

# Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG



Regensburger Telekommunikations-  
gesellschaft mbH  
Kastenmaierstr. 1 | 93055 Regensburg  
**Kundenservice**  
Mo.-Fr. 7:30-20 Uhr  
Tel.: (0941) 6985-545  
[www.r-kom.de](http://www.r-kom.de) • [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)

R-KOM GmbH | Postfach 11 05 65 | 93018 Regensburg

R-KOM stellt Ihnen als Verbraucher oder Kleinunternehmen, kleinem Unternehmen sowie Organisation ohne Gewinnerzielungsabsicht, das keinen Verzicht nach § 71 Abs. 3 TKG ausgeübt hat, in diesem Dokument folgende vorvertraglichen Informationen kompakt zur Verfügung. Dieses Dokument ist jedoch nicht abschließend, da z. B. Verbrauchern darüber hinaus die Vertragszusammenfassung nach dem vorgegebenen Muster zur Verfügung gestellt werden muss.

## 1. Hauptmerkmale des Dienstes

### Hauptmerkmale für Anschlüsse der R-KOM

<p>Frist für die erstmalige Bereitstellung des Anschlusses <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann sind die Bereitstellungszeiten für den Festnetzzugang wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Tag (schnellste Bearbeitung)</li><li>• 17 Tage (bei mehr als 50 % der Aufträge)</li><li>• 34 Tage (bei mehr als 95 % der Aufträge)</li><li>• 54 Tage (bei mehr als 99 % der Aufträge)</li></ul> <p>Sofern kein Tiefbau erforderlich ist und allein auf Bestandsinfrastruktur zurückgegriffen werden kann sind die Bereitstellungszeiten für den Internetzugangsdienst wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Tag (schnellste Bearbeitung)</li><li>• 8 Tage (bei mehr als 50 % der Aufträge)</li><li>• 21 Tage (bei mehr als 95 % der Aufträge)</li><li>• 31 Tage (bei mehr als 99 % der Aufträge)</li></ul> <p>Die Bereitstellungsfrist im Falle von Tiefbaumaßnahmen hängt von Art und Umfang der erforderlichen Baumaßnahme ab.</p>
<p>Fehlerquote pro Anschlussleitung <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>Quote der Anschlüsse, die nicht zum vereinbarten und zugesicherten Termin bereitgestellt werden: 3,8 %</p>
<p>Fehlerbehebungszeit <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i></p>	<p>Definition &amp; Messverfahren: ETSI EG 202 057 (<a href="#">Link</a>)</p> <p>Die Fehlerbehebungszeit ist wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• in 37 Stunden werden 80 % der Fehler auf den Anschlussleistungen behoben.</li><li>• In 85 Stunden werden 95 % der Fehler auf den Anschlussleitungen behoben.</li></ul>

# Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG



Regensburger Telekommunikations-  
gesellschaft mbH  
Kastenmaierstr. 1 | 93055 Regensburg  
**Kundenservice**  
Mo.-Fr. 7:30-20 Uhr  
Tel.: (0941) 6985-545  
[www.r-kom.de](http://www.r-kom.de) • [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)

R-KOM GmbH | Postfach 11 05 65 | 93018 Regensburg

## Hauptmerkmale für Telefoniedienstleistungen der R-KOM

Verbindungsaufbauzeit <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>	Definition & Messverfahren: ETSI EG 202 057 ( <a href="#">Link</a> )  Verbindungsaufbauzeit für <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindungen ins Nationale Festnetz: 95 % aller Verbindungen &lt; 5 Sek.</li><li>• Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 95 % aller Verbindungen &lt; 9 Sek.</li><li>• Internationale Verbindungen: 95% aller Verbindungen &lt; 7 Sek.</li></ul>
Beschwerden über Abrechnungsfehler <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>	Definition & Messverfahren: ETSI EG 202 057 ( <a href="#">Link</a> )  0,08 % der Rechnungen führen zu Kundenbeschwerden (bezogen auf eigene Rechnungsinhalte)
Qualität der Sprechverbindung <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>	Definition & Messverfahren: ETSI EG 202 057 ( <a href="#">Link</a> )  MOS-Wert: 4,49 (= very satisfied / beste Sprachqualität)
Häufigkeit der Verbindungsabbrüche <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>	Definition & Messverfahren: ETSI EG 202 057 ( <a href="#">Link</a> )  Häufigkeit Verbindungsabbrüche für <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,14 %</li><li>• Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 0,24 %</li><li>• Internationale Verbindungen: 0,46 %</li></ul>
Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i> <i>[Hinweis: Die Mitgliedstaaten können festlegen, dass für diese beiden betreffenden Leistungsparameter keine aktuellen Daten bereitgehalten werden müssen, wenn die Leistung in beiden betreffenden Bereichen nachweislich zufriedenstellend ist.]</i>	Definition & Messverfahren: ETSI EG 202 057 ( <a href="#">Link</a> )  Häufigkeit des erfolglosen Verbindungsaufbaus für <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindungen ins nationale Festnetz: 0,44%</li><li>• Verbindungen ins nationale Mobilfunknetz: 1,02%</li><li>• Internationale Verbindungen: 1,53%</li></ul>
Ausfallwahrscheinlichkeit <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>	[Keine Angaben]  Ausfallwahrscheinlichkeit der Sprachdienstplattform < 0,1 % p.a.
Verzögerungen bei der Rufsignalisierung <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 2. Spiegelstrich, Anhang X EECC]</i>	[Keine Angaben]  Sprachdienstplattform < 200ms

# Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG



Regensburger Telekommunikations-  
gesellschaft mbH  
Kastenmaierstr. 1 | 93055 Regensburg  
**Kundenservice**  
Mo.-Fr. 7:30-20 Uhr  
Tel.: (0941) 6985-545  
[www.r-kom.de](http://www.r-kom.de) • [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)

R-KOM GmbH | Postfach 11 05 65 | 93018 Regensburg

## Hauptmerkmale für Internetzugangsdienste der R-KOM

Latenz (Verzögerung) <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008)]</i>	Definition & Messverfahren: ITU-T Y.2617 ( <a href="#">Link</a> )  Latenz: < 6 ms
Verzögerungsschwankung <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008)]</i>	Definition & Messverfahren: ITU-T Y.2617 ( <a href="#">Link</a> )  Verzögerungsschwankung: < 1 ms
Paketverlust <i>[Anhang VIII EECC– Teil B (1) i) 1. Spiegelstrich, mögliches Stützen auf Anhang X EECC: ETSI EG 202 057-1, Version 1.2.1 (Juli 2008)]</i>	Definition & Messverfahren: ITU-T Y.2617 ( <a href="#">Link</a> )  Paketverlust (Rate): < 0,5 %

## 2. Preisinformationen

Die Preisinformationen entnehmen Sie bitte der individuell für Sie erstellten Vertragszusammenfassung sowie unserer Preisliste bzw. dem Bestellformular.

## 3. Notruf

Bei einem Ausfall der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z. B. ONT, Router, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann keine Gesprächsverbindung aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit nicht möglich. Eine weitere Beschränkung des Zugangs zu Notrufdiensten oder zu Angaben zum Anruferstandort besteht nicht.

## 4. Maßnahmen zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken

R-KOM ergreift wirkungsvolle Maßnahmen, um Ihre Sicherheit zu gewähren und die Integrität unseres Netzes zu schützen. Wir reagieren mit folgenden Maßnahmen auf Sicherheitsvorfälle, -bedrohungen oder -lücken:

- Vorgehen nach Datenschutzhinweisen
- Fraud-Abwehr
- Fraud-Management (ggf. gegen gesonderte Vergütung)
- Maßnahmen nach Sicherheitskonzept nach TKG
- Bestellung eines Sicherheitsbeauftragten
- BNetzA Meldeprozess Inkassierungsverbot
- Netzüberwachung 24/7/365
- Interne Meldeprozesse beim Auftreten von Sicherheitsrisiken

## 5. Allgemeine und anbieterbezogene Informationen über die Verfahren zur Streitbeilegung

Informationen zur Teilnahme von R-KOM an Streitbeilegungsverfahren finden Sie in unseren AGB und auf unserer Website.

# Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG

# R,KOM

Regensburger Telekommunikations-  
gesellschaft mbH  
Kastenmaierstr. 1 | 93055 Regensburg  
**Kundenservice**  
Mo.-Fr. 7:30-20 Uhr  
Tel.: (0941) 6985-545  
[www.r-kom.de](http://www.r-kom.de) • [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)

R-KOM GmbH | Postfach 11 05 65 | 93018 Regensburg

## 6. Hinweis auf Beschwerdeabwicklung gemäß § 67

R-KOM arbeitet mit ganzer Kraft daran, ihren Kunden die besten Produkte zur Verfügung zu stellen. Sollte die Qualität der Produkte der R-KOM dennoch nicht den Anforderungen der Kunden genügen oder sollte R-KOM aus Sicht des Kunden ein Fehler unterlaufen sein, bietet R-KOM ein Beschwerdeverfahren an. Sie erreichen uns unter folgenden Kontaktdaten:

Regensburger Telekommunikationsgesellschaft mbH & Co. KG  
Kastenmaierstr. 1, 93055 Regensburg  
Tel.: 0941 6985-545  
[www.r-kom.de](http://www.r-kom.de) • [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)

Endnutzer mit Behinderungen nutzen bitte dieses barrierefreie Verfahren unter: [www.r-kom.de/barrierefreiheit](http://www.r-kom.de/barrierefreiheit)

Die durchschnittliche Bearbeitung eingehender Beschwerden sowie die Dauer der Bearbeitung eingehender Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung finden Sie auf unserer Website unter: [www.r-kom.de/beanstandungen](http://www.r-kom.de/beanstandungen)

## 7. Einzelheiten über für Endnutzer mit Behinderungen bestimmte Produkte

Wir möchten Menschen mit Behinderungen bei der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unterstützen. Deswegen ist uns Inklusion ein Anliegen. Als Endnutzer mit Behinderungen bieten wir Ihnen gerne einen auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Erweiterung unseres Produktportfolios oder einen individuellen Service an.

Nehmen Sie hierfür gerne Kontakt auf unter:

E-Mail: [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)  
Telefon: 0941 6985-545

Online-Beratung und weitere Infos unter: [www.r-kom.de/barrierefreiheit](http://www.r-kom.de/barrierefreiheit)

## 8. Datenschutz

Datenschutz ist uns wichtig, unsere Datenschutzhinweise entnehmen Sie bitte der Website unter [www.r-kom.de/datenschutz](http://www.r-kom.de/datenschutz)

Hier finden Sie auch die Informationen darüber, welche Daten im Zuge der Bereitstellung des gewünschten Dienstes erfasst werden und welche Daten in diesem Zusammenhang bereitgestellt werden müssen.

## 9. Hinweise zu Risiken im Internet & Schutzmöglichkeiten

R-KOM weist Neukunden mit Informationen zu Risiken im Internet, bestehenden Schutzmöglichkeiten sowie Hinweisen zu Entfernungsmöglichkeiten von Schadsoftware hin.

So besteht durch betrügerische Websites und E-Mails die Gefahr, dass Nutzerdaten abgegriffen werden. Dies kann beispielsweise durch Phishing-E-Mails geschehen, hier wird der Nutzer auf gefälschten Websites dazu aufgefordert persönliche Daten oder Login-Daten einzutragen. Des Weiteren kann der Rechner mit Schadsoftware (z. B. Viren, Adware, Malware) infiziert werden.

Der Nutzer kann diesen Angriffen mit Antiviren-Software und vergleichbaren Lösungen vorbeugen.

Ist das Endgerät des Nutzers von Schadsoftware befallen, kann er diese durch Antiviren-Software und ähnliche Produkte löschen. Sollte dies auf diesem Wege nicht möglich sein, kann der Kunde sein Gerät auf die Werkseinstellungen zurücksetzen oder aus einem Backup vor der Infizierung wiederherstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.r-kom.de/faq](http://www.r-kom.de/faq)

# Vorvertragliche Informationen

gem. § 55 TKG

# R,KOM

Regensburger Telekommunikations-  
gesellschaft mbH  
Kastenmaierstr. 1 | 93055 Regensburg  
**Kundenservice**  
Mo.-Fr. 7:30-20 Uhr  
Tel.: (0941) 6985-545  
[www.r-kom.de](http://www.r-kom.de) • [info@r-kom.de](mailto:info@r-kom.de)

R-KOM GmbH | Postfach 11 05 65 | 93018 Regensburg

## 10. Allgemeine Bestimmungen

Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der R-KOM für die Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen (AGB).

Weiterführende Informationen sind in den AGB, den Preislisten sowie den Produktinformationsblättern enthalten. Dies sind beispielsweise:

- **Aktuelle Preisinformationen** sowie aktualisierte Informationen über alle anwendbaren Tarife und Wartungsentgelte finden Sie in den Preislisten unter [www.r-kom.de/downloads](http://www.r-kom.de/downloads).
- Informationen über die **Vertragslaufzeit** und die Bedingungen für eine Verlängerung oder Kündigung des Vertrags einschließlich eventueller Kündigungsgebühren entnehmen Sie bitte den AGB. Hier sind auch Informationen enthalten über die Vertragsdauer bei gebündelten Diensten sowie deren Bedingungen für die Vertragsverlängerung und gegebenenfalls für die Kündigung des Bündelvertrags oder von Bestandteilen desselben.
- Eine etwaige **Mindestnutzungsdauer**, die erforderlich ist, um von Werbeaktionen profitieren zu können, finden Sie in den jeweiligen Aktionsbedingungen im Werbematerial oder im Online-Bestellvorgang.
- Etwaige Entgelte im Zusammenhang mit einem **Anbieterwechsel**, Entschädigungs- und Erstattungsregelungen für Verzögerung oder Missbrauch beim Anbieterwechsel sowie Informationen über die jeweiligen Verfahren sind in den AGB enthalten.
- Informationen über das Recht der Verbraucher, bei vorausbezahlten Diensten im Falle eines Wechsels auf Anfrage etwaiges Restguthaben erstattet zu bekommen, wie in Artikel 106 Absatz 6 der Richtlinie (EU) 2018/1972 festgelegt.