

Leistungsbeschreibung

Für Internet-, Telefonie und TV-Dienste
L-Internet für Privatkunden

Stand: 12/2025

Inhaltsverzeichnis

1	Produktüberblick	3
2	Nutzungsvoraussetzungen	4
3	Leistungen des Internetdienstes	4
3.1	Übertragungsgeschwindigkeit, Verzögerungsschwankungen, Latenz, Paketverlust	5
3.2	Verkehrsmanagement	5
3.3	Verbindungsqualität, Datensicherheit	6
4	Zusatzoptionen	6
4.1	Telefonie-Option	6
4.1.1	Standardleistungen	6
4.1.1.1	Verbindungen	6
4.1.1.2	Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen	6
4.1.1.3	Rufnummern	7
4.1.1.4	Rufnummernmitnahme und Portierung	8
4.1.1.5	Nomadische Nutzung	8
4.1.1.6	Automatische Anrufweiterschaltung	8
4.1.1.7	Sperrung bestimmter Telefoniedienste	8
4.1.1.8	Einzelverbindungsachweis	9
4.1.1.9	Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse	9
4.1.1.10	Notruf	9
4.1.1.11	Telefontarife/Flatrate	9
4.1.1.12	Telefontarife/Mobilfunk-Flatrate	10
4.2	TV-Option	10
4.2.1	Sender	10
5	Verfügbarkeit und Entstörung	10
5.1	Verfügbarkeit	10
5.2	Störungsannahme, Dokumentation	11
5.3	Servicebereitschaft	11
5.4	Störung	11
5.5	Pflichten des Kunden bei der Entstörung	11
5.6	Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung	11
5.7	Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung	12
5.8	Anbieterwechsel	12

Die vorliegende Leistungsbeschreibung regelt die von den Stadtwerke Leipzig GmbH (weiter auch: Leipziger Stadtwerke) festgelegten Leistungsmerkmale sowie die teils entgeltpflichtigen Optionen Telefonie und TV. Alle Leistungsmerkmale der Produkte, die nachfolgend aufgeführt werden, sind ausschließlich für diese Angebote gültig.

Die Stadtwerke Leipzig behalten sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Merkmale, Produkte oder Netzabschlussgeräte mit Blick auf künftige technische Entwicklungen zu ändern und durch bessere oder gleichwertige bei Bedarf zu ersetzen.

1 Produktüberblick

Produkt	Beschreibung des Produktes
L-Internet.1000	Internet-Flatrate Die normalerweise zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate beträgt im Download 800 Mbit/s (maximal: 1000 Mbit/s; minimal: 400 Mbit/s) und im Upload 75 Mbit/s (maximal: 100 Mbit/s; minimal: 15 Mbit/s).
L-Internet.100	Internet-Flatrate Telefonie-Option mit Flatrate ins deutsche Festnetz inklusive. Die normalerweise zur Verfügung stehende Datenübertragungsrate beträgt im Download 95 Mbit/s (maximal: 100 Mbit/s; minimal: 80 Mbit/s) und im Upload 19 Mbit/s (maximal: 20 Mbit/s; minimal: 15 Mbit/s).
Telefonie-Option	Telefonie-Option inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz * *unbegrenzt ins deutsche Festnetz telefonieren (ausgenommen Auslands-, Sonder- und Servicrufnummern, Online- und Mehrwertdienste). Verbindungen ins Ausland, Mobilfunk und Sonder- und Servicrufnummern, Online- und Mehrwertdienste gemäß Preisliste.
Telefonie-Option: Mobil-Flat	Mobil-Flat* *unbegrenzt ins deutsche Mobilnetz telefonieren (ausgenommen Auslands-, Sonder- und Servicrufnummern, Online- und Mehrwertdienste). Verbindungen ins Ausland, in ausländische Mobilfunknetze sowie Sonder- und Servicrufnummern, Online- und Mehrwertdienste gemäß Preisliste.
TV-Option	Über 50 Sender in brillanter HD-Bildqualität* und über 100 SD-Sender *geeignetes Endgerät vorausgesetzt

2 Nutzungsvoraussetzungen

Technische Grundlage der Vertragsdurchführung ist ein IP-basiertes Netz, in dem die Leipziger Stadtwerke Telekommunikationsdienste bereitstellen. Nutzungsvoraussetzung ist ein Anschluss an das Telekommunikationsnetz der Leipziger Stadtwerke und ein kompatibles Kundenendgerät. Der von den Leipziger Stadtwerken angebotene Router erfüllt diese Voraussetzung. Die Verwendung kundeneigener Router erfolgt auf eigene Verantwortung des Kunden, insbesondere im Hinblick auf die Funktionalität und Kompatibilität des Gerätes im Netz der Leipziger Stadtwerke. Je nach Funktionsumfang des eigenen Routers können die hier genannten Leistungen von den tatsächlich zur Verfügung stehenden Leistungen abweichen. Die Telekommunikationsdienstleistungen der Leipziger Stadtwerke, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur in Verbindung mit der Telefonie-Option und mit Netzabschluss- sowie Kundenendgeräten mit einer durch den Kunden bereitgestellten Stromversorgung genutzt werden. Eine Stromversorgung der Kundenendgeräte sowie des Netzabschlussgerätes über das Telekommunikationsnetz der Leipziger Stadtwerke ist nicht möglich.

3 Leistungen des Internetdienstes

In den Grenzen der gemäß Auftragsformular, Produktinformationsblatt sowie im Preisblatt vereinbarten Produktmerkmale bemühen sich die Leipziger Stadtwerke und die vorgelagerten Diensteanbieter nach besten Kräften, die Daten des Kunden in das Internet zu übermitteln („Best Effort“). Kurzfristige Beeinträchtigungen sind jederzeit möglich. Zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Durchführung aller mit dem Kunden vereinbarten Dienste, z. B. auch Telefonie oder Fernsehen, können dabei Verkehrsmanagementmaßnahmen, wie z. B. eine Priorisierung des Datenverkehrs, vorgenommen werden („Quality of Service“).

3.1 Übertragungsgeschwindigkeit, Verzögerungsschwankungen, Latenz, Paketverlust

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Es gelten die folgenden Angaben:

Produkt	L-Internet.1000	L-Internet.100
Verfügbarkeit	98,5%	98,5%
Bandbreite Download min. / normalerweise / max.	400 / 800 / 1000 Mbit/s	80 / 95 / 100 Mbit/s
Bandbreite Upload min. / normalerweise / max.	15 / 75 / 100 Mbit/s	15 / 19 / 20 Mbit/s
Verzögerungsschwankungen	20%	20%
Latenz	50ms	50ms
Paketverlust	1,5%	1,5%
Enthaltene Optionen	Keine	Telefonie-Option (inkl. Flatrate ins deutsche Festnetz)

Hinweis: Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugebietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Dies sind z. B. Beschaffenheit und Länge der Anschlussleitung, Netzauslastung, Übertragungsgeschwindigkeit der Server des Inhaltenanbieters oder Endgeräte des Kunden (z. B. WLAN-Router, PC, Betriebssystem).

3.2 Verkehrsmanagement

Die Leipziger Stadtwerke behandeln den gesamten Verkehr bei der Erbringung von Internetzugangsdiensten gleich, ohne Diskriminierung, Beschränkung oder Störung, sowie unabhängig

von Sender und Empfänger, den abgerufenen oder verbreiteten Inhalten, den genutzten oder bereitgestellten Anwendungen oder Diensten oder den verwendeten Endgeräten.

3.3 Verbindungsqualität, Datensicherheit

Der Kunde kann sich nach Schaltung des Zuganges über die aktuelle Download- bzw. Upload-Rate und die Paketlaufzeit unter <https://breitbandmessung.de/> im Internet informieren. Daten, die unverschlüsselt über das Internet übertragen werden, können von Dritten zur Kenntnis genommen werden. Die Leipziger Stadtwerke empfehlen von der unverschlüsselten Übertragung personenbezogener Daten, Passwörtern und sonstigen vor der Kenntnis Dritter zu schützenden Daten abzusehen.

4 Zusatzoptionen

4.1 Telefonie-Option

Bei den Telefonie-Produkten stellen die Leipziger Stadtwerke einen Telefoniedienst zur Herstellung von nationalen und internationalen Sprachverbindungen zu öffentlichen Telefonanschlüssen zur Verfügung. Der Kunde benötigt hierzu handelsübliche Endgeräte, die nicht Gegenstand der Leistungen sind. Enthalten ist die Zuweisung von 10 (zehn) Rufnummer, alternativ kann der Kunde eine von einem anderen Anbieter zugewiesene geografische Rufnummer zu den Leipziger Stadtwerken mitnehmen. Der Telefoniedienst umfasst: 3 (drei) Sprachkanäle, bis zu 10 (zehn) kostenlose Rufnummern bei Neuanschlüssen. Der Anschluss beinhaltet eine Telefon-Flatrate für alle Standardtelefongespräche ins deutsche Festnetz. Auslandsgespräche und Nicht-Standardinlandsgespräche werden gemäß der Preisliste abgerechnet. Der Kunde ist verpflichtet, für diese von der Telefon-Flatrate ausgenommenen Leistungen ein Entgelt gemäß der Preisliste zu zahlen.

4.1.1 Standardleistungen

4.1.1.1 Verbindungen

Der Kunde kann mit von ihm bereitzustellenden Endgeräten Anrufe und Verbindungen entgegennehmen und zu anderen Anschlüssen herstellen lassen sowie die gesetzlich zugelassenen Telekommunikationsendeinrichtungen nutzen.

4.1.1.2 Telefonieleistungsmerkmale, Rufnummernanzeige, Einschränkungen

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Telefonieleistungsmerkmale zur Verfügung:

- Rückfragen/Makeln: Das Merkmal ermöglicht die wechselseitige Nutzung von Verbindungen von einem Telefonanschluss aus, ohne zwischenzeitlich die Verbindung trennen zu müssen. Stellt der Kunde hierzu eine weitere Verbindung her, fällt eine weitere nach der Preisliste zu vergütende Nutzung an.

- **Übermittlung der eigenen Rufnummer:** Die Rufnummer des Kunden wird zur Anzeige auf hierfür geeigneten Endgeräten beim Angerufenen übermittelt, sofern der Kunde dies nicht durch die Einstellung seines Endgerätes unterdrückt. Der Kunde kann die Übermittlung der eigenen Rufnummer an den angerufenen Anschluss durch diese eigenen Einstellungen fallweise unterdrücken. Der Kunde kann ferner die dauerhafte Unterdrückung beauftragen (Ausnahme: Verbindungen zu Notrufanschlüssen von Polizei und Feuerwehr).
- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers:** Die Rufnummer des anrufenden Anschlusses wird auf dem angerufenen Anschluss des Kunden angezeigt (CLIP), sofern der Anrufer diese Funktion unterstützt. Voraussetzung sind hierfür geeignete Endgeräte bei dem angerufenen Anschluss.
- **Anrufweitchaltung:** Die Leipziger Stadtwerke leiten, soweit möglich, 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 durch Selbsteingabe festlegen.
- **Anklopfen:** Das Merkmal ermöglicht die Anzeige weiterer Anrufe während einer bestehenden Verbindung durch ein akustisches Signal (Anklopfen). Die Leistung ist vom Kunden an seinem Telefonanschluss durch Selbsteingabe ein- und ausschaltbar.
- Die Leipziger Stadtwerke räumen die Möglichkeit zur Unterdrückung der Rufnummernanzeige ein, diese Funktion ist jedoch bei den Notrufnummern 112 und 110 sowie 124 124 und 116 117 ausgeschlossen.

Der Telefoniedienst enthält folgende Einschränkungen: Automatische Wählgeräte (z.B. Alarmanlagen, Hausnotruf, Brandmelder, RLM-Zähler, Fernabfragegeräte) können nicht sichergestellt werden.

Die Telefonieleistungsmerkmale beruhen ganz oder teilweise auf Funktionen des Endgerätes.

Die Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen kann abhängig von den Vereinbarungen zwischen den an einer Verbindung beteiligten Netzbetreibern eingeschränkt sein.

4.1.1.3 Rufnummern

Die Leipziger Stadtwerke teilen dem Kunden drei Ortsnetzrufnummern zu. Abweichend hiervon können die Leipziger Stadtwerke mit dem Kunden Ortsnetzrufnummern vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden und in das Netz der Leipziger Stadtwerke übertragbar sind. Bei abgehenden Verbindungen wird die eigene Rufnummer an den angerufenen Anschluss übermittelt, sofern der Kunde nicht die Unterdrückung der Rufnummernübermittlung wünscht.

4.1.1.4 Rufnummernmitnahme und Portierung

Die Leipziger Stadtwerke stellen sicher, dass der Kunde auf Antrag die ihm zugeteilten Rufnummern entsprechend der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften beibehalten kann (Rufnummernmitnahme). Die Leipziger Stadtwerke unterstützen die Portierung von geografischen Rufnummern. Bei einem Wechsel des Kunden von einem anderen Anbieter kann dieser seine bisherige(n) Rufnummer(n) behalten, wenn er nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz wechselt. Hierzu füllt der Kunde das durch die Leipziger Stadtwerke bereitgestellte Formular mit den nötigen Informationen über die zu portierende(n) Rufnummer(n) sowie den bisherigen Anschlussbetreiber aus und sendet dieses im Original unterschrieben an die Leipziger Stadtwerke. Die Leipziger Stadtwerke führen sodann die Kündigung des zugehörigen Anschlusses bei dem vorherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordinieren die Portierung der Rufnummern. Die Kündigung weiterer zusätzlicher Verträge in Bezug auf den Anschluss (Preselection, spezielle DSL-Tarife etc.) obliegt dem Kunden. Ohne die Übersendung des unterschriebenen Formulars mit allen benötigten und korrekten Informationen über den bisherigen Anschluss durch den Kunden ist die Kündigung und Übertragung der Rufnummer(n) nicht möglich. Der Antrag des Kunden muss spätestens einen Monat nach Vertragsende erfolgen. Für die Mitnahme der Rufnummer wird ein Entgelt entsprechend der Preisliste erhoben.

4.1.1.5 Nomadische Nutzung

Die nomadische Nutzung eines Anschlusses mit lokalisierter Rufnummer, also die Benutzung an einem anderen Ort als der gemeldeten Adresse, ist nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht bzw. lediglich eingeschränkt berechtigt, Notrufe bei nomadischer Nutzung von einer anderen als der gemeldeten Adresse abzusetzen, da eine eindeutige örtliche Zuordnung des Notrufenden nicht mehr möglich ist bzw. zu einem falschen Ergebnis führt. Das Absetzen von Notrufen von der gemeldeten Adresse ist uneingeschränkt möglich.

4.1.1.6 Automatische Anrufweberschaltung

Der Kunde kann bei den Leipziger Stadtwerken beantragen, eine von einem Dritten veranlasste automatische Weberschaltung auf das Endgerät des Kunden unentgeltlich abzustellen.

4.1.1.7 Sperrung bestimmter Telefoniedienste

Abgehende Verbindungen zu kostenpflichtigen Kurzwahldiensten, Premium-Diensten, Auskunftsdiensten, Massenverkehrsdiensten, Service-Diensten, Satellitenfunkdiensten und neuartigen Diensten sind bei Vertragsbeginn grundsätzlich gesperrt. Voraussetzung für die Freischaltung ist ein hierauf gerichteter Antrag des Kunden in Textform mit separatem Auftragsformular sowie der Eingang des hierfür erhobenen Entgeltes gemäß Preisliste bei den Leipziger Stadtwerken. Bei Nutzung der auf Antrag des Kunden freigeschalteten Dienste entsteht ein Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Anbieter dieser Dienste. Die auf der Rechnung ausgewiesenen Beträge sind insoweit Forderungen Dritter. Der Kunde kann beantragen, dass die Nutzung seines Netzzugangs für bestimmte Rufnummernbereiche gesperrt wird.

Die Leipziger Stadtwerke werden dies umsetzen, soweit ihnen dies technisch möglich ist. Für die Wieder-Freischaltung wird ein Entgelt gemäß der Preisliste erhoben. Der Kunde kann verlangen, dass er für eingehende Telefonverbindungen, bei denen dem Angerufenen das Verbindungsentgelt in Rechnung gestellt wird (R-Gespräche) auf eine Sperr-Liste gesetzt wird. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag in Textform. Für die Löschung von der Liste wird ein Entgelt laut Preisliste erhoben.

4.1.1.8 Einzelverbindungs nachweis

Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft eine nach Einzelverbindungen aufgeschlüsselte Rechnung (Einzelverbindungs nachweis) verlangen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden in Textform, der die Angabe enthält, ob dem Kunden die von ihm gewählten Rufnummern ungekürzt oder unter Kürzung um die letzten drei Ziffern mitgeteilt werden sollen. Zudem muss der Kunde zugleich erklären, dass er gegebenenfalls alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer unverzüglich darüber informieren wird, dass ihm die Verkehrsdaten zur Erteilung des Einzelverbindungs nachweises bekannt gegeben werden. Soweit die Verbindungen mit dem monatlichen Entgelt abgegolten sind (Flatrate) besteht kein Anspruch auf einen Einzelverbindungs nachweis.

4.1.1.9 Öffentliche Teilnehmerverzeichnisse

Der Kunde kann sich mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in gedruckte oder elektronische Endnutzerverzeichnisse, die der Öffentlichkeit unmittelbar oder über Auskunftsdienste zugänglich sind, eingetragen lassen. Voraussetzung ist ein entsprechender Antrag des Kunden bei den Leipziger Stadtwerken in Textform. Hierbei kann der Kunde über etwaige eingebettete Suchfunktionen ermittelt werden, weitere Informationen erhält der Kunde vor Eintragung. Auch Angaben wie Beruf und Branche können auf Wunsch eingetragen werden. Der Kunde kann individuell wünschen, welche Angaben veröffentlicht werden sollen. Für eine Löschung oder Berichtigung des Eintrags richtet der Kunde ebenfalls einen Antrag in Textform an die Leipziger Stadtwerke. Der Eintrag ist für den Kunden kostenfrei. Auch Mitbenutzer des Anschlusses können mit deren schriftlichem Einverständnis mit Namen und Vornamen eingetragen werden, für diese Einträge wird ein Entgelt gemäß Preisliste erhoben.

4.1.1.10 Notruf

Die Leipziger Stadtwerke gewährleisten die Notruferreichbarkeit entsprechend der gesetzlichen Vorgaben. Bei einem Stromausfall sind Notrufe z. B. über die Nummern 110 und 112 nicht möglich. Dasselbe gilt bei anderen kurzfristigen technischen Störungen. Der Aufbau einer Notrufverbindung oder die Zustellung eines Notrufs kann daher nicht jederzeit gewährleistet werden. Veränderungen an der Konfiguration der Endgeräte können Einfluss auf die Notrufverbindungen haben. Bei Verbindungen zu Notrufnummern wird der Standort des Anschlusses übertragen. Bei Einwahl von einem anderen Standort als den im Auftrag genannten, kann der tatsächliche Standort des Kunden nicht ermittelt werden.

4.1.1.11 Telefontarife/Flatrate

Die Leipziger Stadtwerke ermöglichen dem Kunden im Rahmen der angebotenen Telefoniedienste eine pauschale Herstellung von Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Festnetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z.B. 0900), Auslandsverbindungen,

Mobilfunkverbindungen, Auskunftsstellen und Sonderrufnummern (z.B. 0137). Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet.

4.1.1.12 Telefontarife/Mobilfunk-Flatrate

Die Leipziger Stadtwerke ermöglichen dem Kunden im Rahmen der angebotenen Telefoniedienste eine pauschale Herstellung von Standardtelefonieverbindungen ins deutsche Mobilfunknetz (Flatrate). Ausgenommen sind davon Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z.B. 0900), Auslandsverbindungen, Auslands-Mobilfunkverbindungen, Auskunftsstellen und Sonderrufnummern (z.B. 0137). Alle Verbindungen, die nicht in der Flatrate beinhaltet sind, werden zu den in der Preisliste angegebenen Entgelten abgerechnet.

4.2 TV-Option

Die Leipziger Stadtwerke bieten digitales Fernsehen an, indem sie die Programmsignale Dritter unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen weiterverteilen. Die für den Empfang der Fernseh- und der Radioprogramme notwendigen Kabelverbindungen sind vom Kunden bereitzustellen. Zur Nutzung des Angebots ist ein geeignetes Empfangsgerät (Beispiel: DVB-C) erforderlich. Bei neueren Fernsehgeräten ist dieses möglicherweise bereits in das Gerät integriert.

Zur Übertragung bestimmter Sender und Inhalte sind die Leipziger Stadtwerke nicht verpflichtet. Der Empfang bestimmter Sender kann während der Vertragslaufzeit auf Grund von Entscheidungen der Landesmedienanstalten, anderer Behörden, neuen oder geänderten gesetzlichen Bestimmungen oder durch die Einstellung eines Programms durch den Programmanbieter wegfallen. Die Belegung der Kanäle bzw. der Frequenzbereiche kann sich ändern.

4.2.1 Sender

Der TV-Dienst der Leipziger Stadtwerke ermöglicht unter Beachtung der gesetzlichen Verpflichtungen den Empfang der Sender gemäß Senderliste.

Weitere private Sender und internationale Sender sind optional gegen gesondertes Entgelt erhältlich.

5 Verfügbarkeit und Entstörung

5.1 Verfügbarkeit

Es wird eine Diensteverfügbarkeit von 98,5 Prozent im Jahresmittel gewährleistet. Folgende Umstände berühren nicht die Verfügbarkeit bzw. werden nicht in die Ermittlung von Ausfallzeiten eingerechnet, so dass diese die tatsächliche Verfügbarkeit über die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit hinaus reduzieren können: Wartungsarbeiten und höhere Gewalt.

Gleiches gilt für Störungen, Verzögerungen oder sonstige Fehler im Verantwortungsbereich eines anderen Netzbetreibers.

5.2 Störungsannahme, Dokumentation

Die Leipziger Stadtwerke werden Störungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich und unentgeltlich beseitigen. Für die Störungsannahme betreiben die Leipziger Stadtwerke eine telefonische Hotline zum Ortsnetztarif unter Tel. 0341 121-5040 per E-Mail unter smart.grid.service@netz-leipzig.de bereit. Die Störungshotline ist täglich von 8.00 bis 17.00 erreichbar. Die Leipziger Stadtwerke werden die Entgegennahme einer Störungsmeldung sowie die Vereinbarung von Kundendienst- und Installationsterminen jeweils unverzüglich gegenüber dem Kunden dokumentieren.

5.3 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8.00 bis 17.00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Sachsen sind.

5.4 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise verfügbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen, Inkompatibilitäten oder unpassenden Einstellungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der Leipziger Stadtwerke und es handelt sich somit nicht um eine Störung.

5.5 Pflichten des Kunden bei der Entstörung

Der Kunde hat bei der Entstörung eine Mitwirkungspflicht. Er ist gehalten, vor Abgabe einer Störungsmeldung an die Leipziger Stadtwerke im Rahmen seiner Möglichkeiten zu überprüfen, ob die Störung möglicherweise außerhalb des Verantwortungsbereichs der Leipziger Stadtwerke liegt, bspw. ihre Ursache in den Endgeräten des Kunden hat. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB und Preisliste wird hingewiesen. Der Kunde ist ferner gehalten, die Symptome einer Störung sowie die Status-Anzeigen der Endgeräte möglichst genau zu beschreiben.

5.6 Reaktionszeit, Wiederherstellung, Terminvereinbarung

Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden ab Eingang der Störungsmeldung des Kunden. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Wenn die Leipziger Stadtwerke die Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen können (Wiederherstellung), werden sie den Kunden spätestens innerhalb des Folgetages darüber informieren, welche Maßnahmen eingeleitet werden und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Falls erforderlich, vereinbaren die Leipziger Stadtwerke bzw. ein von ihnen beauftragter Servicedienstleister mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Auf die Kostentragungspflicht bei Nichteinhaltung von Technikerterminen gemäß der AGB und Preisliste wird hingewiesen.

5.7 Nutzungseinschränkungen im Rahmen der Entstörung

Die Leipziger Stadtwerke dürfen im Falle einer Störung die Nutzung der Telekommunikationsdienste bis zur Beendigung der Störung einschränken, umleiten oder unterbinden, soweit dies erforderlich ist, um eine Beeinträchtigung der Telekommunikations- und Datenverarbeitungssysteme der Leipziger Stadtwerke, des Kunden oder anderer Nutzer zu beseitigen oder zu verhindern und der Kunde die Störung nicht unverzüglich selbst beseitigt oder zu erwarten ist, dass der Kunde die Störung selbst nicht unverzüglich beseitigen wird. Auf die Kostentragungspflicht bei ungerechtfertigten Störungsmeldungen gemäß der AGB und Preisliste wird hingewiesen.

5.8 Anbieterwechsel

Im Falle eines Anbieterwechsels haben die Leipziger Stadtwerke in Zusammenarbeit mit dem abgebenden Anbieter sicherzustellen, dass die Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Anbieterwechsel vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dieses. Die Leipziger Stadtwerke verzögern oder missbrauchen den Wechsel nicht. Die Leipziger Stadtwerke stellen sicher, dass die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am mit dem Kunden ausdrücklich vereinbarten Tag unverzüglich erfolgt. Bei einem Anbieterwechsel darf der Dienst des Kunden nicht länger als einen Arbeitstag unterbrochen werden. Schlägt der Wechsel innerhalb dieser Frist fehl, erfolgt die erneute Aktivierung ebenfalls unverzüglich.

Stadtwerke Leipzig GmbH

Augustusplatz 7

04109 Leipzig

Telefon: 0341 121-5030

Fax: 0341 121-6240

stadtwerke@L.de

www.L.de

Aufsichtsratsvorsitzender:

Clemens Schülke

Geschäftsführung: Karsten Rogall, Dr. Maik Piehler

Amtsgericht Leipzig HRB-Nr.: 3058

Stand 124/2025