



Josef Schmid
2. Bürgermeister
Leiter des Referats für Arbeit
und Wirtschaft

- I. An Herrn Stadtrat Dominik Krause
Stadtratsfraktion DIE GRÜNEN/RL, Rathaus

Datum
26.01.2015

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

Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO
Anfrage Nr. 14-20 / F 00202 vom 22.12.2014

Sehr geehrter Herr Stadtrat Krause,

in Ihrer Anfrage vom 22.12.2014 beziehen Sie sich auf Kritik der Stiftung Warentest an der Telekom und führen dann aus: „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.“

Frage 1:

Ist M-net für die Einrichtung der „letzten Meile“ auch auf eine Technikerin oder einen Techniker der Telekom angewiesen?

Antwort der M-net GmbH:

„Ob ein Telekom-Techniker bei der Inbetriebnahme eines Telefon- und/oder Internetanschlusses hinzugezogen werden muss, hängt maßgeblich von der zum Einsatz kommenden Anschlusstechnologie ab. Bei klassischen HVT oder TAL-Anschlüssen („letzte Meile“ führt von der Wohnung des Kunden bis zum Hauptverteiler) und FTTC-Anschlüssen (fiber to the curb, „letzte Meile“ führt vom Kunden bis zum Kabelverzweiger) muss M-net die Teilnehmeranschlussleitung (TAL) bei der Deutschen Telekom mieten. Hier kann es notwendig sein, dass ein Telekom-Techniker vor Ort Schaltungen im Haus oder der Wohnung vornehmen muss.

Bei FTTB/H-Glasfaseranschlüssen (fiber to the building/home) von M-net, wie sie unter anderem in München innerhalb des Mittleren Rings verfügbar sind, kann auf die Buchung

Herzog-Wilhelm-Str. 15
80331 München
Telefon:(089) 233-27514
Telefax:(089) 233-21136

eines Telekom-Technikers vollständig verzichtet werden. In diesen Fällen kommt die neue Glasfaserinfrastruktur zum Einsatz, die die Stadtwerke München (SWM) und M-net in den vergangenen Jahren in weiten Teilen Münchens ausgerollt haben. Alle notwendigen technischen Arbeiten am Leitungsnetz werden ausschließlich von M-net Mitarbeitern oder ausgewählten hochqualifizierten Partnerunternehmen durchgeführt.“

Frage 2:

Falls ja, ist es möglich eigene TechnikerInnen mit dem entsprechenden Know-How zu beschäftigen?

Antwort der M-net GmbH:

„Bei echten Glasfaseranschlüssen (FTTB/H) kommen entweder hauseigene Techniker von M-net oder direkt von M-net beauftragte hochqualifizierte Partnerunternehmen zum Einsatz. Die hohe Servicequalität wird dabei im Rahmen des Qualitätsmanagements kontinuierlich überwacht und bei Bedarf weiter optimiert.

Bei der letzten Kundenzufriedenheitsmessung von M-net (Dezember 2014) haben Kunden die hauseigenen oder direkt von M-net beauftragten Techniker in puncto Kompetenz und Pünktlichkeit mit der Schulnote 1,6 bewertet. Im Vergleich dazu schnitten Telekom-Techniker bei der Schaltung eines HVT-Anschlusses nur mit 1,9 ab. (Bewertung: 1 = sehr zufrieden, 5 = sehr unzufrieden).

Bei den kupferbasierten Anschlusstechnologien (TAL, FTTC), bei denen die Teilnehmeranschlussleitung (letzte Meile) angemietet werden muss, ist der Einsatz eigener Techniker aus rechtlichen Gründen nicht möglich. Die Telekom erlaubt anderen Telekommunikationsunternehmen nicht, Arbeiten an ihrem Leitungsnetz vorzunehmen. Auch dann nicht, wenn die TAL anschließend an einen Mitbewerber wie M-net vermietet wird.“

Frage 3:

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

Antwort der M-net GmbH:

„Die Einrichtungszeit hängt maßgeblich von der zum Einsatz kommenden Anschlusstechnologie ab. Handelt es sich um einen Neuanschluss im Glasfasernetz von M-net (FTTB/H) findet die Schaltung innerhalb weniger Tage nach Vertragsabschluss statt. Möchte der Kunde bei einem Anbieterwechsel seine Rufnummer mitnehmen, ist M-net an die restliche Vertragslaufzeit beim alten Provider gebunden. Die abschließende Bearbeitung des Auftrags erfolgt unverzüglich nach Terminbestätigung durch den Rufnummer abgebenden Provider in der Regel innerhalb von drei bis vier Wochen nach Auftragsstellung.

Bei Anschlüssen mit Kupferleitungen (TAL, FTTC) muss die „letzte Meile“ bei der Deutschen Telekom bestellt werden. Die Antwortzeit der Telekom beträgt durchschnittlich sieben Tage. Die abschließende Bearbeitung mit Bereitstellung des Anschlusses ohne Anbieterwechsel (Neuanschluss) erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Wochen. Bei einem Anbieterwechsel erfolgt die abschließende Bearbeitung innerhalb von vier Wochen, die Bereitstellung des Anschlusses richtet sich hier wieder nach der Restvertragslaufzeit des Rufnummer abgebenden Providers.“

Frage 4:

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

Antwort der M-net GmbH:

„M-net sind einige Beschwerden über nicht-erschienene Telekom-TechnikerInnen bekannt. M-net geht jedem einzelnen Fall sorgsam nach. Die Beschwerden werden der Telekom sofort gemeldet, außerdem wird umgehend versucht, die Vereinbarung eines Ersatztermins in die Wege zu leiten.“

M-net hat großes Interesse daran, dass seine Neukunden die bestellten Dienste so schnell und unkompliziert wie möglich nutzen können. Dem Unternehmen ist bewusst, dass eine nicht erfolgte oder mangelhafte Techniker-Dienstleistung der Deutschen Telekom vor allem das eigene Image in Mitleidenschaft zieht. Denn aus Sicht des Kunden werden Probleme oder Wartezeiten beim Anbieterwechsel in der Regel nicht dem alten, sondern dem neuen Provider angelastet.

Nicht zuletzt deswegen, haben wir bereits vor einigen Jahren das Thema „Nichterscheinen“ gerichtlich einer Nachprüfung mittels eines Antrages auf einstweilige Verfügung unterzogen, um die Nichterscheinungs-Quote möglichst niedrig zu halten.

Zudem versuchen wir mittels des Einsatzes von Service-Anrufen bei jedem Kunden sicherzustellen, dass der Kunde bei Erscheinen des Telekom-Technikers vor Ort ist oder aber schnellstens nach Hause kommt (sog. Service Calls). Für diese Dienstleistung müssen wir der Telekom gesondert ein Entgelt entrichten.“

Ich hoffe, dass Ihre Fragen hiermit beantwortet werden konnten.

Mit freundlichen Grüßen

II. Abdruck von I.

an das Direktorium-HA II/V 1
an RS/BW

Per Hauspost
An die Stadtwerke München GmbH

je z.K.

III. Wv. FB V Netzlaufwerke/allgemein/FB_V/swm/3 Gremien/1 Stadt/1 Stadtrat/3 Anfragen/Gruene/141222_Wartezeiten M-net_Antwort.odt

Josef Schmid