



swisscom

Stellungnahme

Swisscom setzt Bestimmungen für eine faire Nutzung von NATEL infinity (Fair Usage Policy) mit Augenmass um

Können Swisscom Kunden wirklich so viel telefonieren, wie sie wollen?

Nur zwei Jahre nach der Lancierung nutzen bereits über 1,8 Mio. Swisscom Kunden den infinity Tarif und schätzen die sorglose Nutzung. Sie schätzen es, dass die Rechnung jeden Monat gleich ausfällt und sie beim Telefonieren nicht auf die Dauer achten müssen. Gibt es jedoch Hinweise, dass das Angebot von einem Kunden übermässig oder missbräuchlich genutzt wird, kontaktieren wir den Kunden per SMS oder persönlich. Der weitaus grösste Teil unserer Kunden kommt jedoch gar nie in Berührung mit dieser sogenannten Fair Usage Policy (FUP): Wir sind im Laufe eines Jahres nur mit einem Promille unserer Kunden im Gespräch.

Wie lange kann ein Kunde mit seinem NATEL infinity telefonieren?

Es gibt keine festgelegte Grenze, wenn der Kunde das Abo für den privaten Eigengebrauch und für die mobile Nutzung einsetzt. Der infinity Kunde telefoniert im Schnitt dreieinhalb Stunden pro Monat. Telefoniert ein Kunde nun beispielsweise über das 50 oder 100fache während eines Monates, ist das aussergewöhnlich. Es besteht dann die Möglichkeit, dass der Kunde das Mobilnetz für eine dauerhafte Verbindung nutzt oder unsere Dienstleistungen zweckentfremdet und zum Beispiel weiter verkauft. Wir gehen in solchen Fällen auf den Kunden zu und weisen ihn auf diese massiv überdurchschnittliche Nutzung hin. Im Gespräch haben wir bisher fast immer eine Lösung gefunden - beispielsweise mit dem Wechsel auf ein für ihn passenderes Abo oder eine Festnetz-Lösung.

Ist denn nur ausschlaggebend, wie lange ein Kunde telefoniert?

Es ist nicht nur die Anzahl telefonierter Minuten für uns relevant, sondern auch die allgemeine Nutzung: Sprich, ob das Mobilfunknetz für eine dauerhaft stationäre Anwendungen eingesetzt wird, wie zum Beispiel bei einer Videoüberwachung oder SMS/MMS-Spamming. Deshalb suchen wir das Gespräch mit den betreffenden Kunden.

Wie lautet die Fair Usage Policy?

Das Abo Natel infinity gilt für den normalen Eigengebrauch. Weist Swisscom nach, dass die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch abweicht oder bestehen Anzeichen, dass die SIM-Karte für Spezialanwendungen (z.B. Überwachungsanwendungen, Maschine-Maschine-, Durchwahl- und Dauer-Verbindungen) benutzt wird, behält sich Swisscom jederzeit vor, die Leistungserbringung einzustellen oder einzuschränken, oder eine andere geeignete Massnahme zu ergreifen.

Warum gibt es eine Fair Usage Policy?

Trotz des ständigen Ausbaus des Mobilfunknetzes ist dessen Kapazität nicht unendlich. Swisscom möchte jedoch die Netzverfügbarkeit für alle Kunden gewährleisten. Damit dies bei einem sogenannten Shared Medium möglich ist, ist es Swisscom vorbehalten bei übermässiger oder gar missbräuchlicher Nutzung, den betroffenen Kunden zu kontaktieren. Swisscom handelt vor allem aus



swisscom

einem Fairness Gedanken unseren Kunden gegenüber, denn nur so können wir sicherstellen, dass die Netzqualität für all unsere Kunden hoch bleibt und wir eine Erreichbarkeit gewährleisten können.

Wo werden diese Informationen kommuniziert?

Unsere Fair Usage Klausel besteht seit der Lancierung von NATEL infinity und diese haben wir auch immer offen und transparent auf den verschiedenen Kanälen kommuniziert (www.swisscom.ch/fup). Sie ist darum kaum bekannt, weil nur ganz wenige Kunden mit ihr in Berührung kommen.

Bern, 27.05.2014