusses hinterlegt. Nutzt der Kunde den Telefonanschluss an einem Standort, der nicht mit dem angegebenen Ort übereinstimmt (nomadische Nutzung), ist im Falle eines Notrufs (110, 112) die Rückverfolgung des Notrufs nicht möglich! Beim Auslösen von Notrufen bei nomadischer Nutzung kann es aufgrund der Alarmierung einer örtlich nicht zuständigen Notrufabfragestelle darüber hinaus zu Kostenforderungen kommen, weil z. B. die Feuerwehr am falschen Standort ausrückt. Der Kunde ist bei nomadischer Nutzung verpflichtet, für Folgekosten durch Notrufe außerhalb des angegebenen Standortes aufzukommen.

**Fernsehen (IPTV)**

SachsenNet TV steht den Kunden ausschließlich in ausgewählten Breitband-Versorgungsgebieten der SachsenEnergie AG zur Verfügung.

Der Leistungsinhalt und die Voraussetzungen für die Nutzung eines TV-Produktes von SachsenEnergie AG ergeben sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SachsenEnergie AG für Telekommunikationsdienstleistungen (AGB), der Preisliste SachsenNet sowie der jeweils gültigen Senderliste für SachsenNet TV (verfügbar unter [www.SachseneEnergie.de/tv](http://www.SachseneEnergie.de/tv); Anpassungen vorbehalten).

**Einzelverbindungs nachweis**

Der Kunde erhält auf Wunsch einen nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselten Verbindungsnachweis (Einzelverbindungs nachweis, EVN), soweit der EVN wegen der Art der Leistung nicht ausgeschlossen ist. Gespräche, die pauschal in einer Flatrate abgebolten werden, werden im EVN ebenfalls einzeln aufgeführt. Die SachsenEnergie AG stellt dem Kunden den gesetzlichen, anhand der Festlegungen der Bundesnetzagentur standardisierten EVN, sofern beauftragt, unentgeltlich online (im Kundenportal) für eine Dauer von bis zu fünf Monaten zur Verfügung. Der Kunde hat die Zustimmung von allen Nutzern des Anschlusses hierzu einzuholen. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen und sozialen Notlagen anbieten, nicht einzeln aufgeführt.

**Teilnehmerverzeichnisse**

Auf schriftlichen Antrag des Kunden veranlasst die SachsenEnergie AG unentgeltlich einen Standardeintrag oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche, gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Die SachsenEnergie AG haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

Über die Rufnummer des Kunden können die in öffentlichen, gedruckten oder auf elektronischen Medien gespeicherten Anschlussdaten (z.B. Name, Adresse) durch Dritte erfragt werden (sog. Inverssuche). Der Erteilung von Auskünften im Rahmen der Inverssuche kann der Kunde jederzeit widersprechen. Nach Eingang eines Widerspruchs wird die SachsenEnergie AG die Rufnummer des Kunden mit einem Sperrvermerk für die Inverssuche versehen.

**Kundenportal**

Die SachsenEnergie AG ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einem Kundenportal. Im Kundenportal kann der Kunde seine Rechnungen und, falls beauftragt, Einzelverbindungs nachweise (EVN) online abrufen.

**Rechnung**

Die Rechnungen werden dem Kunden online im Kundenportal bereitgestellt. Der Erhalt einer Papierrechnung per Post, inklusive eines ggf. gewählten EVN, kann vom Kunden ohne zusätzliche Kosten beauftragt werden.

**Installation**

Der Kunde erhält von der SachsenEnergie AG alle zur Inbetriebnahme des beauftragten Anschlusses benötigten Informationen und Zugangsdaten. Der Kunde erhält rechtzeitig eine Information, wenn am Tag der Anschaltung seine Anwesenheit am Installationsort notwendig ist. Am Anschalttag steht dem Kunden kostenfrei telefonische Hilfe über die Servicehotline bei der Einrichtung des Anschlusses zur Verfügung.

### **Entstörung**

Die SachsenEnergie AG beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen und Systeme im Rahmen der bestehenden betrieblichen und technischen Möglichkeiten unverzüglich. Störungsmeldungen werden am kostenfreien Service-Telefon 0800 5075100 entgegengenommen.

Bei Störungsmeldungen, die Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 20:00 Uhr eingehen (außer an gesetzlichen Feiertagen), beseitigt die SachsenEnergie AG die Störung i. d. R. innerhalb einer Entstörzeit von 24 Stunden. Die Entstörzeit errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der SachsenEnergie AG für Störungsmeldungen.

Bei Störungsmeldungen außerhalb dieser Zeiten beginnt die Entstörzeit am darauffolgenden Werktag um 08:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist (24 Stunden) am darauffolgenden Werktag um 00:00 Uhr. Die Störung wird innerhalb der Entstörzeit zumindest soweit beseitigt, dass der Anschluss (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Wenn es zur Entstörung erforderlich ist, vereinbart die SachsenEnergie AG mit dem Kunden einen Vor-Ort-Termin (i.d.R. Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr) für den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Entstörung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörzeit gilt in diesem Fall als eingehalten. Im Rahmen von Individualstörungen informiert die SachsenEnergie AG den Kunden über die Beseitigung dieser Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörzeit als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

### **Nichteinhaltung einer Entstörung gemäß § 58 Abs. 3 TKG**

Wird eine Störung von der SachsenEnergie AG nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann der Verbraucher ab dem Folgetag eine Entschädigung verlangen, es sei denn der Verbraucher hat die Störung zu vertreten.

Die Höhe der Entschädigung regelt sich wie folgt:

- 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.

Beruhet die vollständige Unterbrechung des Dienstes auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach diesem Gesetz (TKG), der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt, steht dem Verbraucher eine Entschädigung nicht zu.

Soweit der Kunde wegen der Störung eine Minderung wegen einer Abweichung gemäß § 57 Abs. 4 TKG gegenüber der SachsenEnergie AG geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach § 58 Abs. 2 TKG zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Die Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf die Entschädigung anzurechnen.

### **Nichteinhaltung eines Anbieterwechsels gemäß § 59 Abs. 4 TKG**

Wird der Dienst eines Kunden länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von der SachsenEnergie AG, sofern diese der abgebende Anbieter ist, für jeden Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verlängerung der Unterbrechung zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

Das Recht des Kunden, 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.

### **Rufnummernmitnahme gemäß § 59 Abs. 6 TKG**

Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages.

Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Endnutzer von der SachsenEnergie AG, sofern diese die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung verlangen.

Die Entschädigung beträgt 10 Euro für jeden weiteren Tag der Verzögerung. Das Recht des Verbrauchers, 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.

### **Nichteinhaltung eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins im Rahmen der Entstörung, des Anbieterwechsels und des Umzugs gemäß §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 5 und 60 Abs. 3 TKG**

Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von der SachsenEnergie AG in den Fällen der §§ 58 Abs. 3, 59 Abs. 4 und 60 Abs. 3 TKG versäumt, kann der Verbraucher für jeden versäumten Termin eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Endnutzer hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

Die Entschädigung beträgt

- 10 Euro beziehungsweise
- 20 Prozent

der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt.

### **Preise**

Die einmaligen und monatlichen Preise sowie die Preise für optionale Leistungen sind der jeweils aktuellen **Preisliste SachsenNet** zu entnehmen.

Stand: 01.12.2021