

Konkurrenz sollte das Geschäft beleben und die Qualität steigern:

## Ich berücksichtige den Staatsbetrieb.

**E**s war letztes Jahr, als die Swisscom bei uns in der Strasse die Glasfaser einziehen liess. Ich habe mich gefreut, finde neue Techniken immer auch spannend. Bald kam ein Agent der Swisscom und empfahl mir Wohnungsanschluss und Kombiabo. Prima, dachte ich, Zeit für einen Wechsel und kündigte flugs meinem alten Anbieter. Dann geschah nichts mehr. Auf Nachfrage bei Swisscom, wann die Wohnungserschliessung nun stattfindet, kam die Antwort, es gelte der bereits laufende Vertrag. Aha? Vertrag ohne Anschluss? Was folgte kann eigentlich nur unter dem Titel Humor gehandelt werden.

**A**ber der Reihe nach: Der Annette Herr am Telefon – die Gespräche können zu Schulungszwecken aufgezeichnet werden – verband mich intern weiter: Musik, Musik und weiter Musik. Oh ja, das sei untergegangen. Flugs erhielt ich den neuen Vertrag mit Swisscom, Laufdatum ab sofort. Vertrag gültig ohne Unterschrift. Der Wohnungsanschluss-Techniker kam viele Tage später und auf mehrmalige Nachfrage: Musik. Herzlich willkommen! Musik, Musik. Ich verbinde, Musik, und

ich versuche es nochmals. Musik ... Bin nicht zuständig. Musik ... Kann nichts machen. Musik ... leer etc.

**I**mmernoch, Mitte März – mein alter Vertrag lief Ende März aus – war meine Wohnung erschlossen, fehlte nur der Techniker mit den Geräten. Nach mehrmaligem Nachfragen und verbinden ... Musik ... Musik ... Moment bitte, ich verbinde, Musik ... Musik ... da bin ich nicht zuständig ... Musik, Musik ... sie haben einen laufenden Vertrag ... stand er mit den Geräten in der Wohnung.

**N**ur: Der Anschluss funktionierte nicht. Der Techniker kam Tage später nochmals. Der Anschluss funktionierte noch immer nicht. Es war ihm sehr peinlich und er versicherte, die Swisscom würde sich am selben Tag noch melden.

**Z**wei Tage später, am Tag vor Ablauf meiner Kündigungsfrist beim alten Anbieter habe ich nachgefragt. Musik ... Musik ... ich verbinde ... oh, ich habe abgeklärt ... doch nicht verbunden? – Nein, aber der Techniker meldet sich im Laufe des Tages bei Ihnen ... ist gratis ... Ich lese mich grad in ihr Dossier ein, ou ja, Uhu, tatsächlich ... ich

kann nichts machen, verbinde nochmals ... Musik ... Musik, dann wurde es mir zu blöd. Die Verträge, die jeweils ohne Unterschrift gültig sind, mit jeweils unterschiedlichem Vertragsbeginn, aber noch immer keine funktionierende Glasfaser, geschweige denn die notwendigen Geräte im Haus.

**M**ein alter Anbieter ist kulant: Claro, sie können ihren Vertrag weiterführen, ich rufe um 12 Uhr zurück! Und dann funktioniert es doch: Eine Stunde vor Ablauf meines Ultimatums – ich bleibe beim alten Anbieter – der kann das! Und es kommt ein junger Mann der Swisscom. Innerhalb von zwei Stunden sind alle Geräte da, alles funktioniert.

**W**as bleibt ist der schale Nachgeschmack: Vor Jahren habe ich zu Sunrise und Hispeed gewechselt, um Wettbewerb zu ermöglichen. Nun dachte ich, es sei an der Zeit, wieder den Staatsbetrieb zu berücksichtigen. Ganz offensichtlich ist es noch zu früh. Möge die Konkurrenz das Geschäft beleben und die Qualität steigern!

Marlies Bänziger,  
4.4.2015, 114. Jahrgang, Nr. 94.