

## DIENSTLEISTUNGSCHARTA

### Stadtwerke Brixen AG - ASM Bressanone S.p.A.

## Inhaltsverzeichnis

1	PRÄMISSE	2
2	ÜBER UNS - KONTAKTDATEN	2
3	GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN	3
4	DIENSTLEISTUNGEN	3
5	QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNG	4
5.1	Qualitätsparameter für Internetzugang an festen Standorten (Beschl. 131/06/CSP)	4
5.2	Qualitätsparameter für telefonische Kontaktaufnahme (Beschl. 79/09/CSP)	5
5.3	Leistungsparameter (Beschl. 244/08/CSP, Anlagen 2-5)	5
6	RECHNUNGSLEGUNG, ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN, RÜCKERSTATTUNG UND RÜCKTRITT	6
7	STÖRUNGSMELDUNGEN UND BESCHWERDEN	6
8	MITTEILUNGEN AN DIE KUNDEN	7
9	KUNDENDIENST	7
10	SCHLICHTUNG	7
11	RÜCKTRITT	8
12	SCHADENERSATZ	8
13	ERHEBUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT	8
14	DATENSCHUTZ	8
15	VERÖFFENTLICHUNG DER CHARTA	8
	Anhang "A"	9
	Anhang "B"	10
	CITYNET FIFTY	11
	CITYNET HUNDRED	12
	CITYNET FIFTY+	13
	CITYNET HUNDRED+	14

## RECHTLICHER HINWEIS FÜR DIE DEUTSCHSPRACHIGE AUSGABE DER DIENSTLEISTUNGSCHARTA

Generell, insbesondere aber bei Widerspruch oder im Zweifelsfall, gilt die von der zuständigen Aufsichtsbehörde genehmigte/veröffentlichte italienischsprachige Ausgabe der Dienstleistungscharta der SWB-ASMB als rechtlich gültig und verbindlich.

## 1 PRÄMISSE

Die Dienstleistungscharta der Stadtwerke Brixen – Azienda Servizi Municipalizzati Bressanone („SWB-ASMB“), im folgenden Text „Charta“, erläutert die Prinzipien und Qualitätsparameter der angebotenen Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit („Dienstleistungen“), vorbehaltlich der Gültigkeit der spezifischen Vertragsbestimmungen.

Die Charta wurde unter Einhaltung der in der Richtlinie des Präsidenten der Ministerrates vom 27. Januar 1994, „Principi sull'erogazione dei servizi pubblici“ (Grundsätze über die Erbringung von öffentlichen Dienstleistungen), und der Beschlüsse der Regulierungs-/Aufsichtsbehörde für Kommunikation („Behörde“) Nr. 179/03/CSP, Nr. 131/06/CSP, Nr. 244/08/CSP und Nr. 79/09/CSP enthaltenen allgemeinen Grundsätze verfasst. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Kunden entsprechen den Grundsätzen und Kriterien der vorliegenden Charta. In den Erläuterungen zu den Dienstleistungen sind sämtliche notwendigen Zusätze und Spezifikationen/Merkmale der einzelnen Dienstleistungen enthalten.

Diese Dienstcharta kann über die Webseite [www.asmb.it](http://www.asmb.it) abgerufen werden.

## 2 ÜBER UNS - KONTAKTDATEN

Die SWB-ASMB, mit Rechts-, Führungs- und Verwaltungssitz in Brixen (BZ) sind ein lokales Multiutility-Unternehmen, mit Haupttätigkeiten in den Bereichen der Trinkwasserversorgung, Umweltdienste, der Produktion und Verteilung von Strom und Wärmeenergie (Fernwärme). Weitere Informationen finden Sie unter [www.asmb.it](http://www.asmb.it). Unter anderem bieten die Stadtwerke Brixen auch Telekommunikationsleitungen auf lokaler Ebene an.

Die SWB-ASMB haben von den zuständigen Behörden die notwendige Ermächtigungen für die Erbringung von öffentlichen Kommunikationsleistungen erhalten und können somit:

- Öffentliche Telekommunikationsnetze installieren und entsprechende Dienstleistungen anbieten
- Kommunikationsdienste auf öffentlichen R-LAN\_Frequenzen der Bandbreiten 2,4 und 5 GHz erbringen
- ISP-Dienstleistungen (Internet Service Provider) anbieten

### Kontaktdaten

Für Informationen jeglicher Art, Meldungen betreffend Verstöße gegen die Grundsätze und Standards der vorliegenden Charta und im Allgemeinen für den Kundendienst können sich die Kunden an folgende Kontaktadressen wenden:

**Stadtwerke Brixen AG, Alfred Ammon 24, 39042 Bressanone (BZ):** Anschrift für Postsendungen und Schalterdienste

### Help Desk / Customer Care:

- Telefonzentrale: +39 (0472) 823500
- Fax: +39 (0472) 823666
- PEC: [asmb@pec.swb-asmb.it](mailto:asmb@pec.swb-asmb.it);
- E-Mail: [mail@asmb.it](mailto:mail@asmb.it) für verwaltungstechnische Abklärungen, [noc@asmb.it](mailto:noc@asmb.it) für technische Abklärungen und Support, [darkfiber@asmb.it](mailto:darkfiber@asmb.it) für Infos oder Ansuchen bezüglich Vermietung von unbeleuchteten Glasfasern.

**Wichtiger Hinweis:** Für sämtliche Dienste gelten folgende Uhrzeiten:

Mo-Fr: 8:00 – 12:00 Uhr  
Mo-Do: 14:30 – 16:30 Uhr  
Feiertage ausgeschlossen

### 3 GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN

Die Bereitstellung von Dienstleistungen durch SWB-ASMB erfolgt unter Einhaltung der Prinzipien der Gleichheit und Unparteilichkeit bei Gewährleistung eines kontinuierlichen Dienstes unter Miteinbeziehung der Kunden zur Steigerung der Wirksamkeit und Effizienz des Dienstleistungsangebots.

#### **Unparteilichkeit**

Die Erbringung eines Dienstes durch die SWB-ASMB erfolgt nach den Prinzipien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit, um zu gewährleisten, dass alle Kunden dieselbe Behandlung zu gleichen Bedingungen erhalten. In diesem Sinne interpretieren und wenden die SWB-ASMB die einzelnen Klauseln der allgemeinen und spezifischen Vertragsbedingungen für die Dienstleistungen unter Einhaltung der sektorspezifischen Normen an.

#### **Kontinuität**

Die SWB-ASMB verpflichten sich die Dienste über die gesamte Vertragsdauer, vorbehaltlich unvorhergesehener Ereignisse höherer Gewalt, kontinuierlich und unterbrechungsfrei zu erbringen. Eventuelle Unterbrechungen oder Störungen der Dienste aufgrund von Wartungsarbeiten beschränken sich ausschließlich auf die technisch notwendigen Durchführungszeiten. Die Kunden werden von den SWB-ASMB im Voraus über Wartungsarbeiten informiert, falls diese eine vollständige oder teilweise Unterbrechung der Dienste bewirken könnten.

#### **Einbeziehung des Kunden**

Jeder Kunde kann, einzeln oder mittels Vereinigungen, Verbesserungsvorschläge für die Erbringung der Dienste oder die Kundenbeziehungen ausarbeiten und vorbringen. Die Mitteilungen und Vorschläge werden von den SWB-ASMB bearbeitet und beantwortet.

#### **Umgang mit den Kunden**

Die SWB-ASMB verpflichten sich zum korrekten und höflichen Umgang mit den Kunden und sorgen für die entsprechende Unterweisung des eigenen Personals. Die Mitarbeiter der SWB-ASMB müssen sich beim persönlichen sowie auch beim telefonischen Kontakt mit den Kunden namentlich vorstellen.

#### **Wirksamkeit und Effizienz**

Die SWB-ASMB streben nach einer stetigen Effizienzsteigerung der erbrachten Leistungen und setzen in diesem Sinne die jeweils geeignetsten technologischen, organisatorischen und verfahrenstechnischen Lösungen ein.

#### **Information, Transparenz und Wahlfreiheit**

Die SWB-ASMB verpflichten sich zur maximalen Transparenz und Vollständigkeit bei der Verbreitung aller Informationen betreffend die technisch-wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen für die angebotenen Dienstleistungen. Um dem Kunden eine freie Wahl zu ermöglichen, werden der Vertrag für die Erbringung der Dienstleistungen und sämtliche eventuell vorhandenen Anlagen anhand einfacher und klarer Verfahren zugänglich gemacht.

### 4 DIENSTLEISTUNGEN

Die SWB-ASMB bieten im Rahmen der Fernwärmeversorgung erschlossenen Immobilien folgende (IP-basierte) Dienstleistungen an:

- **DARK FIBER:** verbindet zwei oder mehrere Standorte desselben Kunden im genannten Bereich über eine dediziertes unbeleuchtete Glasfaserleitung mittels Netz der Stadtwerke Brixen AG (sofern genügend Verfügbarkeit von freien Fasern)
- **INTERNET:** Direkter Internetzugang – verbindet den Kunden mit dem öffentlichen Internet (globale Internetkonnektivität und Vernetzung mit Drittanbietern) ohne eigene Zusatzdienste wie *email, webspace, hosting, vpn, usw..*

Der Übergabepunkt des Dienstes befindet sich im Umkreis von einem Meter von der Glasfaserabschlussbox, welche in der Regel im Heizraum installiert ist. Der Kunde muss auf eigene Kosten sämtliche Installationsarbeiten (elektrischer und anderer Art) vornehmen lassen und den notwendigen Platz als auch die Stromversorgung für die notwendigen Geräte bereitstellen. Die entsprechenden Arbeiten müssen fachgerecht und in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen vorgenommen werden.

Der Dienst wird in der Regel im Gebiet erbracht, welches von den SWB-ASMB – in Übereinstimmung mit den behördlichen Abgrenzungen des Versorgungsgebietes – mit Fernwärmelieferungen bedient wird, also an Immobilien, welche an das Fernwärmenetz angeschlossen sind.

Es kann auch für Liegenschaften, die sich außerhalb des besagten Gebietes befinden, um die Erbringung der hier besprochenen Dienstleistungen angesucht werden. Die Annahme des Gesuches unterliegt jedoch dem Einvernehmen über die technische und wirtschaftliche Projektumsetzung und den entsprechenden Kostenvoranschlag, auf der Basis einer positiven Machbarkeitsbewertung seitens SWB-ASMB.

## 5 QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNG

Die SWB-ASMB verfolgen das Ziel, eine qualitativ hochwertige Dienstleistung anzubieten. Um Qualitätsparameter angemessen prüfen zu können, verwenden die SWB-ASMB für den angebotenen Dienst "Internet" die Qualitätsindikatoren, die den Bestimmungen und Messmethoden des "Kodex für elektronische Kommunikation" (Codice delle Comunicazioni elettroniche) entsprechen. Für jedes Kalenderjahr aktualisiert die SWB-ASMB diese Standards in Anlehnung an die im Vorjahr erreichten Ergebnisse.

Bei der Verfolgung dieser Ziele wird den Vorschlägen von Kunden und den Ergebnissen periodischer Kontrollen Rechnung getragen. In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Behörde veröffentlicht die SWB-ASMB auf der Webseite [www.asmb.it](http://www.asmb.it) die Qualitätsindikatoren sowie halbjährliche und jährliche Berichte über die effektiv erreichten Ergebnisse pro Qualitätsindikator. Die Definition der einzelnen Indikatoren erfolgt nach den Vorgaben der Behörde welche in den Beschlüssen 131/06/CSP und 244/08/CSP festgelegt sind. Ausgenommen davon sind Verzögerungen welche nicht von den SWB-ASMB beeinflusst werden können oder nicht im Zuständigkeitsbereich der SWB-ASMB liegen. Weiters halten sich die SWB-ASMB im Rahmen der Kontaktaufnahme zur Unterbreitung von Vertragsvorschlägen und Kundenbetreuung mittels Call Center an die Vorgaben des Beschlusses Nr. 79/09/CSP

In Bezug auf obigen Absatz verpflichten sich die SWB-ASMB:

- Zur Aktivierung aller angebotenen Dienstleistungen, wobei gemeinsam mit dem Kunden Art und Zeitraum festgelegt werden
- Zur Bereitstellung eines Telefondienstes zur Störungsmeldung
- Zur Bereitstellung eines kontinuierlichen Dienstes sowie zur raschen Beseitigung von eventuellen Fehlfunktionen
- Zur Bereitstellung sämtlicher Rechnungen und aller erforderlichen Informationen in elektronischer, oder, auf Anfrage auch in gedruckter Form
- Zur rechtzeitigen Mitteilungen jeglicher Änderung der technischen und wirtschaftlichen Vertragsbedingungen auf geeignetem Wege
- Zur schriftlichen Beantwortung aller Beschwerdefälle, die nicht telefonisch gelöst werden konnten
- Zur kostenlosen Bereitstellung von Verfahren zur gültigen Schlichtung von Kundenbeschwerden
- Zur Bereitstellung aller nützlichen Informationen betreffend die Merkmale und die Erbringung der Dienstleistungen
- Zur Zuerkennung, auf Anfrage, von Schadensersatz direkt bei den SWB-ASMB anzulastenden Ausfällen und/oder Nichterfüllungen der Vertragspflichten

### 5.1 Qualitätsparameter für Internetzugang an festen Standorten (Beschl. 131/06/CSP)

Die SWB-ASMB verpflichten sich zur Gewährleistung der gesetzlich vorgesehenen Qualitätsparameter (Netzverlustgrad lt. MD vom 6. April 1990 zur Nationalen Regelung der Telekommunikation - "Piano Regolatore nazionale delle Telecomunicazioni" - Anhang 8, Art. 8.1.2, und folgender Abänderungen) und ermittelt Jahr für Jahr die einzuhaltenden Qualitätsstandards für die Erbringung der eigenen Dienstleistungen. Diese werden den Kunden gemeinsam mit den erzielten

Ergebnissen mitgeteilt. Die entsprechenden Werte sind in der Anlage "A" der vorliegenden Charta angegeben und werden nachstehend zusammenfassend erläutert:

- **Aktivierungszeiten der Dienstleistungen:** Notwendiger Zeitraum für die Aktivierung des im Abschnitt "Dienstleistungen" erwähnten Zugangsdienstes mittels Glasfaserkabel ohne die Verwendung von Telefonleitungen anderer Anbieter.  
Mit Ausnahme besonderer technischer Schwierigkeiten oder objektiver Hinderungsgründe, die nicht den SWB-ASMB zuzuschreiben sind, werden die Internetdienste an festen Standorten unter Einhaltung der von den Qualitätsindikatoren festgelegten Standardzeiten eingerichtet. Im Falle von Verzögerungen, die auf den Kunden selbst, Dritte oder höhere Gewalt zurückzuführen sind, teilen die SWB-ASMB den Kunden den Grund der Verzögerung mit.
- **Fehlerquote:** Entspricht der Anzahl der Ausfälle die nicht von Drittanbietern abhängen. Der Index berechnet sich aus dem Verhältnis der effektiven Anzahl von Störungsmeldungen durch die Kunden im Beobachtungszeitraum sowie der durchschnittlichen monatlichen Anzahl der im selben Zeitraum erhobenen aktiven Internetanschlüsse;
- **Reparaturzeiten bei Ausfällen oder Störungen:** Zeitintervall zwischen der Meldung von Anomalien oder Fehlfunktionen und deren Behebung;
- **Zeit für die Anrufentgegennahme beim Help Desk:** Die vorgesehen Zeiträume bzw. die vorgegebenen Zeitintervalle zwischen der korrekten Durchwahl zum Help Desk und der Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson.  
Siehe hierzu auch die Qualitätsparameter betreffend dem Telefonservice (Beschl. 79/09/CSP).
- **Beanstandete Belastungen:** Der Anteil schriftlich (oder in anderer anerkannter Form) zurückverfolgbarer eingegangener Beschwerden im Verhältnis zur Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen.

## 5.2 Qualitätsparameter für telefonische Kontaktaufnahme (Beschl. 79/09/CSP)

Im Anhang "B" sind die von der Regulierungsbehörde definierten Parameter sowie die angestrebten Qualitätsziele für den Telefonservice von den SWB-ASMB detailliert beschrieben (s. auch Beschl. 131/06/CSP, Anlage 4).

## 5.3 Leistungsparameter (Beschl. 244/08/CSP, Anlagen 2-5)

Der Beschluss sieht die Definition und die Überwachung folgender Leistungsparameter vor:

- Datenübertragungsrate (Mindest-/Höchstbreite uploading/downloading)
- Fehlerquote bei der Datenübertragung
- Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)
- Paketverlustquote (in Prozent)

### Kontinuität der Dienstleistung

Mit Ausnahme der rechtzeitig mitgeteilten Wartungs- und Reparaturzeiten und/oder auf höhere Gewalt zurückzuführenden Unterbrechungen, z.B. eigene oder durch Dritte verursachte Störungen, sind die elektronischen Kommunikationsdienste 365 Tage im Jahr rund um die Uhr aktiv. Für weitere Informationen s. Anlage "A".

### Effizienzquote des Netzwerkes

Die SWB-ASMB verfolgen spezifische Zielvorgaben durch die kontinuierliche Überwachung der Verbindungsflüsse. Die ermittelten Werte beziehen sich dabei jeweils bis zu den Transit- und/oder Peering-Punkten mit anderen Anbietern. Die Parameter sind in den Anlagen der Charta aufgelistet.

## 6 RECHNUNGSLEGUNG, ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN, RÜCKERSTATTUNG UND RÜCKTRITT

Die SWB-ASMB fakturiert dem Kunden die beanspruchten Dienstleistungen nach den zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung geltenden oder nachträglich aktualisierten Tarifen.

Gemäß Artikel 7, Beschluss 197/03/CPS, müssen dem Kunden alle Rechnungen für Vertragsdienste bereitgestellt werden. Die Rechnungen werden mindestens 15 (fünfzehn) Tage vor Ablauf der Zahlungsfrist in elektronischer oder, auf entsprechenden Antrag, in gedruckter Form ausgestellt.

Der Kunde muss den SWB-ASMB das Entgelt nach den von ihm gewählten und akzeptierten Tarifoptionen entrichten. Die Zahlung der Rechnungen erfolgt mittels SEPA-Lastschrift. Die SWB-ASMB behalten sich die Möglichkeit vor, in Übereinstimmung mit der weiteren Entwicklung der Zahlungssysteme neue Zahlungsmethoden einzuführen und/oder besagte Methoden auf bestimmte Produkte und/oder Dienste zu beschränken.

Mit Ausnahme jener Fälle, in denen die Berechtigung einer Beschwerde festgestellt wird, werden dem Kunden bei Nichterfüllung oder Zahlungsverzug im Rahmen gesetzlicher Bestimmungen pro Tag und in angemessenem Ausmaß Verzugszinsen auf die verrechneten Beträge angerechnet.

Eventuelle Beschwerden können per Fax, Email oder Telefon innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Fälligkeitsdatum der betreffenden Rechnung an die auf der Rechnung angegebenen Kontaktadressen gerichtet werden. Jede Beschwerde wird angemessen dokumentiert und innerhalb von 45 Tagen ab deren Erhalt geprüft. Dem Kunden wird das Ergebnis der entsprechenden Prüfung mitgeteilt. Eventuelle Rückerstattungen werden mittels Ausgleich/Gutschrift auf der ersten nachfolgenden Rechnung vorgenommen oder direkt an dem Kunden ausbezahlt. Kunden, die mit dem Ergebnis der Beschwerde oder des Antrags auf Rückerstattung nicht einverstanden sind, können die entsprechenden Unterlagen bei den SWB-ASMB zur Einsicht anfordern, um Informationen zu den Begründungen zu erhalten und eventuell das vorgesehene Schlichtungsverfahren in Anspruch nehmen.

Die SWB-ASMB behalten sich in jedem Fall das Recht vor, die technischen Spezifikationen der Dienstleistungen zu ändern, Entgelte zu aktualisieren und die Allgemeinen Vertragsbedingungen zu ändern, falls festgestellte und geprüfte technische, wirtschaftliche oder verwaltungstechnische Erfordernisse vorliegen. Letztere müssen in einer Mitteilung an die Kunden nach den genannten Vorgaben erläutert werden. Führt eine Änderung zu Preiserhöhungen für Dienstleistungen oder anderen wirtschaftlichen Belastungen für den Kunden, so treten diese erst dreißig (30) Tage nach Zustellung der entsprechenden Mitteilungen an den Kunden in Kraft. In derartigen Fällen dürfen die Kunden innerhalb einer Frist von dreißig (30) Tagen von ihrem Rücktrittsrecht laut Art. 4, Absatz 1, Beschluss 418/06/CONS i.g.F. Gebrauch machen. Hierzu genügt eine schriftliche Mitteilung an die SWB-ASMB mittels Einschreiben mit Empfangsbestätigung, andernfalls verstehen sich die Änderungen als vom Kunden akzeptiert.

## 7 STÖRUNGSMELDUNGEN UND BESCHWERDEN

Eventuelle Meldungen, Beschwerden und Anfragen bezüglich Störungen oder ausständige Aktivierungen des Dienstes können telefonisch unter der Nummer 0472 823500 an die Mitarbeiter der SWB-ASMB, per Fax an die Nummer 0472 823666 oder per Email an mail@asmb.it eingereicht werden. Meldungen, auch telefonische, werden vom Kundendienst entgegengenommen, registriert und archiviert. Die SWB-ASMB können sämtliche Meldungen und Anfragen der Kunden jederzeit abrufen.

Sollte der Dienst nicht verfügbar sein, kann sich der Kunde während der Öffnungszeiten telefonisch an den Kundendienst wenden. Der Anruf muss von jenem Ort aus erfolgen, an dem sich der fehlerhaft Anschluss befindet. Mitarbeiter, die den Anruf entgegennehmen, können so umgehend eine erste Fehleranalyse vornehmen, die bestehende Konfiguration prüfen und zusammen mit dem Kunden eine Reihe von Tests durchführen. Sollte dieses Einschreiten erfolglos sein, veranlassen die Mitarbeiter die Durchführung einer erweiterten Fehleranalyse in der gesamten Netzwerkinfrastruktur der SWB-ASMB in Zusammenarbeit mit spezialisierten Netzwerktechnikern (2nd-Level-Support).

Ist das Problem auf das Privatnetz des Kunden bzw. auf eine vom Kunden direkt kontrollierte Infrastruktur zurückzuführen, fordert der Kunde für die Fehlerbeseitigung die Mithilfe des Netzwerkadministrators des Kunden an.

Falls die Überprüfungen ergeben, dass die Störungen, auf das Netzwerk eines Drittanbieters zurückzuführen ist, zeichnet sich der Kunde dafür verantwortlich, alle notwendigen Maßnahmen zur Behebung der Störung einzuleiten.



Die Entstörung wird offiziell vom Drittanbieter übernommen. Nach erfolgter Wiederinstandsetzung muss eine entsprechende Mitteilung an die SWB-ASMB erfolgen.

Bei besonders komplexen Beschwerden, die keine ausreichende Bearbeitung innerhalb der vorgesehenen Fristen zulassen, informieren die SWB-ASMB innerhalb von 30 Tagen den Kunden über das Fortschreiten der Prüfung und die geschätzte Bearbeitungszeit.

## 8 MITTEILUNGEN AN DIE KUNDEN

Die SWB-ASMB überprüfen regelmäßig die Klarheit, und Verständlichkeit der an die Kunden gerichteten Dokumente und sorgen für deren Zugänglichkeit. Die SWB-ASMB verpflichten sich, das Niveau des Kundendienstes den gängigen Marktstandards anzupassen. Bei Netzüberlastung oder in Situationen, die eine erhöhte Anzahl an Anrufen generieren, setzen die SWB-ASMB zur Steigerung der Erreichbarkeit Kontaktmöglichkeiten per Internet ein, über welche die Kunden Nachrichten hinterlassen können.

Die SWB-ASMB informieren Kunden angemessen, transparent und umfassend über:

- Technische, wirtschaftliche und vertragliche Merkmale der Dienstleistungen
- Die Allgemeinen Vertragsbedingungen, Art und Zeitraum der Leistungserbringung, die Strafgebühren für Aktivierung/Störung der Dienste, Zahlungsfristen und Strafen, Rücktrittsrecht, Aussetzung des Dienstes, Methoden für die Störungsmeldung, Schadensersatz und Rückerstattungsverfahren
- Änderung der technischen/wirtschaftlichen Bedingungen des Dienstes dreißig (30) Tage vor deren Anwendung, wobei Kunden ohne Verrechnung von Strafen vom Vertrag zurücktreten können, falls sie neuen Bedingungen nicht annehmen wollen
- Die Ergebnisse der Kontrollen des Qualitätsstandards der Dienstleistung
- Forderung und/oder Rückerstattung eventueller Kautionszahlungen

## 9 KUNDENDIENST

Der Dienst kann von Kunden in Anspruch genommen werden, um Störungen zu melden, Informationen anzufordern, Beschwerden einzureichen, die Übernahme oder Einstellung der Lieferung einzuleiten. Die SWB-ASMB verpflichten sich zur Erfassung jeder Meldung innerhalb des darauffolgenden Arbeitstages nach deren Erhalt und zur entsprechenden Benachrichtigung der Kunden.

Meldung betreffend Streitfälle, Rücktritte oder die Übertragung des Vertrags müssen allerdings stets in rechtlich gültiger Form erfolgen (Einschreiben mit Empfangsbestätigung, Fax, PEC). Sollte keine zufriedenstellende Lösung zwischen den SWB-ASMB und dem Kunden erzielt werden, kann gemäß der geltenden Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation (Beschluss 182/02/CONS) ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

## 10 SCHLICHTUNG

Die SWB-ASMB verpflichten sich zur Erhaltung des Beschlusses 182/02/CONS der Regulierungsbehörde für Kommunikation betreffend die Beilegung von Streitfällen zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern.

Für Streitfälle zwischen den SWB-ASMB und den Kunden gelten die von der Regulierungsbehörde für Kommunikation mittels Beschluss 172/07/CONS vorgegebenen Kriterien, Bedingungen, Fristen und Methoden für die außergerichtliche Einigung. Insbesondere in Fällen, die laut Art. 2, Absatz 1, dieses Beschlusses in die Zuständigkeit der Behörde fallen, kann kein Rekurs vor Gericht eingereicht werden, solange der obligatorische Schlichtungsversuch vor dem gebietsmäßig zuständigen und zur Schlichtung ermächtigten Kommunikationsbeirat (s. [www.kommunikationsbeirat-bz.org](http://www.kommunikationsbeirat-bz.org)) nicht stattgefunden hat. Die Frist für den Abschluss des Schlichtungsverfahrens beträgt dreißig (30) Tage ab Einreichdatum des Antrags. Sollte das Verfahren nach Ablauf besagter Frist nicht abgeschlossen sein, dürfen die Parteien Rekurs vor Gericht einreichen.

## 11 RÜCKTRITT

Die Rücktrittsmeldung muss vom Kunden in rechtsgültiger Form (Einschreiben mit Empfangsbestätigung, Fax, PEC) an die in der letzten Rechnung angeführten Adressen bzw. die auf der Webseite [www.asmb.it](http://www.asmb.it) angegebenen Adressen gerichtet werden.

## 12 SCHADENERSATZ

Im Falle der Missachtung der Qualitätsstandards bezüglich Aktivierungszeiten des Basisdienstes oder Behebung von Störungen in Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen sehen die SWB-ASMB, auf Anfrage des Kunden, Schadenersatzzahlungen im Verhältnis zum erlittenen Schaden vor. Das Anrecht auf Schadenersatz entfällt, wenn der Verstoß gegen die Qualitätsstandards auf den Kunden selbst, Drittanbieter oder höhere Gewalt zurückzuführen ist.

Bei eventuellen Verzögerungen betreffend die im Anhang "A" der vorliegenden Charta angegebenen Aktivierungszeiten kann der Kunde eine pauschale Schadensvergütung in der Höhe 5,00 EUR pro Arbeitstag anfordern, jedoch höchstens im Ausmaß der gültigen Monatsgebühr für die gewählte Tarifoption.

Bei Verstößen gegen die Qualitätsstandards für die Lieferung des Dienstes, die mit einer verzögerten Aktivierungszeit des Basisdienstes oder der Behebung von Störungen zusammenhängen, gewähren die SWB-ASMB den Kunden einen Schadenersatz in der Höhe von 100% der Tagesgebühr (Monatsgebühr/Anzahl Tage des Monats), aufgerechnet auf den Ausfallzeitraum.

Die SWB-ASMB vergüten in der Regel die Schadenersatzzahlungen in der ersten nachfolgenden Rechnung. Falls angebracht oder vom Kunden ausdrücklich verlangt, wird die Zahlung innerhalb der erforderlichen Bearbeitungsfristen, jedoch spätestens dreißig (30) Tage nach Abschluss des Verfahrens mit Banküberweisung an den Kunden angegebenen IBAN-Code oder gemäß der im Besitz der SWB-ASMB befindlichen Kundendaten vorgenommen.

## 13 ERHEBUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die SWB-ASMB erheben den Zufriedenheitsgrad der Kunden betreffend der erbrachten Dienste und werten eventuelle Änderungen der Kundenerwartung bezüglich der Dienste aus. Dazu werden aus dem Kontakt mit den Kunden oder aus eingegangenen Beschwerden ermittelte Informationen verwendet.

## 14 DATENSCHUTZ

Die SWB-ASMB gewährleisten die Vertraulichkeit und die Verarbeitung der personenbezogenen Kundendaten gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 (DSGVO). Datenschutz-Hinweis und Rechte des Betroffenen finden Sie unter [www.asmb.it](http://www.asmb.it).

## 15 VERÖFFENTLICHUNG DER CHARTA

Die Dienstleistungscharta wird auf der Website [www.asmb.it](http://www.asmb.it) veröffentlicht und wird an dem in den Rechnungen angegebenen Sitz zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen zur Charta können über den Kundendienst angefordert werden.

Das vorliegende Dokument und seine Anlagen ist Änderungen von künftigen Gesetzesbestimmungen, Richtlinien und Vorgaben der zuständigen Behörden unterworfen.



## Anhang "A"

### QUALITÄTSZIELE 2018 FÜR DEN INTERNETZUGANG AN FESTEN STANDORTEN

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 131/06/CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-ASMB für das Jahr 2020 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Indikatoren	Erhebungen	Ziele
<b>1. Aktivierungszeit für Breitbandinternetzugang</b>	<b>Erstaktivierungsaufträge für Breitbandinternetzugang, welche nicht an Anbieter gerichtet sind, die bereits einen direkten Zugangsdienst für bestehende aktive Telefonleitungen liefern</b>	
	95%-Perzentil der Lieferzeiten	29
	99%-Perzentil der Lieferzeiten	33
	Prozentsatz der gültigen, innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums, abgeschlossenen Aufträge	90%
	Durchschnittliche Lieferzeiten	20 Tage
<b>2. Fehlerquote bei Breitbandinternetzugang</b>	<b>Verhältnis der Störungsmeldungen zur effektiven Anzahl von Breitbandverbindungen</b>	
	Dienst über eigene Infrastruktur	15%
	Dienst mittels <i>wholesale</i>	30%
<b>3. Reparaturzeit bei Fehlfunktionen des Breitbandinternetzugangs</b>	<b>Über eigene Infrastruktur angebotene Dienste</b>	
	80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	72 Std.
	95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	168 Std.
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen	90%
	Durchschnittliche Reparaturzeit	100 Std.
	<b>Über Wholesale-Strukturen angebotene Dienste</b>	
	80%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	n.v.
	95%-Perzentil der Reparaturzeit bei Fehlfunktionen	n.v.
	Prozentsatz der innerhalb des vertraglich vorgesehenen maximalen Zeitraums behobenen Fehlfunktionen	n.v.
<b>4. Zeit für die Anrufentgegennahme beim Help Desk</b>	Mindestzeitaufwand, um über das Sprachdialogsystem IVR zur Option "Mitarbeiter" zu gelangen	IVR nicht aktiv
	Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson	150 Sek.
	Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die in weniger als 20 Sekunden entgegengenommen werden	25%
<b>5. Beanstandete Belastungen</b>	Verhältnis zwischen der Anzahl an beanstandeten Belastungen für alle Internetzugangsdienste (erhalten im entsprechenden Erhebungszeitraum) und der Gesamtzahl der im selben Erhebungszeitraum ausgestellten Rechnungen	n.v.

## Anhang "B"

### QUALITÄTSZIELE 2018 FÜR DIE TELEFONISCHE KONTAKTAUFNAHME (CALLCENTER)

In Übereinstimmungen mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäss Beschluss Nr. 79/09/ CSP i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-ASMB für das Jahr 2020 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Indikatoren	Erhebungen	Ziele
1. Mindestzeitaufwand bis zur Auswahl der Option "Mitarbeiter", um eine Beschwerde einzureichen, bzw. der Zeitraum ab der korrekten Durchwahl zum <i>Help Desk</i> und zu jenem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Auswahl hat, mit einem Mitarbeiter zu sprechen um bei diesem Beschwerde einzureichen	Mindestaufwand bis zur Option "Mitarbeiter" im IVR zum Einreichen einer Beschwerde, gemessen am halbjährlichen Durchschnittszeitaufwand	IVR nicht aktiv
2. Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson, nachdem die entsprechende Durchwahl des Kunden erfolgte, bzw. der Zeitraum ab der Auswahl der Option "Mitarbeiter" durch den Kunden im IVR des <i>Help Desk</i> und jenem Zeitpunkt, zu dem der Anruf von einem Mitarbeiter entgegengenommen wird, um den gewünschten Dienst zu erbringen	a) Durchschnittliche Zeit für die Anrufentgegennahme durch eine Kontaktperson	120 Sek.
	b) Prozentsatz der eingehenden Anrufe, bei denen die Reaktionszeit weniger als 20 Sekunden beträgt	30%
3. Prozentsatz der Reklamationen, die gelöst werden, ohne dass weitere Anrufe des Kunden im <i>Help Desk</i> erforderlich sind	Prozentsatz	80%

### CITYNET FIFTY

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art.8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

Bezeichnung des Angebotes	
Nominale Bandbreite	DOWNLOAD: 50 Mbit/s – UPLOAD: 25 Mbit/s
Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum)	5,0 Mbit/s im DOWNLOAD - 1,0 Mbit/s im UPLOAD
Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum)	Nominale Bandbreite -10%
Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload)	1%/1%
Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)	50 Millisekunden
Paketverlustquote	0,5%
Öffentliche IP-Adressen	JA
Private IP-Adressen	NEIN
Dynamisch zugewiesene IP-Adressen	JA
Statisch zugewiesene IP-Adressen	NEIN
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Keine
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Kein Multicast Service vorgesehen
Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung	JA, Anschluss auf einzelnen Ethernet - Port
Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung	NEIN
Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen	NEIN
Antivirus, Firewall	NEIN
Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes	NEIN
Technische Unterstützung	JA
Kontaktdaten Help Desk	<b>Help Desk / Customer Care:</b> Telefonzentrale: +39 (0472) 823500 E-Mail: <a href="mailto:mail@asmb.it">mail@asmb.it</a> , <a href="mailto:noc@asmb.it">noc@asmb.it</a> Mo-Fr: 8:00 – 12:00 Uhr Mo-Do: 14:30 – 16:30 Uhr Feiertage ausgeschlossen
Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie	Glasfaser
Eventuelle Mindestvoraussetzung des Kundennetzwerkes	Standard Ethernet
Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter	JA
Eignung für interaktive Online-Spiele	JA
Eignung für die Nutzung von Videodiensten	JA
Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten)	Details auf der Webseite <a href="http://www.asmb.it">www.asmb.it</a>

## CITYNET HUNDRED

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art.8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

Bezeichnung des Angebotes	
Nominale Bandbreite	DOWNLOAD: 100,0 Mbit/s – UPLOAD: 50,0 Mbit/s
Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum)	5,0 Mbit/s im DOWNLOAD - 1,0 Mbit/s im UPLOAD
Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum)	Nominale Bandbreite -10%
Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload)	1%/1%
Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)	50 Millisekunden
Paketverlustquote	0,5%
Öffentliche IP-Adressen	JA
Private IP-Adressen	NEIN
Dynamisch zugewiesene IP-Adressen	JA
Statisch zugewiesene IP-Adressen	NEIN
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Keine
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Kein Multicast Service vorgesehen
Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung	JA, Anschluss auf einzelnen Ethernet - Port
Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung	NEIN
Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen	NEIN
Antivirus, Firewall	NEIN
Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes	NEIN
Technische Unterstützung	JA
Kontaktdaten Help Desk	<b>Help Desk / Customer Care:</b> Telefonzentrale: +39 (0472) 823500 E-Mail: <a href="mailto:mail@asmb.it">mail@asmb.it</a> , <a href="mailto:noc@asmb.it">noc@asmb.it</a> Mo-Fr: 8:00 – 12:00 Uhr Mo-Do: 14:30 – 16:30 Uhr Feiertage ausgeschlossen
Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie	Glasfaser
Eventuelle Mindestvoraussetzung des Kundennetzwerkes	Standard Ethernet
Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter	JA
Eignung für interaktive Online-Spiele	JA
Eignung für die Nutzung von Videodiensten	JA
Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten)	Details auf der Webseite <a href="http://www.asmb.it">www.asmb.it</a>

### CITYNET FIFTY+

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art.8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

Bezeichnung des Angebotes	
Nominale Bandbreite	DOWNLOAD: 50,0 Mbit/s – UPLOAD: 50,0 Mbit/s
Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum)	10,0 Mbit/s im DOWNLOAD - 1,0 Mbit/s im UPLOAD
Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum)	Nominale Bandbreite -10%
Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload)	1%/1%
Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)	50 Millisekunden
Paketverlustquote	0,5%
Öffentliche IP-Adressen	JA
Private IP-Adressen	NEIN
Dynamisch zugewiesene IP-Adressen	NEIN
Statisch zugewiesene IP-Adressen	JA
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Keine
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Kein Multicast Service vorgesehen
Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung	JA, Anschluss auf einzelnen Ethernet - Port
Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung	NEIN
Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen	NEIN
Antivirus, Firewall	NEIN
Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes	NEIN
Technische Unterstützung	JA
Kontaktdaten Help Desk	<b>Help Desk / Customer Care:</b> Telefonzentrale: +39 (0472) 823500 E-Mail: <a href="mailto:mail@asmb.it">mail@asmb.it</a> , <a href="mailto:noc@asmb.it">noc@asmb.it</a> Mo-Fr: 8:00 – 12:00 Uhr Mo-Do: 14:30 – 16:30 Uhr Feiertage ausgeschlossen
Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie	Glasfaser
Eventuelle Mindestvoraussetzung des Kundennetzwerkes	Standard Ethernet
Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter	JA
Eignung für interaktive Online-Spiele	JA
Eignung für die Nutzung von Videodiensten	JA
Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten)	Details auf der Webseite <a href="http://www.asmb.it">www.asmb.it</a>

### CITYNET HUNDRED+

In Übereinstimmung mit den Bestimmungen unter Art.8, Absatz 6, Beschluss AGCOM 244/08/CSP, und nachfolgenden Beschlüssen zum Thema Qualität des Internetzugangs an festen Standorten werden in der folgenden Tabelle die Qualitätsleistungen für das Jahr 2020 im Detail angeführt.

Bezeichnung des Angebotes	
Nominale Bandbreite	DOWNLOAD: 100,0 Mbit/s – UPLOAD: 100,0 Mbit/s
Minimale Übertragungsrate (Bandbreitenminimum)	15,0 Mbit/s im DOWNLOAD - 5,0 Mbit/s im UPLOAD
Maximale Übertragungsrate (Bandbreitenmaximum)	Nominale Bandbreite -10%
Fehlerquote bei der Datenübertragung (Download/Upload)	1%/1%
Verzögerung bei unidirektionaler Datenübertragung (maximale Verzögerung)	50 Millisekunden
Paketverlustquote	0,5%
Öffentliche IP-Adressen	JA
Private IP-Adressen	NEIN
Dynamisch zugewiesene IP-Adressen	NEIN
Statistisch zugewiesene IP-Adressen	JA
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Unicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Keine
Eventuelle Verbindungseinschränkungen mit Multicast-IP-Adressen (auch mit spezifischen Subgruppen)	Kein Multicast Service vorgesehen
Eventuelle Einschränkungen der Portnutzung	JA, Anschluss auf einzelnen Ethernet - Port
Eventuelle weitere Einschränkungen der Internetverbindung	NEIN
Verfügbarkeit von QoS-Mechanismen	NEIN
Antivirus, Firewall	NEIN
Eventuelle Einschränkungen der Dienstverfügbarkeit im Tagesverlauf bzw. Betriebsuhrzeiten der einzelnen Angebote sowie Methoden zur Gewährleistung des Dienstes	NEIN
Technische Unterstützung	JA
Kontaktdaten Help Desk	<b>Help Desk / Customer Care:</b> Telefonzentrale: +39 (0472) 823500 E-Mail: <a href="mailto:mail@asmb.it">mail@asmb.it</a> , <a href="mailto:noc@asmb.it">noc@asmb.it</a> Mo-Fr: 8:00 – 12:00 Uhr Mo-Do: 14:30 – 16:30 Uhr Feiertage ausgeschlossen
Für die Erbringung des Dienstes eingesetzte Technologie	Glasfaser
Eventuelle Mindestvoraussetzung des Kundennetzwerkes	Standard Ethernet
Eignung zur Verwendung mit VoIP-Systemen anderer Anbieter	JA
Eignung für interaktive Online-Spiele	JA
Eignung für die Nutzung von Videodiensten	JA
Tarifprofil (Aktivierungskosten, Abokosten und Nutzungskosten)	Details auf der Webseite <a href="http://www.asmb.it">www.asmb.it</a>