

Informationen gemäß VO (EU) 2015/2120 (TSM-VO)

Nachstehende Informationen über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet werden gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 ergänzend bereitgestellt. Die Informationen bilden einen integrierenden Bestandteil der Kelag-Connect Telekommunikationsverträge und werden bei Vertragsabschluss zusätzlich vereinbart. Daneben gelten die jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Entgelt-bestimmungen (EB) und Leistungsbeschreibungen (LB) zu den Kelag-Connect Produkten.

1. Informationen über angewandte Verkehrsmanagementmaßnahmen und ihre Auswirkungen auf die Qualität des Internetzugangs

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann die Kelag rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren Internet-Dienst erreicht werden.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen, setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein, wie beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen. In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internet-Dienst.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsengpässe rechtzeitig zu erkennen und entsprechende Netzerweiterungen einzuleiten.

Die beschriebenen Verkehrsmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Qualität des Internetzugangs noch auf die Privatsphäre der Nutzer und den Schutz personenbezogener Daten.

2. Auswirkungen von Dienstqualitätsparametern

2.1. Volumenbeschränkungen

Das Produkt Kelag-Connect-Glasfaser-Internet beinhaltet ein unlimitiertes Datentransfervolumen ("Flat Rate"). Das bedeutet, dass keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens erfolgt. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internet-Dienstes.

Zur Absicherung der Netz-Integrität behält sich die Kelag jedoch das Recht vor, Anwender, die durch Ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung Ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen einzuleiten.

2.2. Geschwindigkeit

Die Kelag bietet das Glasfaser-Internet ausschließlich mit symmetrischen (gleiche Down- und Uplink-Geschwindigkeit) und garantierten Bandbreiten mit geringen Latenzzeiten an. Es erfolgen keine Überbuchungen der vertraglich fixierten Bandbreiten mit weiteren Kunden.

3. Auswirkungen von Spezialdiensten, sofern diese vom Anbieter für Internetzugangsdienste angeboten werden

Die Kelag bietet das Service Festnetz-Telefonie derzeit über Partnerunternehmungen ausschließlich auf Basis Voice-Over-IP-Technologie (SIP-Trunk) an. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit dieses Qualitätsniveau sichergestellt werden kann, werden die IP-Telefonie-Daten als separater Datenstrom (VLAN) im IP-Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten konfiguriert. Die hierfür erforderliche Bandbreite (100/100 kbit/s downstream/upstream je Sprachkanal) wird priorisiert.

Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig beeinflussen.

Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf die Privatsphäre der Nutzer und den Schutz personenbezogener Daten.

4. Informationen über nationale Rechtsbehelfe bei tatsächlicher Abweichung von den Vertragsangaben

4.1. Rechtsbehelfe

Sollte die Kelag die vertraglich fixierten 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. Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Endgerätes), kommt es zu einer Preisminderung bzw. zum Rücktritt vom Vertrag, wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn die 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) Streit- oder Beschwerde-Fälle vorgelegt werden.

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 www.rtr.at finden Sie

weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.

ENTWURF