

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,

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 „spezialisierte 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 festnetzbasierenden 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 – Versionen 1.0 und 2.0 – 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 Natel Infinity 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.



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](#)).