



Informationen über mobile Internetzugangsdienste

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 MTEL Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss ab 30. April 2016 zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren AGB, EB und LB zu unseren Diensten.

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) die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstkategorien, 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.

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

2. Datenübertragungsdienste-Geschwindigkeit

Wie und in welcher Qualität der Kunde Inhalte im Internet nutzen können, hängt von mehreren Faktoren ab:

- **Volumenbeschränkungen:** Unsere mobilen Tarife haben oft Volumenbeschränkungen (z.B. 6 GB Datenvolumen). Das bedeutet, dass der Kunde nach Aufbrauchen dieses Kontingents je nach Tarif automatisch gesperrt oder die Geschwindigkeit auf das vertraglich vereinbarte Niveau gedrosselt wird,

- **Geschwindigkeit:** Bei mobilen Internet haben der Kunde die Möglichkeit verschiedene Tarife mit unterschiedlichen Geschwindigkeiten zu wählen. Die tatsächlich erreichbare Geschwindigkeit hängt von Standort des Kunden, dem Endgerät und der Anzahl anderer Teilnehmer in der Funkzelle ab.

Die jeweils von Ort verfügbare Technologie sowie die damit zusammenhängende **geschätzte maximale Geschwindigkeit** kann der Kunde jederzeit über unsere Netzabdeckungskarte einsehen (www.mtel.at), ausdrucken und Ihrem Vertrag beilegen. **Im MTEL Shop stellen** die MTEL Mitarbeiter dem Kunden gerne einen Ausdruck der Netzabdeckungskarte und der verfügbaren Geschwindigkeit zur Verfügung.

Die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses an Kunden Adresse angezeigte verfügbare Geschwindigkeit wird jedenfalls Vertragsbestandteil, wobei die erreichbare Geschwindigkeit den oben angeführten Einschränkungen (Tarif, Endgerät, Anzahl der Teilnehmer etc.) unterliegt. Die beworbene Geschwindigkeit kann der Kunde aus MTEL Leistungsbeschreibungen entnehmen.

Die folgende Übersicht soll einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang der Kunde typische Internetdienste nutzen können, wobei die Bandbreite (Geschwindigkeit) berücksichtigt wird.

😊 = Dienst funktioniert vorrausichtlich ☹️ = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

Dienst	Ungefähre Nutzungsdauer mit 1 GB (1) (hh:mm)	notwendige Bandbreite Ihres Tarifes und Ihres Endgerätes	Haben Sie Ihr Inkludiertes Datenvolumen verbraucht?	Haben sie einen Tarif mit Drosselung	Dienst nutzbar
Internet surfen (2 Mbit/s)	variiert nach Nutzungsverhalten	kleiner 2 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 2 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	☹️
				Nein	☹️
Videostreaming SD (2 Mbit/s)	01:06	kleiner 2 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 2 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	☹️
				Nein	☹️
Videostreaming HD (5 Mbit/s)	00:31	kleiner 5 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 5 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	☹️
				Nein	☹️
Videostreaming 4k (20 Mbit/s)	00:06	kleiner 20 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 20 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	☹️
				Nein	☹️
Voice over IP (0,1 Mbit/s)	21:31	kleiner 0.1 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 0.1 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	😊
				Nein	☹️
Online Spiele (5 Mbit/s)	00:31	kleiner 5 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 5 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	☹️
				Nein	☹️
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	07:04	kleiner 0.32 Mbit/s	ohne Relevanz	ohne Relevanz	☹️
		großer 0.32 Mbit/s	Nein		😊
			Ja	Ja	☹️
				Nein	☹️

[1] Basierend auf den in der linken Spalte angegeben Bandbreitenrichtwerten

Die folgende Übersicht soll einen Überblick zur ungefähren Nutzungsdauer für typische Internetdienste geben:

Dienst	Ungefähre Nutzungsdauer mit 1 GB (1) (hh:mm)	Ungefähre Nutzungsdauer mit x GB(1) (hh:mm)
Internet surfen (2 Mbit/s)	variiert nach Nutzungsverhalten	variiert Nutzungsverhalten
Videostreaming SD (2 Mbit/s)	01:06	mit 100 MB - 00:06
		mit 3 GB - 03:20
		mit 6 GB - 06:40
		mit 10 GB - 11:06
		mit 30 GB - 1 Tag 10:00
Videostreaming HD (5 Mbit/s)	00:31	mit 100 MB - 00:03
		mit 3 GB - 01:33
		mit 6 GB - 03:06
		min 10 GB - 05:10
		min 30 GB - 15:30
Videostreaming 4k (20 Mbit/s)	00:06	mit 100 MB - 00:00
		mit 3 GB - 00:19
		mit 6 GB - 00:39
		min 10 GB - 01:00
		min 30 GB - 03:01
Voice over IP (0,1 Mbit/s)	21:31	mit 100 MB - 02:11
		mit 3 GB - 2 Tage 16:33
		mit 6 GB - 5 Tage 09:06
		min 10 GB - 8 Tage 23:10
		min 30 GB - 26 Tage 21:31
Online Spiele (5 Mbit/s)	00:31	mit 100 MB - 00:03
		mit 3 GB - 01:33
		mit 6 GB - 03:06
		min 10 GB - 05:10
		min 30 GB - 15:30
Musik Streaming (ca. 0,32 Mbit/s)	07:04	mit 100 MB - 00:42
		mit 3 GB - 21:16
		mit 6 GB - 2 Tage 15:48
		min 10 GB - 2 Tage 22:40
		mit 30 GB - 8 Tage 20:01

[1] Basierend auf den in der linken Spalte angegebenen Bandbreitenrichtwerten

3. Was gilt wen wir diese Erwartungen nicht erfüllen können?

3.1. Rechtsbehelfe

Sollten wir die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann stehen dem Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. Wir sind dabei in erster linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Kunden Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein, kommt es zu

Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbefehle der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

3.2. 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) Streit oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren von 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 den Kunden und MTEL über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Webseite der RTR unter www.rtr.at Kunde können weitere Informationen finden, z.B. Verfahrensrichtlinien.