



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Langsames Internet?

Stand

06/2017

Langsame Internet-Verbindung? Das sind Ihre Rechte

Die Mindest-Übertragungsgeschwindigkeit

In den Werbungen nennen die Anbieter die höchste Geschwindigkeit, welche die Internetverbindung erreichen kann (auch „banda nominale“ genannt). Ausschlaggebend ist jedoch die „garantierte Geschwindigkeit („banda minima garantita“), welche die Anbieter mindestens garantieren müssen. Spricht die Werbung z.B. von „bis zu 20 Mb“, kann die garantierte Mindest-Geschwindigkeit auch nur 7,2 Mb betragen.

Leider sind die Informationen zu dieser garantierten Mindest-Bandbreite oft nur schwer auffindbar. Die Dienstcharta („Carta dei Servizi“) des Anbieters oder die Informationsblätter auf der Homepage müssten diese Information erhalten; im Vertrag müsste zumindest erwähnt werden, wo die entsprechenden Informationen auffindbar sind. Eine Liste mit den garantierten Mindestbandbreiten der verschiedenen Angebote finden Sie unter https://misurainternet.it/bande_minime/.

Überprüfen Sie die Geschwindigkeit ihrer Verbindung

Mit dem kostenlosen Programm „Ne.Me.Sys“ der AGCOM (Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen) , kann man überprüfen, ob die vertraglich festgelegte Geschwindigkeit eingehalten wird. Mit dem vom Programm gelieferten Zertifikat kann man vom Betreiber eine Verbesserung der Geschwindigkeit verlangen. Wenn diese nicht erfolgt, kann der Vertrag kostenlos gekündigt werden.

Wie funktioniert Ne.Me.Sys

1. Melden Sie sich auf der Webseite „misurainet“, unter <https://misurainet.it/login/> an.

Wichtig: es braucht die Daten des Vertragsinhabers sowie die Details des Angebots.

2. Laden Sie das Programm "Ne.Me.Sys" herunter und folgen sie den Anweisungen zur Installation.

Wählen Sie die richtige Version für Ihr Betriebssystem: das Programm ist für Windows 7, 8, 10, MAC OSX 10.11 "El Capitan" und Ubuntu 14.04 verfügbar.

3. Starten Sie das Programm, messen Sie die Geschwindigkeit und laden Sie sich das Zertifikat herunter.

4. Vergleichen Sie die erzielten Ergebnisse mit den vertraglichen Mindestanforderungen. Achten Sie hier besonders auf die Download-Geschwindigkeit und vergleichen Sie diese mit der garantierten Mindestbandbreite. Um genau vergleichen zu können, nutzen Sie folgende Konvertierungs-Regel: 1 Mbps = 1000 Kbps -> 7.2 Mbps = 7200 Kbps.

NB: Eine Liste mit den garantierten Mindestbandbreiten der verschiedenen Angebote finden Sie unter dem Link: https://misurainet.it/bande_minime/

5. Ist die Download-Geschwindigkeit ist geringer als sie sein sollte, können Sie bei Ihrem Anbieter Beschwerde einreichen (mittels Einschreiben mit Rückantwort). Legen Sie der Beschwerde das Ne.Me.Sys Zertifikat bei. Achtung: das Zertifikat ist nur für 30 Tage ab Zeitpunkt der Messung gültig. Eine Liste mit den Adressen der Kundendienste der einzelnen Betreiber finden sie auf https://misurainet.it/contatti_operatori/.

6. Nach der Beschwerde hat der Anbieter 45 Tage Zeit, um die Geschwindigkeit anzupassen und somit die Mindestgeschwindigkeit wieder einzuhalten.

7. Nach 45 Tagen sollten Sie eine erneute Messung mit Ne.Me.Sys durchführen und prüfen, ob die effektive Geschwindigkeit über dem vertraglichen Minimum liegt.

8. Wenn das Internet immer noch zu langsam sein sollte, kann der Vertrag per per Einschreiben mit Rückantwort gekündigt werden (auch hier das Zertifikat beilegen). Die Kündigung greift spätestens 30 Tagen nach Eintreffen beim Anbieter. Es dürfen keine Pönalen oder Deaktivierungskosten angelastet werden. Wurden allerdings mit dem Angebot auch Produkte auf Raten erworben (z.B. ein Modem), so müssen diese bezahlt werden. Was die Art und Weise der Kündigung betrifft, ist darauf zu achten, ob der Vertrag nicht weitere Bedingungen für die Wirksamkeit vorsieht, wie etwa das Beifügen einer Kopie des Ausweises, oder ob es notwendig ist, die Mitteilung innerhalb einer bestimmten Frist zu senden.

Vor der Unterzeichnung eines Vertrages

- Überprüfen Sie die Mindestgeschwindigkeit, welche der Betreiber verspricht (garantierte Mindestbandbreite);
- Erkundigen Sie sich auf der Website oder im Geschäft, ob Ihr Haus vom Anbieternetz abgedeckt ist;

- Stellen Sie sicher, dass sich Ihr Haus nicht in einer „anti-device“ Zone befindet. In diesen Zonen können keine schnellen Internetverbindungen angeboten werden, weil die verlegten Kabel dies nicht erlauben.
- Für diese Fälle könnte eine alternative Internet-Verbindung eine Lösung sein, mit Anbietern die Internet über Funk oder Radio anbieten. Bei diesen Verbindungen kommt das Signal über eine Antenne ins Haus, und kann es können bessere Verbindungen hergestellt werden, sofern der Empfang nicht anderweitig auf Hindernisse (z.B. Bäume oder Gebäude) stößt.