



Stand: 21. Februar 2024

# Informationen über Festnetz- Internetzugangsdienste

Diese Informationen über Festnetz-Internetzugangsdienste gelten für Bestellungen ab 21. Februar 2024. Folgende Informationen werden gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet erteilt. Die Informationen bilden einen integrierenden Bestandteil unserer A1 Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss ab 26. Juni 2017 zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGB, EB und LB zu unseren Produkten.

## 1. Die Qualität unserer Dienstekategorien

Wir sind laufend dabei die Qualität unserer Netze zu verbessern und führen diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch [https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE\\_802.1p](https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p)), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten.

### 1.1. Hat dies Auswirkungen auf den Datenschutz?

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Nutzer noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

## 2. Welche Geschwindigkeiten gelten für unsere Internetprodukte?

Bei unseren Festnetzinternetprodukten haben Sie die Möglichkeit unterschiedliche Geschwindigkeiten zu wählen. Im Festnetz kommt es dabei auf die verfügbaren Bandbreiten vor Ort an. Für Festnetz-Internet können Sie auf A1.net unter <https://www.a1.net/verfuegbarkeit> die für Ihre Adresse verfügbaren Produkte und Internet-Geschwindigkeiten sehen.



Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (downstream/upstream) stehen für unsere **Privatkunden-Produkte** zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Beworbene Geschwindigkeit	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120
A1 Internet 12	12/1 Mbit/s	0,25/0,06 Mbit/s	3/0,38 Mbit/s	3,3/0,41 Mbit/s
A1 Internet Power 30	30/5 Mbit/s	14/1 Mbit/s	18/1 Mbit/s	19,8/1,06 Mbit/s
A1 Internet 50 A1 Internet Power 50	50/10 Mbit/s	33/5 Mbit/s	34/5 Mbit/s	37,4/5,5 Mbit/s
A1 Internet 100 A1 Internet Power 100	100/15 Mbit/s	55/10 Mbit/s	60/10 Mbit/s	66/11 Mbit/s
A1 Internet 150 A1 Internet Power 150	150/20 Mbit/s	110/15 Mbit/s	112/15 Mbit/s	123,2/16,5 Mbit/s
A1 Internet 300 A1 Internet Power 300	300/30 Mbit/s	165/20 Mbit/s	175/20 Mbit/s	192,5/22,06 Mbit/s
A1 Glasfaser Internet 250 (FTTH/FTTB) A1 Glasfaser Internet 250 Neubau (FTTH/FTTB)	250/100 Mbit/s	165/55 Mbit/s	225/90 Mbit/s	247,5/99 Mbit/s
A1 Glasfaser Internet 500 (FTTH/FTTB) A1 Glasfaser Internet 500 Neubau (FTTH/FTTB)	500/100 Mbit/s	275/55 Mbit/s	450/90 Mbit/s	495/99 Mbit/s
A1 Glasfaser Internet 1000 (FTTH) A1 Glasfaser Internet 1000 Neubau (FTTH)	1000/250 Mbit/s	550/110 Mbit/s	900/225 Mbit/s	910/247,5 Mbit/s

Hinweis: FTTH (fibre to the home) / FTTB (fibre to the building) abhängig von der entsprechenden Realisierungsform.

Darüber hinaus dürfen wir informieren, dass die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.



Folgende Best-Effort Geschwindigkeiten (downstream/upstream) stehen für unsere **Geschäftskunden-Produkte** zur Verfügung, wobei den konkreten Produkten jeweils die unten angeführten Profile zur Verfügung stehen:

Produkt	Beworbene Geschwindigkeit	Minimale Geschwindigkeit	Normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit	Maximale Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120
A1 Business Internet 10 A1 Business Internet Professional 10 A1 Business Network	10/1 Mbit/s	0,25/0,06 Mbit/s	2/0,25 Mbit/s	2,20/0,27 Mbit/s
A1 Business Internet 20 A1 Business Mobil Internet 20 A1 Business Internet Professional 20 A1 Business Network Glasfaser Power 20	20/8 Mbit/s	10/1 Mbit/s	12,52/1 Mbit/s	13,77/1,10 Mbit/s
A1 Business Internet 40 A1 Business Mobil Internet 40 A1 Business Internet Professional 40 A1 Business Network Glasfaser Power 40	40/15 Mbit/s	20/8 Mbit/s	25/8 Mbit/s	27,5/8,80 Mbit/s
A1 Business Internet 80 A1 Business Mobil Internet 80 A1 Business Internet Professional 80 A1 Business Network Glasfaser Power 80	80/25 Mbit/s	40/15 Mbit/s	50/15 Mbit/s	55/16,5 Mbit/s
A1 Business Internet 150 A1 Business Mobil Internet 150 A1 Business Internet Professional 150 A1 Business Network Glasfaser Power 150	150/40 Mbit/s	80/25 Mbit/s	100/25 Mbit/s	110/27,5 Mbit/s
A1 Business Internet 300 A1 Business Mobil Internet 300 A1 Business Internet Professional 300 A1 Business Network Glasfaser Power 300	300/50 Mbit/s	150/40 Mbit/s	175/40 Mbit/s	192,5/44 Mbit/s
A1 Business Internet 500 A1 Business Internet Professional 500 A1 Business Network Glasfaser Power 500	500/70 Mbit/s	300/50 Mbit/s	320/50 Mbit/s	352/55 Mbit/s
A1 Business Internet Professional 1000	1000/100 Mbit/s	700/80 Mbit/s	900/90 Mbit/s	910/91 Mbit/s
A1 Business Glasfaser Internet 250 (FTTH/FTTB) A1 Business Network Glasfaser Power 250 (FTTH/FTTB)	250/100 Mbit/s	165/55 Mbit/s	225/90 Mbit/s	247,5/99 Mbit/s

<b>A1 Business Glasfaser Internet 500 (FTTH/FTTB)</b> <b>A1 Business Network Glasfaser Power 500/250 (FTTH/FTTB)</b>	<b>500/250 Mbit/s</b>	<b>275/110 Mbit/s</b>	<b>450/225 Mbit/s</b>	<b>495/247,5 Mbit/s</b>
<b>A1 Business Glasfaser Internet 1000/500 (FTTH)*</b> <b>A1 Business Network Glasfaser Power 1000/500 (FTTH)*</b>	<b>1000/500 Mbit/s</b>	<b>550/275 Mbit/s</b>	<b>900/450 Mbit/s</b>	<b>910/495 Mbit/s</b>
<b>A1 Business Glasfaser Internet 1000/250 (FTTH)**</b> <b>A1 Business Network Glasfaser Power 1000/250 (FTTH)**</b>	<b>1000/250 Mbit/s</b>	<b>550/165Mbit/s</b>	<b>900/225 Mbit/s</b>	<b>910/227,5 Mbit/s</b>

\*gemäß Leistungsbeschreibung A1 Business Glasfaser Internet 1000 bzw. A1 Business Network Glasfaser Power 1000 in der Variante 1

\*\*gemäß Leistungsbeschreibung A1 Business Glasfaser Internet 1000 bzw. A1 Business Network Glasfaser Power 1000 in der Variante 2

Hinweis: FTTH (fibre to the home) / FTTB (fibre to the building) abhängig von der entsprechenden Realisierungsform.

A1 informiert, dass die in der Tabelle ausgewiesene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit im Sinne der Verordnung (EU) 2015/2120 jene Bandbreite darstellt, die vom Kunden 95% der Zeit eines Tages erreicht wird.

Darüber hinaus stehen für Geschäftskunden-Produkte auch symmetrische Bandbreitenprofile zur Verfügung. Bei diesen Bandbreitenprofilen entsprechen die minimale, die normalerweise zur Verfügung stehende und die maximale Geschwindigkeit der beworbenen Geschwindigkeit.

Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können, wobei die Bandbreite (Geschwindigkeit) berücksichtigt wird. Ihr Internetzugang inkludiert unbeschränktes Datenvolumen.

😊 = Dienst funktioniert voraussichtlich

Bei Unterschreiten der angeführten Bandbreite funktioniert der Dienst nicht mehr oder nicht zufriedenstellend.

Dienst (notwendige Bandbreite (Richtwerte))	Nutzung mit unbeschränktem Datenvolumen
Internet surfen	ab ca. 2 Mbit/s 😊
Videostreaming SD	ab ca. 2 Mbit/s 😊
Videostreaming HD	ab ca. 5 Mbit/s 😊
Videostreaming 4k	ab ca. 20 Mbit/s 😊
Voice over IP	ab ca. 0,1 Mbit/s 😊
Online Spiele	ab ca. 5 Mbit/s 😊
Musik Streaming	ab ca. 0,32 Mbit/s 😊



### **3. Welchen Einfluss haben A1 TV/A1 Xplore TV, VoIP auf meine Internet-Geschwindigkeit?**

#### **3.1. A1 TV/A1 Xplore TV**

Wenn Sie gleichzeitig A1 TV sehen und im Internet surfen, gilt folgendes:

- Grundsätzlich stellen wir Ihnen, sofern technisch möglich, für A1 TV zusätzliche Bandbreiten zur Verfügung.
- Wenn Sie einen SD-Sender (Standard Definition) sehen, verbrauchen Sie bis zu 3 Mbit/s downstream.
- Wenn Sie einen HD-Sender (High Definition) sehen, verbrauchen Sie bis zu 7 Mbit/s downstream.
- Je nachdem, wieviel Bandbreite Sie zur Verfügung haben, kann das Anschauen einer Sendung z.B. in HD bereits die Bandbreite (downstream) vollständig aufbrauchen und Ihr Internet langsamer machen.

**Tipp:** Schalten Sie für maximale Internet-Geschwindigkeit Ihre A1 Mediabox aus.

#### **3.2. VoIP/IP-Sprachtelefonie**

Wenn Sie VoIP/IP-Sprachtelefonie von A1 (z.B. Fernsprechanschluss NGV) nutzen, werden von der für den Internetbereich zur Verfügung stehenden Bandbreite je Sprachkanal max. 100/100 kbit/s (downstream/upstream) in Abzug gebracht, wobei die tatsächliche verbrauchte Bandbreite vom jeweils eingesetzten Sprachcodec abhängig ist.

### **4. Was gilt wenn wir diese Erwartungen nicht erfüllen können?**

#### **4.1. Rechtsbehelfe**

Sollten wir die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann stehen Ihnen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Wir sind dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme ihrer Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

#### **4.2. Streitschlichtung**

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß der jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert Sie und uns über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter <http://www.rtr.at> finden Sie weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien

**Sie können uns jederzeit kontaktieren, wir werden immer bemüht sein unser Netz und damit auch Ihr Surferlebnis zu verbessern.**