

Herrn  
Oberbürgermeister  
Dieter Reiter  
Rathaus

München, den 22.12.2014

## Wartezeiten für die Einrichtung von Telefon- und Internetanschlüssen bei M-net

### Anfrage

Der Bericht des Verbraucherschutz-Verbands Stiftung Warentest "Wochenlanges Warten auf den Techniker" von November 2014 für die Einrichtung von Internet- und Telefonanschlüssen fällt horrend aus: bei einigen Anbietern waren die Anschlüsse selbst nach über zwei Monaten nicht geschaltet, in einigen Fällen warteten Kundinnen und Kunden trotz Terminvereinbarung vergebens auf die Techniker. In einem Fall erschien der Techniker sogar erst beim fünften vereinbarten Termin.

Stiftung Warentest führt dazu aus: "Besonders gravierend sind die Probleme bei DSL-Anschlüssen. Knackpunkt ist die 'letzte Meile', also das Stück Leitung das vom grauen Kasten auf der Straße ins Haus des Kunden führt. Meist gehört die letzte Meile zum Hoheitsgebiet der Telekom. Ganz gleich, bei welchem Internet-Serviceprovider ein Kunde seinen DSL-Anschluss bucht - der jeweilige Anbieter muss dann mit der Telekom zusammenarbeiten. Oft fehlt es ihm an Kenntnissen über den technischen Zustand der Leitung, etwa die tatsächliche DSL-Kapazität vor Ort. In solchen Fällen muss ein Techniker eingreifen, den wiederum die Telekom stellt. Über eine Datenbank können DSL-Anbieter Techniker buchen. Ihren Kunden teilen sie daraufhin den Termin mit. Problem: Die Techniker sind offenbar so stark ausgelastet, dass sie die Masse an Terminen nicht pünktlich wahrnehmen können. Zudem beauftragt die Telekom auch Subunternehmer. Die bezahlt sie zum Teil unabhängig davon, ob ein Kundenbesuch erfolgreich verlief. Besonders pikant: Die Telekom schafft es nicht einmal, ihren eigenen Klienten zuverlässigen Service zu bieten. Vier von sieben geplanten Techniker-Terminen platzten. Leidtragender ist stets der verzweifelt wartende Kunde."

Der Internet- und Telefonanbieter der Stadtwerke München M-net ist im Bericht nicht erfasst. Da das Problem der "letzten Meile" jedoch bei allen getesteten Anbietern auftrat, frage ich:

- 1) Ist M-net für die Einrichtung der "letzten Meile" auch auf eine Technikerin oder einen Techniker der Telekom angewiesen?
- 2) Falls ja, ist es möglich eigene TechnikerInnen mit dem entsprechenden Know-How zu beschäftigen?

3) Wie hoch ist die durchschnittliche Einrichtungszeit für einen Internet- und/oder Telefonanschluss bei M-net?

4) Sind auch bei M-net Fälle bekannt, in denen sich Kunden über nicht-erschienene TechnikerInnen beschwert haben? Falls ja, wie viele?

Initiative

Dominik Krause

Mitglied des Stadtrates