



swisscom

Umsetzung Transparenzversprechen

In ihren [Verhaltensrichtlinien zur Netzneutralität](#) versprechen die Verbände asut und Suissedigital sowie die Unternehmen Salt, Sunrise, upc und Swisscom, dass sich Internetnutzer über die Kapazität ihres Internetzugangs, über angewendete Verkehrsmanagementmassnahmen und über allfällige Netzwerkstörungen informieren können.

Konkret können sich Internetnutzer bei ihrem Internetzugangsanbieter darüber informieren,

- a) mit welchen „managed services“ und in welchem Umfang die an ihrem Internetanschluss verfügbare Kapazität (Bandbreite) geteilt wird,

Internetnutzer können die Kapazität ihres Festnetzanschlusses, d.h. die maximale Internetgeschwindigkeit, über [diesen Link](#) feststellen.

Geschwindigkeit an Ihrem Anschluss prüfen
Wo Sie wie schnell surfen

Wir bieten schweizweit Ultrabreitband Internet an. Mit einem Glasfaser-Anschluss surfen Sie mit symmetrischen Geschwindigkeiten von bis zu 1 Gbit/s Up- und Download. Mit einem Kupfer-Anschluss erreichen Sie aktuell eine Geschwindigkeit von bis zu 100 Mbit/s Down- und 20 Mbit/s Upload.

Prüfung mit der Festnetznummer

Ihre Swisscom Festnetznummer

Prüfen

Prüfung mit der Adresse

Strasse Nr.

PLZ Ort

Keine Strassenbezeichnung

Prüfen

Die Kapazität des Internetzugangs via Mobilfunk ist von mehreren Faktoren abhängig, namentlich von der am Ort verfügbaren Technologie – die Netzabdeckungskarte von Swisscom findet sich [hier](#) – und davon, wie viele Nutzer sich in einem bestimmten Moment eine Mobilfunkzelle teilen, auf welche Dienste sie zugreifen, aber auch vom Endgerät, welches der Nutzer verwendet, denn nicht alle Endgeräte sind mit der neusten Technologie ausgestattet. Die maximal erreichbare Surfgeschwindigkeit hängt zudem vom Mobilfunkabonnement des Nutzers ab, da Swisscom diese Geschwindigkeiten je nach Abonnement abstuft (vgl. [hier](#)).

Im Festnetz und im Mobilfunknetz von Swisscom ist der eigene Sprachdienst über das Internet Protokoll (Voice over IP, VoIP, im Mobilfunknetz konkret Voice over LTE, VoLTE) ein so genannter „managed service“ (auch „spezialisierter Dienst“ genannt). Damit ein gutes Funktionieren auch in Überlastsituationen gewährleistet werden kann, wird dieser Dienst priorisiert.

Bei der Nutzung von VoIP wird die für Internetdienste zur Verfügung stehende Bandbreite pro Gesprächsverbindung um ca. 100 kbit/s (Downstream und Upstream) reduziert.

Da die vertraglich vorgesehenen Geschwindigkeiten sowohl bei festnetzbasiernten Internetanschlüssen als auch bei mobilen Anschlüssen von Swisscom in aller Regel ein Vielfaches der von VoIP benötigten Bandbreite betragen, sind die Auswirkungen auf den Zugriff auf Internetdienste kaum spürbar.



Im Festnetz ist auch Swisscom TV ein „managed service“. Die Priorisierung dieser Dienste greift erst im Fall, wenn die gleichzeitige Nutzung von Swisscom TV und anderer Internetdienste die Kapazität des Internetanschlusses übersteigt. In diesem Fall muss Swisscom TV priorisiert werden, damit eine gute Qualität des TV-Konsums gewährleistet werden kann. Die Verträge für Swisscom TV sehen daher auch vor, dass bei gleichzeitiger Nutzung der TV- und Internetdienstleistungen der Leistungsumfang der Internetdienstleistungen vorübergehend beeinträchtigt werden kann.

b) ob und welche Arten von Verkehrsmanagementmassnahmen angewendet werden,

Swisscom wendet Verkehrsmanagementmassnahmen zum Zweck der Sicherstellung der Qualität von Diensten an, welche in Überlastsituationen ohne solche Massnahmen nicht befriedigend funktionieren würden. Dies betrifft Dienste, welche möglichst in Echtzeit übertragen werden sollten wie den eigenen Sprachdienst über Internet Protokoll (VoIP) sowie Live TV (Swisscom TV).

Zudem werden im Mobilfunk Verkehrsmanagementmassnahmen ergriffen, welche sicherstellen, dass Dienste mit vertraglich vorgesehenen hohen Bandbreiten auch in Überlastsituationen in den Genuss höherer Bandbreiten kommen als Dienste, für welche vertraglich tiefere Bandbreiten vorgesehen sind. Konkret betrifft dies die [auf dieser Webseite aufgelisteten](#) Abonnemente, welche sich unter anderem durch die Bandbreite des Internetzugangs unterscheiden.

Swisscom baut ihr Festnetz und das Mobilfunknetz indes ständig aus, um Überlastsituationen möglichst zu vermeiden.

Im Fall von Mobilfunkangeboten mit Volumenbeschränkungen (z.B. die [hier](#) aufgelisteten Angebote) erfolgt eine Drosselung auf 128 kbit/s im Download bzw. 64 kbit/s im Upload, sobald das vertraglich vereinbarte Inklusivevolumen aufgebraucht ist. Es fallen jedoch keine weiteren Kosten an. Diese Geschwindigkeiten sind ausreichend, um z.B. Emails zu empfangen und zu schicken, sie erlauben indes den Gebrauch von bandbreitenintensiven Diensten wie Musikhören oder Videostreaming nicht mehr.

Insbesondere für Mobilfunkangebote, welche unbeschränkte Mobilfunktelefonie, SMS und mobile Datennutzung erlauben, gilt eine so genannte Fair Use Policy (FUP). Solche Abonnemente gelten für den normalen Eigengebrauch. Weist Swisscom nach, dass die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch abweicht oder bestehen Anzeichen, dass das Abonnement für Spezialanwendungen (z.B. Überwachungsanwendungen, Maschine-Maschine-, Durchwahl- und Dauerverbindungen) benutzt wird, behält sich Swisscom jederzeit vor, die Leistungserbringung einzustellen oder einzuschränken, oder eine andere geeignete Massnahme zu ergreifen. Mehr zur FUP findet sich [hier](#).

Im Preis eines Swisscom TV Abonnements ist auch der Datenkonsum enthalten, welcher bei der Nutzung von Swisscom TV im Mobilfunknetz von Swisscom anfällt, sofern sich der Kunde via die [Swisscom TV App](#) einloggt. In diesem Fall wird das in Swisscom Mobilfunkabonnements inkludierte Datenvolumen bei der Nutzung der Swisscom TV App nicht belastet.¹

¹ Für Kunden mit einem Mobilfunkangebot, welches eine unlimitierte Datennutzung erlaubt, ist dies nicht relevant, da das inkludierte Datenvolumen unbeschränkt ist.



swisscom

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu bewahren, analysieren wir den Datenfluss anonymisiert nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten (z.B. DDoS-Attacken). Bei deren Auftreten behalten wir uns vor, diesen schädigenden Datenverkehr aus dem Netz zu filtern.

Vorbehalten bleibt auch das Blockieren von widerrechtlichen Inhalten auf Anweisung eines Schweizerischen Gerichts oder einer dazu ermächtigten Behörde (z.B. KOBIK).

c) ob Netzwerkstörungen bestehen.

Kunden von Swisscom können sich über aktuelle Störungen über diesen [Link](#) informieren oder sich mit der „[My Swisscom App](#)“ (iOS, Android, Windows Phone) über Störungen und Wartungsarbeiten auf dem Laufenden halten. In jedem Fall gibt der Kundendienst Auskunft.

Sofern Sie zusätzliche Informationen wünschen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst (0800 800 800 oder dieser [Link](#)).