

Swisscom lässt die ADSL-Kunden warten

Anfang Dezember kündigte Swisscom an, ihr breitbandiges Internet-Angebot ADSL «ab Mitte Februar» zu verbessern. Viele Kunden müssen nun aber bis Ende April warten. Cablecom, in Basel mit ihrem Internet-Angebot ebenfalls im Rückstand, gibt ihre Ausbaupläne bekannt.

Basel. Viele Internet-Surfer in der Schweiz warten derzeit hoffnungsvoll auf den Tag, ab dem ihr Internet-Anschluss für den gleichen Preis die doppelte Leistung bringt. Genau das hatte die Swisscom ihren ADSL-Kunden ab Februar versprochen, als sie Anfang Dezember bekannt gab, sie werde die Bandbreiten für den schnellen Internet-Zugang verdoppeln. Über 375 000 Kunden, die das tiefste ADSL-Angebot nutzen (300 Kbit/s Download), warten dieser Tage allerdings vergebens: Ihr Internet-Anschluss wird erst ab März auf die höhere Bandbreite umgeschaltet. Die Letzten müssen sich gar bis Ende April gedulden, wie Swisscom-Sprecher Sepp Huber gegenüber der BaZ erklärt.

Von einer Verzögerung will Swisscom nichts wissen. «Wir haben bei der Ankündigung gesagt, dass die Umstellung ab Mitte Februar mehrere Wochen dauern wird», sagt Huber. Zudem habe die Umstellung des grösseren Angebots (von 600 auf 1200 Kbit/s) bereits begonnen und sollte am 21. Februar beendet sein. Das neueste Angebot (2400 Kbit/s), bei dem das Herunterladen eines Songs nur noch drei, vier Sekunden dauert, werde am 25. Februar gestartet.

Abgesehen von den ungeduldig wartenden Kunden, die sich teilweise verschaukelt vorkommen, da praktisch nur der Februar als Stichdatum kommuniziert wurde, wird Swisscom auch von den ADSL-Wiederverkäufern wie Sunrise, Tele2, Green.ch oder Tiscali stark kritisiert. Diese so genannten Reseller sind völlig abhängig vom Monopolisten und müssen sich die Reklamationen anhören: Sie beziehen von Swisscom das ADSL-Angebot und verkaufen es den Endkunden weiter, während

Swisscom nur über ihre Tochter Bluewin im Endkundengeschäft tätig ist.

Unbegreiflich sei etwa, dass ausgerechnet die breite Masse der halben Million ADSL-Kunden – jene 75% (375 000) mit dem tiefsten Angebot – am längsten hingehalten würden, ärgert sich Guido Honegger, Chef des Internet-Providers Green.ch. Zudem unterstellt er, dass die «Verzögerung» vorausehbar gewesen sei: «Die Swisscom hat gewusst, dass die Umstellung nicht so schnell durchgezogen werden kann. Aber aus Marketinggründen hat man den Februar kommuniziert, und nicht den Monat April.» Gleich tönt es von Tiscali-Sprecher Reto Meyer: «Die Erhöhung der Bandbreiten von Swisscom war nur eine Reaktion auf die Offensive von Cablecom. Dabei war die Umstellung längst absehbar. Deshalb hätte der Prozess sehr wohl vorbereitet werden können.» Zudem habe Swisscom mangelhaft und zu spät kommuniziert.

Konkurrentin Cablecom, die Mitte November ihr Breitband-Angebot massiv verbessert hat, zeigt sich wenig verwundert. «Die langwierige Umstellung beweist, dass die ADSL-Technologie veraltet ist», sagt Cablecom-Sprecher Stefan Howeg. Cablecom hatte die Umstellung auf höhere Bandbreiten am Tag der Ankündigung vorgenommen – ausser in Basel (vgl. Kasten).

Trotz der Kritik spricht Swisscom-Sprecher Huber von einer planmässigen Umstellung. Man habe zuerst die kleinere Kundengruppe umstellen wollen, um bei Problemen flexibler reagieren zu können. Solche seien bisher aber nicht aufgetaucht. *Tobias Bossard*



Cablecom: Das Kleinbasel zuletzt

bot. Cablecom erhöhte im November die Leistungen beim breitbandigen Internet-Angebot massiv. Basel und Allschwil können davon aber noch nicht profitieren, da zuerst das Netz der Cablecom-Tochter Balcab aufgerüstet werden muss.

Nun hat Cablecom gegenüber der BaZ dargelegt, welche Quartiere ab wann von den höheren Leistungen profitieren können: Im 1. Quartal 2004 sollen die Hubs (Verteiler) «Bethesda» und «Riehen» aufgerüstet werden, danach «Allschwil» und «Schützenmatt» (2.Q.2004), «Isaak Iselin» (3.Q.2004), «Gundeli» (4.Q.2004), «Kantonsspital» (1.Q.2005) und zuletzt «Muba»

(2.Q.2005), von wo aus das gesamte Kleinbasel versorgt wird.

Nicht nur mit der langsameren Einführung dieses Internet-Angebots in Basel sorgt Cablecom für Ärger. Auch deren Kundendienst ist weiterhin überlastet. Ein Beispiel: Nach dreimal 15 Minuten warten am Telefon (ab der 11. Minute kostet die Hotline 2.13 Fr./Min.), sagt der Supporter, es warten noch 13 andere Leute. Das Problem sei erkannt, sagt Cablecom – so wie in den letzten Jahren allerdings auch. Bis Mitte Jahr werde sich die Situation aber bessern, da «strukturelle und personelle Änderungen» vorgenommen worden seien, so Sprecher Stefan Howeg.