

Betreff:

**Telefonieausfall in Teilen von Broitzem**

Organisationseinheit:

Dezernat VI  
0800 Stabsstelle Wirtschaftsdezernat

Datum:

12.03.2024

Beratungsfolge

Stadtbezirksrat im Stadtbezirk 222 Südwest (zur Kenntnis)

Sitzungstermin

12.03.2024

Status

Ö

**Sachverhalt:**

Zur Anfrage der SDP-Fraktion im Stadtbezirksrat 222 vom 10.01.2024 wird wie folgt Stellung genommen:

Nach Eingang der Anfrage wurde von der Verwaltung Kontakt zur Deutschen Telekom aufgenommen.

Generell können Kundinnen und Kunden bei Unregelmäßigkeiten im Telekommunikationswesen den Kunden-/Störungsdienst des jeweiligen Providers und die Bundesnetzagentur als Aufsichtsbehörde aller Telekommunikationsunternehmen direkt kontaktieren

(<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/AnfragenBeschwerden/start.html>). Dies birgt in der Regel Zeitvorteile und bindet keine Ressourcen der Verwaltung.

Die Stadtverwaltung hat hinsichtlich der vorliegenden Fragen die Deutsche Telekom um Antwort gebeten, die nachstehend aufgeführt sind:

Zu Frage 1:

Die Störungsortermittlung gestaltete sich schwierig, da trotz mehrmaliger Suche vor Ort die Störungsstelle nicht exakt bestimmt werden konnte. Zusätzlich erschwerte die Witterung im Januar und Februar samt daraus ergebendem Hochwasser die Tiefbauarbeiten. Aufgrund dessen bzw. durch den hohen Grundwasserspiegel standen Baugruben sofort voll mit Wasser, die keine Arbeiten ermöglichten. Darüber hinaus erlaubte der Fachkräftemangel bei den Auftragnehmern samt der angespannten Situation am Tiefbaumarkt nur die absoluten Notfälle zu bedienen.

Zu Frage 2:

Die Störungsabteilung der Deutschen Telekom hat von der ausführenden Baufirma die Rückmeldung erhalten, dass sämtliches Material geliefert wurde und die notwendigen Arbeiten ab dem 07.03.2024 starten sollen. Voraussichtliche Dauer der Störungsbearbeitung voraussichtlich bis Ende der nächsten Woche (~ 15.03.2024).

Zu Frage 3:

Proaktiv hat die Telekom nach eigenen Ausführungen keine Möglichkeiten zu agieren, denn bei jedem Kunden erfolgt eine individuelle Betrachtung. Wichtig ist, dass der jeder Kunde zwingend proaktiv tätig werden muss und seine Störung bei seinem Provider anzeigt. Die Betroffenen Telekom Kunden können sich jederzeit an folgende Stellen wenden:

- Kunden Hotline 0800 330 1000 mit dem Stichwort Störung - kostenfrei von allen Anschlüssen, auch mobil erreichbar innerhalb Deutschlands
- Telekom Shops Hutfiltern, BS Bahnhof/BRAWO Park, Elbe Str. BS und Schloss Arkaden
- Mobil übers Internet <http://www.telekom.de/stoerung>.

Leppa

**Anlage/n:**

keine