

# Leistungsbeschreibung

## Call Start Fiber und Call Start IP (Regio).



Stand: 01.04.2025

Die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt, [www.telekom.de](http://www.telekom.de)) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Call Start Fiber und Call Start IP (Regio) mit einem IP-basierten Telefonanschluss.

Für den Betrieb ist für

- Call Start Fiber ein VoIP-fähiger Router zur Anschaltung an die Fiber (Glasfaser)- Schnittstelle der Telekom,
- Call Start IP (Regio) ein VoIP-fähiger Router zur Anschaltung an die ADSL2+ (AnnexJ)--Schnittstelle der Telekom erforderlich. Die Überlassung dieser Router ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Die Telekom bietet bei Call Start kein Mindestniveau der Dienstqualität an.

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:

### 1 Telefonieleistungen

#### 1.1 Telefonverbindungen / Verfügbarkeit

Neben den Verbindungen der Telekom kann der Kunde auch Verbindungen anderer Anbieter in Anspruch nehmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind. Verbindungen mit den Zugangskennzahlen 116, 0137, 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.

Es stehen zwei Sprachkanäle zur Verfügung. Die mittlere Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

#### 1.2 Notruf

**Der Kunde kann von dem in diesem Vertrag enthaltenen Anschluss im Rahmen dessen Verfügbarkeit Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 herstellen, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung (zur Verfügbarkeit s. auch Ziffer 1.1). Der Notrufabfragestelle wird zu Beginn des Anrufes die Anschrift und die Rufnummer des Anschlusses übermittelt.**

#### 1.3 Rufnummer

Die Telekom teilt dem Kunden 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.

#### 1.4 Rufnummernanzeige

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

# Leistungsbeschreibung

## Call Start Fiber und Call Start IP (Regio).



### 1.5 Anrufweiserschaltung

Die Telekom leitet ankommende Verbindungen zu der jeweils gewünschten Zielrufnummer im Inland 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.

### 1.6 SprachBox

Die Telekom überlässt dem Kunden im Netz kostenlos eine SprachBox für seinen Anschluss, mit der er Anrufe entgegennehmen und für einen bestimmten Zeitraum speichern sowie sich über eingegangene Nachrichten informieren 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. Nutzt der Kunde die SprachBox nicht, d. h. fragt der Kunde Sprachnachrichten über einen Zeitraum von 90 Tagen nicht ab, behält sich die Telekom vor, die SprachBox zu deaktivieren. Auf Wunsch des Kunden kann die SprachBox wieder aktiviert werden.

## 2 Betrieb von Sonderdiensten

Der Betrieb von Sonderdiensten, wie z. B. Aufzugsnotrufe, Brandmeldeanlagen, Alarmanlagen, Hausnotrufe und EC-Cash, ist am überlassenen Anschluss grundsätzlich möglich und erlaubt. Sonderdienste und deren Betrieb gehören jedoch nicht zum Leistungsumfang des Anschlussvertrages mit der Telekom und die Telekom kann deshalb den Betrieb und die Funktionsfähigkeit eines Sonderdienstes nicht gewährleisten. Der Kunde muss ein gesondertes Vertragsverhältnis mit dem Anbieter des Sonderdienstes abschließen. Aufgrund technischer Spezifikationen oder Anforderungen des jeweiligen Sonderdienstes können Einschränkungen beim Betrieb am Anschluss der Telekom bestehen. Die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit des Sonderdienstes obliegt dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter des Sonderdienstes.

## 3 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.

## 4 Service

Die Telekom beseitigt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen. Sie nimmt täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern ([www.telekom.de/kontakt](http://www.telekom.de/kontakt)) entgegen. Es gelten dabei folgende Parameter:

### 4.1 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.

### 4.2 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 4.4 entfällt.

### 4.3 Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Ziffer 4.1 genannten Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden

# Leistungsbeschreibung

## Call Start Fiber und Call Start IP (Regio).



(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.

#### 4.4 Entstörungsfrist /Rückmeldung

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.

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung.

#### 4.5 Weitere Regelungen

Ein Anspruch des Kunden nach § 58 TKG auf Entschädigung bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

Weitere Serviceleistungen gegen gesondertes Entgelt auf Anfrage.

[www.telekom.de](http://www.telekom.de)