

Transparenzmassnahmen zur Sicherstellung des Zugangs zu einem offenen Internet

Gemäss Artikel 4 der [Verordnung \(EU\) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Massnahmen zum Zugang zum offenen Internet](#), erläutert durch die [BEREC „Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules“ vom 30. August 2016](#), Randziffern 128 bis 166, hat ein Vertrag, der Internetzugangsdienste erfasst, die nachfolgenden Angaben zu enthalten.

Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a der erwähnten Verordnung verlangt Informationen darüber, wie sich angewandte Verkehrsmanagementmassnahmen auf die Qualität der Internetzugangsdienste, die Privatsphäre der Endnutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten auswirken können.

Swisscom wendet Verkehrsmanagementmassnahmen entweder 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 (z.B. Sprachdienste). Konkret betrifft dies die [Natel FL Abonnemente](#). Oder es werden 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.

Swisscom baut ihr Mobilfunknetz ständig aus, um Überlastsituationen möglichst zu vermeiden.

Die beschriebenen Verkehrsmanagementmassnahmen haben keinen Einfluss auf die Privatsphäre der Nutzer und den Schutz von deren personenbezogenen Daten.

Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe b der erwähnten Verordnung verlangt Erläuterungen dazu, wie sich etwaige Volumenbeschränkungen, die Geschwindigkeit oder anderen Dienstqualitätsparameter in der Praxis auf Internetzugangsdienste und insbesondere auf die Nutzung von Inhalten, Anwendungen und Diensten auswirken können.

Im Fall von Mobilfunkangeboten mit Volumenbeschränkungen (Natel FL und Natel FL basic enthalten eine solche) wird der Datentransfer blockiert, sobald das vertraglich vereinbarte Inklusivvolumen aufgebraucht ist. Es besteht allerdings die Möglichkeit, zusätzliches Datenvolumen zu erwerben.

Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe c der erwähnten Verordnung verlangt Erläuterungen dazu, wie sich die in Artikel 3 Absatz 5 genannten anderen Dienste, die keine Internetzugangsdienste sind, über die der Endnutzer einen Vertrag abschliesst, in der Praxis auf die diesem Endnutzer bereitgestellten Internetzugangsdienste auswirken können.

Bei den in Artikel 3 Absatz 5 der erwähnten Verordnung genannten Dienste handelt es sich um so genannte spezialisierte Dienste. Spezialisierte Dienste sind technisch optimiert, um dem Nutzer eine gute Qualität garantieren zu können.

Im Mobilfunknetz von Swisscom ist der Sprachdienste über das Internet Protokoll (Voice over IP, VoIP, konkret Voice over LTE, VoLTE) ein spezialisierter Dienst. 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 in den Mobilfunkabonnements von Swisscom vertraglich vorgesehenen Bandbreiten in aller Regel ein Vielfaches der von VoIP benötigten Bandbreite betragen, sind die Auswirkungen auf den Zugriff auf Internetdienste kaum spürbar.

Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe d der erwähnten Verordnung verlangt Erläuterungen dazu, wie hoch die geschätzte maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit von Internetzugangsdiensten bei Mobilfunknetzen ist und wie sich erhebliche Abweichungen von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit auf die Ausübung der Rechte der Endnutzer auswirken können.

Die maximale und die beworbene Download- und Upload-Geschwindigkeit sind identisch. Sie finden sich [beim jeweiligen Angebot beschrieben](#).

Die maximal erreichbare Geschwindigkeit ist von der eingesetzten Technologie abhängig. Welche Technologie an welchem Ort verfügbar ist, ist auf der [Abdeckungskarte](#) ersichtlich.

In Mobilfunknetzen können sich erhebliche Abweichungen von den beworbenen Geschwindigkeiten ergeben, da die maximal erreichbare Geschwindigkeit von mehreren Faktoren abhängig ist, namentlich von der am Ort verfügbaren Technologie, dem benützten Endgerät und davon, wie viele Nutzer sich in einem bestimmten Moment eine Mobilfunkzelle teilen. Swisscom baut ihr Mobilfunknetz ständig aus, um Überlastsituationen und damit erhebliche Abweichungen von den beworbenen Geschwindigkeiten zu vermeiden, kann jedoch nicht ausschliessen, dass solche Abweichungen aus den genannten Gründen vorkommen und der Zugriff auf insbesondere bandbreitenintensive Dienste wie Videostreaming beschränkt ist.

Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe e der erwähnten Verordnung verlangt Erläuterungen zu den Rechtsbehelfen, die dem Verbraucher nach nationalem Recht im Falle einer kontinuierlichen und regelmässig wiederkehrenden Abweichung bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstqualitätsparameter zwischen tatsächlicher Leistung des Internetzugangsdienstes und der gemäss den Buchstaben a bis d angegebenen Leistung zustehen.

Swisscom bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihres Mobilfunknetzes. Swisscom kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbruchs- und störungsfreies Funktionieren ihres Mobilfunknetzes oder für bestimmte Übertragungszeiten und -kapazitäten abgeben ([vgl. Ziffer 11 AGB für Dienstleistungen von Swisscom im Fürstentum Liechtenstein](#)).

Wie oben beschrieben können sich Abweichungen bei den in Mobilfunknetzen beworbenen Geschwindigkeiten aus den erwähnten Gründen regelmässig ergeben.

Bitte kontaktieren Sie bei Beschwerden oder anderen Anliegen unseren [Kundendienst](#). Dieser berät Sie gerne.

Kann Swisscom die vertraglichen Leistungen nicht erbringen und findet sich keine Lösung, besteht die Möglichkeit, an die zuständige Schlichtungsbehörde in Liechtenstein ([Amt für Kommunikation](#)) zu gelangen oder den Vertrag zu kündigen.