

# Informationen zu den **toni Internet- und Telefonie Produkten** (Leistungsbeschreibung) für **Privatkunden** der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften Stand: 01.04.2024



## ALLGEMEIN

Der Leistungsumfang für die Überlassung von Internetzugangs- und Telefoniedienstleistungen von der Breitbandversorgung Deutschland GmbH bzw. eine Tochtergesellschaft der Breitbandversorgung Deutschland GmbH, Robert-Bosch-Straße 32, 63303 Dreieich (nachfolgend als „BBV“ bezeichnet) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte

- **toni home 16 dsl**
- **toni home 50 dsl**
- **toni home 100 dsl**
- **toni home 250 dsl**
- **toni home 300 fiber**
- **toni home 500 fiber**
- **toni home 600 fiber**
- **toni home 1000 fiber**

Zusätzliche optionale Pakete können bei der Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- **Mobilfunk Flatrate**
- **Auslandsflat 1**
- **Auslandsflat 2**
- **BBV TV (IPTV-Dienst)**

Der Kunde ist nicht berechtigt, seinen Breitbandanschluss überwiegend geschäftlich zu nutzen, Dritten entgeltlich zu überlassen oder diesen weiterzuvermieten. Der Internetzugang darf nicht einem Rechner ständig als Server dienen.

## 1. TONI INTERNET

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Produkte die Internet-Zugang über den Glasfaseranschluss der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften (BBV) bieten.

Privatkunden
<b>toni home 300 fiber</b>
<b>toni home 500 fiber</b>
<b>toni home 600 fiber</b>
<b>toni home 1000 fiber</b>

## 1.1 Bandbreite

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen maximalen und minimalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

	Geschwindigkeit zum Kunden (download)			Geschwindigkeit vom Kunden (upload)		
	minimal	normalerweise zur Verfügung stehend	maximal / beworben	minimal	normalerweise zur Verfügung stehend	maximal / beworben
<b>toni home 300 fiber</b>	240 Mbit/s	270 Mbit/s	300 Mbit/s	120 Mbit/s	135 Mbit/s	150 Mbit/s
<b>toni home 500 fiber</b>	400 Mbit/s	450 Mbit/s	500 Mbit/s	80 Mbit/s	90 Mbit/s	100 Mbit/s
<b>toni home 600 fiber</b>	480 Mbit/s	540 Mbit/s	600 Mbit/s	160 Mbit/s	180 Mbit/s	200 Mbit/s
<b>toni home 1000 fiber</b>	800 Mbit/s	900 Mbit/s	1000 Mbit/s	220 Mbit/s	225 Mbit/s	250 Mbit/s

Die vom Kunden tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit kann abhängig von den physikalischen und technischen Merkmalen der vom Endkunden eingesetzten Router und Endgeräte sowie der vor Ort vorhandenen Hausverkabelung hinter dem Glasfaseranschluss abweichen. Die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit liegt außerhalb der Verantwortung der BBV und ist nicht durch die BBV beeinflussbar. Der Kunde kann die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit jederzeit z. B. durch Nutzung der Webseite der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate überprüfen, die unter <https://breitbandmessung.de/test> zur Verfügung gestellt wird. Eine andere Quelle für einen Geschwindigkeitstest ist z. B. <http://speedtest.net>.

Die vorstehend genannten Download- und Upload-Geschwindigkeiten werden von BBV unabhängig von dem genutzten Datenvolumen bereitgestellt. BBV wendet keine Verkehrsmanagementmaßnahmen an.

## 1.2 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit des Internetdienstes beträgt 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

## 1.3 Wunschtermin

Der Kunde kann einen Wunschtermin für die Aufschaltung eines toni-Produktes angeben. Damit soll ermöglicht werden, dass der Kunde die besonderen Konditionen für den Glas- und Hausanschluss während der Vorvermarktungs- und Bauphase wahrnehmen kann, obwohl evtl. noch ein Vertrag mit einem anderen Anbieter besteht.

Es wird darauf hingewiesen, dass der Wunschtermin keine Verpflichtung zur Zurverfügungstellung der Dienstleistung durch BBV darstellt. Ein Produkt kann erst zur Verfügung gestellt werden, wenn der Haus- und Glasfaseranschluss fertiggestellt und der Glasfaseranschluss aktiviert wurde.

Der Hausanschluss und auch der Glasfaseranschluss werden zu einem von BBV zu bestimmenden Zeitpunkt gebaut.

Der Wunschtermin kann maximal 24 Monate nach Vertragsunterzeichnung sein.

## 1.4 IP-Adressen

Nach Aufbau der Verbindung wird in der Regel eine neue IP-Adresse zugeteilt. BBV wird versuchen, dem Kunden eine IPv4 Adresse zuzuweisen. Bei IPv4 Adressknappheit behält sich BBV das Recht vor, stattdessen eine IPv6 Adresse oder im Bedarfsfall Carrier Grade NAT einzusetzen. IP Adressen werden bei Privatkundentarifen grundsätzlich dynamisch vergeben.

## 2. TONI HOME DSL (DSL)

Die im Folgenden beschriebenen Leistungen beziehen sich auf die Produkte, die Internet-Zugang über den DSL-Anschluss der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften (BBV) bieten.

### 2.1 Produktbeschreibung, Laufzeit von toni home dsl, Umstellung von toni home dsl auf das toni Glasfaser-Produkt

toni home dsl stellt ein DSL-Produkt dar, das BBV ausschließlich Kunden anbietet, die gegenüber BBV einen Auftrag für einen Glasfaseranschluss erteilt haben, bis BBV dem Kunden den Glasfaseranschluss bereitstellt. Die Mindestvertragslaufzeit von toni home dsl beträgt – vorbehaltlich einer früheren automatischen Beendigung 24 Monate und beginnt mit dem Tag der Aktivierung des DSL-Produkts. Wird der Vertrag über toni home dsl nicht zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit vom Kunden in Textform mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekündigt, verlängert sich dieser automatisch auf unbestimmte Zeit und kann nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit ordentlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat gekündigt werden. Den Abschluss sowie die Kündigung des Vertrags über toni home dsl lässt den Auftrag des Kunden für sowie einen ggf. geschlossenen Vertrag über den BBV Glasfaseranschluss und das toni Glasfaser-Produkt unberührt. Sollte jedoch der Kunde den Vertrag über den BBV Glasfaseranschluss und das toni Glasfaser-Produkt kündigen, stellt dies zugleich auch eine Kündigungserklärung bezüglich des Vertrags über toni home dsl dar, für welchen die o.g. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist gelten.

toni home dsl kann nach Ablauf bzw. Kündigung des Vertrages mit dem bisherigen DSL-Anbieter kurzfristig aufgeschaltet werden und wird mit technischer Verfügbarkeit und Aktivierung des BBV Glasfaseranschlusses auf das vom Kunden beauftragte toni Glasfaser-Produkt umgestellt. Damit wird ermöglicht, dass ein toni-Kunde bei seinem bisherigen Anbieter keine langfristige Vertragsverlängerung eingehen muss, solange der Glasfaseranschluss der BBV noch nicht zur Verfügung steht. Die DSL-Leistungen (toni home dsl) enden mit Aktivierung des Glasfaseranschlusses und Freischaltung des Internet- oder Telefonieprodukts über diesen Glasfaseranschluss, ohne dass es einer Vertragsänderung oder einer Kündigung bedarf. Bis zur Umstellung von toni home dsl auf das toni Glasfaser-Produkt gelten die Preise gemäß aktueller Preisliste und Ziffer 2 dieser Leistungsbeschreibung für toni home dsl (DSL), nach der Umstellung die Preise und Ziffer 1 dieser Leistungsbeschreibung für toni Internet (Glasfaser) für das beauftragte toni Glasfaser-Produkt. Die BBV wird den Kunden über die Umstellung von toni home dsl auf das toni Glasfaser-Produkt mindestens zwei Wochen vorab unterrichten. Zur Umstellung muss der Kunde seine Router-Konfiguration für Glasfaser-Internet anpassen bzw. den von BBV erworbenen Router verwenden.

### 2.2 DSL-Anschluss

Voraussetzung für die Erbringung von toni home dsl ist das Bestehen eines Teilnehmeranschlusses des Kunden an das feste öffentliche Telekommunikationsnetz. Der DSL-Anschluss wird dem Kunden im Rahmen der beauftragten Anschlussleistungen vorbehaltlich der technischen Verfügbarkeit eines DSL-Anschlusses zur Breitbandnutzung des Internets zur Verfügung gestellt. BBV schaltet die vom Kunden gewünschte, jedoch nicht mehr als die maximal am DSL-Anschluss des Kunden verfügbare Bandbreite. Die Qualität des Internetzugangsdienstes und die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt vom eingesetzten Router sowie den Leistungsparametern der jeweiligen Anschlussleitung ab. Diese ergeben sich u. a. aus der Entfernung (Leitungslänge) des Anschlussortes des Kunden zum zugehörigen Verteiler, dem Signal-Rausch-Abstand, Störsignalen, Reflexionen sowie dem Adernquerschnitt der jeweiligen TAL (Teilnehmer-Anschluss-Leitung). Der Kunde stimmt dem Abschluss mit der nächstniedrigen verfügbaren DSL-Bandbreite zu, wenn aus technischen Gründen das DSL-Produkt nicht mit der gewünschten Bandbreite realisiert werden kann.

### 2.3 Telefonie und Optionen

Sofern der Kunde zum toni Glasfaser-Produkt Telefonie und/oder zusätzliche Optionen beauftragt hat, werden diese zum Vertrag zugehörigen Zusatzleistungen auch unter toni home dsl erbracht. Dies gilt nicht für TV-Optionen (BBV TV), denn TV-Optionen werden nicht unter toni home dsl erbracht, sondern erst mit Umstellung auf das toni Glasfaser-Produkt.

### 2.4 Verfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit von toni home dsl beträgt 97,0 % im Jahresdurchschnitt. Wartungs-, Installations-, Umbauzeiten und unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen. Technisch bedingt werden DSL-Einwahlen einmal täglich getrennt. Eine sofortige (automatische) Wiedereinwahl ist möglich.

## 2.5 IP-Adressen

Nach DSL-Einwahl wird in der Regel eine neue dynamische IP-Adresse zugeteilt. BBV wird dem Kunden bevorzugt eine IPv4 Adresse zuweisen. Bei IPv4 Adressknappheit behält sich BBV das Recht vor, stattdessen eine IPv6 Adresse oder im Bedarfsfall Carrier Grade NAT einzusetzen.

## 2.6 Termin

Obwohl kurzfristige Bereitstellungen eines DSL-Neuanchlusses möglich sind, sollte das gewünschte Datum für die Schaltung des DSL-Anchlusses mindestens 10 Tage bei Anschlüssen ohne Rufnummernportierung und 30 Tage bei Anschlüssen mit Rufnummernportierung in der Zukunft liegen. BBV übernimmt keinerlei Verantwortung für die erfolgreiche Bereitstellung des DSL-Anchlusses, wenn diese Mindestfrist unterschritten wird.

## 2.7 Entgelte

Die Entgelte können den Preislisten, Verträgen oder Produktbeschreibungen entnommen werden.

Die Aktivierungsgebühr für den BBV-DSL-Anschluss entfällt, wenn der Kunde auch einen BBV Glasfaseranschluss beauftragt hat.

## 2.8 Bandbreiten

Die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende, die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten beim Produkt toni home dsl ist abhängig von der jeweiligen verfügbaren Technologie und in nachstehender Tabelle aufgeführt:

	Geschwindigkeit zum Kunden (download)			Geschwindigkeit vom Kunden (upload)		
	minimal	normalerweise zur Verfügung stehend	maximal / beworben	minimal	normalerweise zur Verfügung stehend	maximal / beworben
<b>toni home 16 dsl</b>	6,304 Mbit/s	9,5 Mbit/s	16 Mbit/s	0,704 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2,4 Mbit/s
<b>toni home 50 dsl</b>	27,9 Mbit/s	47 Mbit/s	50 Mbit/s	2,7 Mbit/s	9,4 Mbit/s	10 Mbit/s
<b>toni home 100 dsl</b>	54 Mbit/s	83,8 Mbit/s	100 Mbit/s	20 Mbit/s	33,4 Mbit/s	40 Mbit/s
<b>toni home 250 dsl</b>	175 Mbit/s	200 Mbit/s	250 Mbit/s	20 Mbit/s	35 Mbit/s	40 Mbit/s

Im Falle geringer Geschwindigkeit kann die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten mit hohem Bandbreitenbedarf (z.B. Streaming-Dienste, Online-Spiele, große Downloads oder E-Mail-Anhänge) nur eingeschränkt oder mit Verzögerungen möglich sein.

Der Kunde kann die tatsächlich nutzbare Geschwindigkeit jederzeit z. B. durch Nutzung der Webseite der Bundesnetzagentur zur Messung der Datenübertragungsrate überprüfen, die unter <https://breitbandmessung.de/test> zur Verfügung gestellt wird. Eine andere Quelle für einen Geschwindigkeitstest ist z. B. <http://speedtest.net>.

Im Falle einer kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichung zwischen der tatsächlichen Geschwindigkeit und der vorstehend angegebenen Geschwindigkeit oder bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Qualität des Internetzugangsdienstes stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche gemäß den AGB der BBV sowie ggf. ein Anspruch auf Entschädigung gem. § 58 Telekommunikationsgesetz „Entstörung“ zu.

BBV wendet keine Verkehrsmanagementmaßnahmen an.

### 3. TELEFONIE

Telefonie ist eine kostenpflichtige Dienstleistung der Breitbandversorgung Deutschland GmbH und Tochtergesellschaften (BBV).

#### 1.1 Leistungsbeschreibung

Der Kunde kann mit den von BBV zur Verfügung gestellten Telefonanschlüssen Verbindungen zu anderen öffentlichen Anschlüssen herstellen. Die Wählverbindungen umfassen Sprachverbindungswünsche zu und von Telefon-Endteilnehmern in nationale und internationale Telefon-Festnetze, Mobilfunknetze sowie ausgewählten Sonder- und Servicernummern. Nicht im Verantwortungsbereich der BBV liegen Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang aufgrund technischer Gegebenheiten anderer Netzbetreiber und der vom Verbindungsziel-Teilnehmer eingesetzten Endgeräte. Sofern es mit internationalen Vertragspartnern und anderen Telefongesellschaften vertraglich vereinbart wurde, werden Verbindungen in das Ausland, zu Mobilfunknetzen und zu Sonderrufnummern hergestellt. Verbindungen zu „call by call“ Diensten können nicht hergestellt werden. Es ist nicht möglich, eine feste Einstellung einer Verbindungsnetzbetreiberkennzahl herzustellen. Dem Kunden wird eine Teilnehmerrufnummer zugeteilt, sofern dieser nicht bereits über eine verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte.

Auf Wunsch sind bis zu zehn Rufnummern möglich. Drei Rufnummern sind im Grundpreis enthalten. Eine Rufnummer wird beim Abschluss des Telefonie-Produktes automatisch geschaltet, weitere Rufnummern nur auf Wunsch des Kunden.

Die in der Telefonie und den dazubuchbaren Optionen enthaltenen Leistungen gelten für eine Nutzung in einem üblichen privaten Rahmen. Bei Nutzung, die über einen längeren Zeitraum über diese übliche private Nutzung herausgeht, ist BBV berechtigt, diese zusätzliche Nutzung gemäß der allgemein gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

Für Privatkunden sind Anrufe ins deutsche Festnetz im monatlichen Basispreis für die Telefonie enthalten.

#### 1.2 Eintrag in Telekommunikationsverzeichnisse

Auf Wunsch des Kunden leitet BBV Rufnummer, Name und Adresse an entsprechende Auskunftsdienste weiter.

#### 1.3 Einzelverbindungs nachweis

Auf Wunsch und im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten erhält der Kunde zusätzlich zur Rechnung einen ausführlichen Einzelverbindungs nachweis. Die Zielrufnummern können hier entweder vollständig oder um die letzten drei Stellen verkürzt ausgewiesen werden. Verbindungen zu Beratungsstellen werden gemäß § 99 TKG Absatz 2 nicht aufgelistet.

#### 1.4 Durchlasswahrscheinlichkeit

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten werden die Verbindungswünsche mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % im Jahresdurchschnitt hergestellt.

#### 1.5 Leistungsmerkmale des Telefonanschlusses

Die folgenden Standardleistungsmerkmale sind Grundfunktionen des Telefonanschlusses, wenn das eingesetzte Endgerät dieses unterstützt:

- Übermittlung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers zum angerufenen Gesprächspartner
- Dreierkonferenz
- Anklopfen
- Rückfragen/Makeln
- Anrufweiterleitung

#### 1.6 Portierung von Rufnummern

Auf Wunsch ist die Mitnahme (Portierung) der bisherigen Rufnummern des Kunden möglich. Voraussetzung hierfür ist ein vollständig ausgefülltes Portierungsformular. Es besteht die Möglichkeit, nur einen Teil der Rufnummern eines Kunden zu portieren, jedoch müssen dann die verbliebenen Rufnummern weiter unter dem Vertrag des alten Anbieters betrieben werden. Rufnummern von und Rufnummernblocks für Telefonanlagen können grundsätzlich nicht zu BBV portiert werden.

## 1.7 Notrufnummern und Alarmsysteme

Die Internetleistungen einschließlich aller Telefonie-Dienstleistungen (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 BBV ist (auch bei Stromausfall beim Kunden) nicht möglich.

Die von der BBV erhaltenen Rufnummern sind nur zur Nutzung an Ihrem BBV-Festnetzanschluss vorgesehen. Nur so ist sichergestellt, dass ein Notruf einer Adresse zugewiesen werden kann. Die sogenannte nomadische Nutzung in einem Mobiltelefon ist zwar technisch möglich, aber rechtlich ausgeschlossen und führt im Notruf dazu, dass die Einsatzkräfte den in den Kundendaten erfassten Standort des Festnetzanschlusses anfahren.

Alarmsysteme und Hausnotrufanlagen können über die BBV Telefonie grundsätzlich genutzt werden. Auch hier ist eine Stromversorgung der Endgeräte nicht möglich so dass z.B. im Falle eines Stromausfalles diese Systeme ebenfalls betroffen sind. Unter Umständen ist eine Erweiterung des bestehenden Systems um eine GSM Komponente durch den jeweiligen Hersteller möglich. Im Falle eines Ausfalls der Internet-Dienste ist das Absetzen von Notrufen über BBV Telefonie nicht möglich.

## 4. OPTIONEN ZUR TELEFONIE

Optional zum Telefonie-Produkt können folgende Dienstleistungen kostenpflichtig genutzt werden. Die Entgelte hierfür sind der Preisliste zu entnehmen.

- Sprachkanäle: Zwei Sprachkanäle sind im Grundpreis für die Telefonie enthalten.
- Telefonnummern: Drei Telefonnummern sind im Grundpreis für die Telefonie enthalten. Bei Neuanschlüssen bekommt der Kunde automatisch eine neue Telefonnummer zugewiesen. Möchte der Kunde auch eine zweite oder dritte Telefonnummer, muss er dies der zuständigen BBV-Regionalgesellschaft mitteilen.
- Maximal sind 10 Rufnummern pro Anschluss möglich. Werden mehr als drei Nummern neu zugewiesen, werden pro zusätzlicher Rufnummer monatliche Entgelte fällig.
- Portierungen: Die Portierung von drei Telefonnummern hin zu BBV ist kostenlos. Für jede weitere Portierung (bis zu maximal 10 Telefonnummern insgesamt) ist ein monatliches Entgelt pro Telefonnummer fällig.

### Flatrates:

- „Flatrate in deutsche Mobilfunknetze“: In einem monatlichen festen Entgelt sind Anrufe in alle deutsche Mobilfunknetze enthalten.
- „Auslandsflatrate 1“: In einem monatlichen festen Entgelt sind Anrufe in das Festnetz folgender Länder enthalten: EU, Kanada, Liechtenstein, Schweiz, UK, USA.
- „Auslandsflatrate 2“: In einem monatlichen festen Entgelt sind Anrufe in das Festnetz folgender Länder enthalten: Albanien, Bosnien-Herzegowina, Norwegen, Russland, Türkei, Ukraine, Weißrussland.

## 5. RECHNUNGSSTELLUNG

Nach Inbetriebnahme des Anschlusses erhält der Kunde die Rechnung auf dem Endkundenportal der BBV zum Download angeboten. Alternativ kann der Kunde einen kostenlosen Versand einer ausgedruckten Rechnung per Post abonnieren. Hier werden monatlich wiederkehrende und einmalige Entgelt sowie die geführten Gespräche nach aktueller Preisliste berechnet und aufgeführt.

## 6. VERTRAGSLAUFZEITEN UND KÜNDIGUNGSFRISTEN

Für die Produkte und Optionen der BBV gelten folgende Mindestvertragslaufzeiten und Kündigungsfristen:

	Mindestvertragslaufzeit	Kündigungsfrist	Automatische Verlängerung
<b>toni home fiber</b>	24 Monate	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit
<b>Alle Tarif-Optionen</b>	zum Ende der Mindestvertragslaufzeit	1 Monat	auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit

Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der Aktivierung des jeweiligen Produktes.

Wird der Vertrag nicht vor Erreichen der Kündigungsfrist bzw. vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich vom Kunden gekündigt, verlängert sich dieser automatisch auf unbestimmte Zeit mit jederzeitiger Kündigungsmöglichkeit von einem Monat.

Zusatzoptionen, die zu einem toni-Vertrag hinzugebucht wurden, enden spätestens mit dem Ende des toni-Vertrages.

Laufzeiten DSL Produkte siehe Punkt 2.1.

## 5. ENTSTÖRUNG

### 5.1 Allgemeine Entstörung

Eine Störung des Kundenanschlusses kann während der Geschäftszeiten montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr gemeldet werden.

### 5.2 Entstörungsprozess

Die Rufnummer für Störungsmeldungen steht sowohl auf der Auftragsbestätigung als auch auf der Webseite der Regionalgesellschaft. Bei Eingang der Störungsmeldung wird unverzüglich geprüft, ob es sich um eine Störung im BBV-Netz handelt oder in Fremdnetzen. Wenn die Störung durch Fremdnetze verursacht wird, gelten die jeweiligen Entstörungsfristen des Fremdnetzbetreibers. Im Weiteren werden die Störungen klassifiziert und bearbeitet.

### 5.3 Entstörungsleistung

BBV ist für das ordnungsgemäße Funktionieren der von ihr zur Verfügung gestellten Infrastruktur und Dienstleistungen verantwortlich.

Falls im Rahmen eines vom Kunden ausgelösten Entstörungsprozesses zu einem Technikerbesuch beim Kunden kommt und der Techniker keine Störung im Verantwortungsbereich der BBV feststellen kann, berechnet BBV eine einmalige Aufwandsentschädigung. Die Preise finden Sie auf der Webseite der jeweiligen Regionalgesellschaft.