

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2026**Ausgegeben am 15. Juni 2026****Teil II**

138. Verordnung: Dienstqualitätsverordnung

138. Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, mit der bestimmte Aspekte der Dienstqualität festgelegt werden (Dienstqualitätsverordnung – DQV)

Auf Grund des § 46 Abs. 4 des Bundesgesetzes, mit dem ein Telekommunikationsgesetz erlassen wird (Telekommunikationsgesetz 2021 – TKG 2021), BGBl. I Nr. 190/2021, zuletzt geändert durch BGBl. I Nr. 94/2025, wird im Einvernehmen mit dem Bundesminister für Wohnen, Kunst, Kultur, Medien und Sport verordnet:

1. Abschnitt**Allgemeines**

§ 1. Ziel dieser Verordnung ist Transparenz für Endnutzer von Internetzugangsdiensten und von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten – soweit sie zumindest einige Komponenten des Netzes entweder unmittelbar oder über eine Leistungsvereinbarung kontrollieren – zu schaffen und den Qualitätswettbewerb zu fördern, indem Parameter für die Dienstqualität festgelegt werden sowie eine Veröffentlichungspflicht normiert wird. Weiters werden geeignete Maßnahmen vorgeschrieben, die auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen eingehen und diese in die Lage versetzen, Telekommunikationsdienste gleichermaßen wie Menschen ohne Behinderungen in Anspruch zu nehmen.

Anwendungsbereich

§ 2. Diese Verordnung gilt mit Ausnahme von § 11 für alle Anbieter von Internetzugangsdiensten sowie von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, soweit sie zumindest einige Komponenten des Netzes entweder unmittelbar oder über eine Leistungsvereinbarung kontrollieren. § 11 Abs. 1 gilt für Anbieter von öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdiensten iSd. § 4 Z 7 TKG 2021 sowie Betreiber iSd. § 4 Z 25 TKG 2021, sofern sie nicht Kleinstunternehmer iSd. § 3 Z 19 Barrierefreiheitsgesetz – BaFG, BGBl. I Nr. 76/2023, sind. § 11 Abs. 2 gilt für Erbringer von Notdiensten iSd. § 4 Z 32 TKG 2021.

Begriffsbestimmungen

§ 3. Im Sinne dieser Verordnung bedeutet

1. „Verpflichteter“ ein Anbieter von Internetzugangsdiensten oder von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten, soweit er zumindest einige Komponenten des Netzes entweder unmittelbar oder über eine Leistungsvereinbarung kontrolliert.
2. „Text in Echtzeit“ eine Form der textbasierten Kommunikation in Punkt-zu-Punkt-Situationen oder bei Mehrpunktkonferenzen, wobei der eingegebene Text so versendet wird, dass die Kommunikation vom Nutzer Zeichen für Zeichen als kontinuierlich wahrgenommen wird (Real Time Text);
3. „Gesamtgesprächsdienst“ ein Multimedia-Gesprächsdienst in Echtzeit, der die bidirektionale symmetrische Echtzeitübertragung von Video-Bewegtbildern, Text und Sprache zwischen Nutzern an zwei oder mehr Standorten ermöglicht (Total-Conversation-Service).

2. Abschnitt

Parameter für Anbieter von Internetzugangsdiensten

Latenz

§ 4. (1) Verpflichtete haben die Zeitdauer, die ein Datenpaket vom Endnutzer bis nach dem Übergabepunkt zu anderen Netzen und zurück benötigt, zu ermitteln.

(2) Die dem jeweiligen Endnutzer bereitgestellte Latenz ist als 95. Perzentil aufgeschlüsselt nach Technologie oder Tarif des Verpflichteten anzugeben.

Verzögerungsschwankung

§ 5. (1) Verpflichtete haben die dem jeweiligen Endnutzer bereitgestellte Varianz der Latenz nach § 4 Abs. 1 (Verzögerungsschwankung) zu ermitteln.

(2) Die Verzögerungsschwankung ist als 95. Perzentil je Technologie oder Tarif des Verpflichteten anzugeben.

Paketverlust

§ 6. (1) Verpflichtete haben das Verhältnis zwischen verloren gegangenen und gesendeten Paketen vom Endnutzer bis nach dem Übergabepunkt zu anderen Netzen und zurück zu ermitteln.

(2) Der Paketverlust ist als 95. Perzentil je Technologie oder Tarif des Verpflichteten anzugeben.

3. Abschnitt

Parameter für Anbieter von öffentlich zugänglichen interpersonellen Kommunikationsdiensten soweit sie zumindest einige Komponenten des Netzes kontrollieren

Beschwerden über Richtigkeit der Rechnung

§ 7. (1) Verpflichtete haben sowohl die Gesamtanzahl der Rechnungen als auch die Anzahl jener Rechnungen, die zu einer Beschwerde durch den Endnutzer über die Richtigkeit einer bestimmten Rechnung führen, zu ermitteln.

(2) Der Verpflichtete hat den Anteil der Rechnungen, gegen die Beschwerde über die Richtigkeit erhoben wird, anzugeben.

Ausfallswahrscheinlichkeit

§ 8. (1) Verpflichtete haben den Anteil der Zeit, während der ein Dienst eines Endnutzers nicht betriebsbereit ist, zu ermitteln.

(2) Der Verpflichtete hat die Ausfallswahrscheinlichkeit je Technologie oder Tarif anzugeben.

Verzögerungen bei der Rufsignalisierung

§ 9. (1) Verpflichtete haben die Zeitspanne zwischen dem Empfang der Adressinformation durch das Netz und der Anrufsignalisierung am Endgerät des anrufenden Endnutzers zu ermitteln.

(2) Je Technologie oder Tarif des Verpflichteten ist das 50., 95. und 99. Perzentil von der Verzögerung bei der Rufsignalisierung anzugeben.

4. Abschnitt

Maßnahmen zur Sicherstellung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen

Maßnahmen zu textbasierten Notrufen

§ 10. Verpflichtete haben anzugeben, durch welche Maßnahmen textbasierte Notrufe bereitgestellt werden.

Zusätzliche Dienste bei Notrufen

§ 11. (1) Anbieter von öffentlich zugänglichen nummerngebundenen interpersonellen Kommunikationsdiensten und Betreiber haben bei Notrufen zusätzlich zu Sprachkommunikationsdiensten Text in Echtzeit anzubieten. Sofern Video bereitgestellt wird, hat zusätzlich zur Sprache auch die Bereitstellung von Gesamtgesprächsdiensten zu erfolgen.

(2) Notrufabfragestellen sind technisch so auszustatten, dass sie bei Anrufen mit öffentlichen Kurzrufnummern für Notrufdienste iSd. § 18 KEM-V 2009 spätestens ab 28. Juni 2027 eine

Entgegennahme von Text in Echtzeit sowie Gesamtgesprächsdiensten, sofern diese öffentlich bereitgestellt werden, gewährleisten können.

Verständliche Sprachkommunikation

§ 12. Verpflichtete haben anzugeben, welchem Anteil der Endkunden ein oberes Limit von mindestens 7.000 Hz in der Tonübertragung bei Sprachtelefonie zur Verfügung gestellt wird.

5. Abschnitt

Übermittlung und Veröffentlichung der Parameter für die Dienstqualität

§ 13. (1) Verpflichtete haben jährlich bis zum Stichtag 31. März Daten zu den in §§ 4 bis 10 und 12 genannten Parametern abhängig vom angebotenen Dienst zu erheben und diese bis spätestens 30. April zu veröffentlichen und an die Regulierungsbehörde zu übermitteln.

(2) Die unter Abs. 1 genannten Daten sind als Open Data unter der Lizenz Namensnennung 4.0 International, CC BY 4.0 allgemein verfügbar zu machen.

(3) Die unter Abs. 1 genannten Daten sind von den Verpflichteten in einer maschinenlesbaren, automatisiert weiter verarbeitbaren Form zu veröffentlichen. Die konkrete Schnittstellenspezifikation ist von der Regulierungsbehörde auf deren Webseite zu veröffentlichen.

(4) Ausgenommen von der Übermittlungspflicht nach Abs. 1 sind Verpflichtete mit weniger als 1000 Endnutzern; soweit es sich um Anbieter im Sinne des § 4 Z 8 TKG 2021 handelt, weniger als 350 000 Endnutzern jeweils im Bundesgebiet.

6. Abschnitt

Qualitätszertifizierungsmechanismen

Qualitätszertifizierungsmechanismen

§ 14. (1) Im Fall einer nicht fristgerechten, unvollständigen oder unplausiblen Übermittlung der Daten oder wenn der begründete Verdacht besteht, dass die übermittelten Daten nicht der tatsächlich angebotenen Qualität entsprechen, kann die Regulierungsbehörde eine Überprüfung vornehmen oder durch Dritte vornehmen lassen.

(2) Die Kosten dieser Überprüfung sind vom Verpflichteten zu tragen.

(3) Die Ergebnisse dieser Überprüfung sind von der Regulierungsbehörde zu veröffentlichen.

7. Abschnitt

Übergangs- und Schlussbestimmungen

Übergangsbestimmungen

§ 15. Der erste Stichtag gemäß § 13 ist der 31. März 2027.

Sprachliche Gleichbehandlung

§ 16. Sämtliche in dieser Verordnung verwendeten Funktionsbezeichnungen und personenbezogenen Ausdrücke sind geschlechtsneutral zu verstehen.

Verweisungen

§ 17. Verweisungen in dieser Verordnung auf andere Rechtsvorschriften des Bundes gelten als Verweise auf deren jeweils geltende Fassung.

Inkrafttreten

§ 18. Diese Verordnung tritt am Tag nach ihrer Kundmachung in Kraft.

Steinmaurer

