

Glasfaserausbau



o2 informiert darüber, daß sie den Aktivierungsprozeß angepaßt haben.

Hintergrund:

Die Bürger der Gemeinde Reichweiler haben mit der Beauftragung an die UGG, Glasfaser bis in die Häuser zu verlegen, einen Vertrag mit o2 geschlossen. Oft ist damit ein Providerwechsel und eine Rufnummernmitnahme verbunden.

Der bisherige Prozeß sah vor, daß o2 die Glasfaserleitung bei der UGG bestellt. Diese übermittelt dann ein ungefähres Datum der Fertigstellung bzw. Übergabe der Glasfaserleitung an o2. Mit diesem Datum fragt o2 nun beim bisherigen Provider des Kunden an, ob eine Übernahme des Kunden zu diesem Datum erfolgen kann. Der Provider bestätigt uns dieses Datum und informiert gleichzeitig seinen Kunden, daß das Vertragsverhältnis zu diesem Datum endet.

Leider kommt es dazu, daß die Glasfaserleitung durch die UGG nicht fristgerecht übergeben werden und o2 dann eine Weiterversorgung beim alten Provider beantragt. Das kann sich mehrmals wiederholen und der Termin zur Aktivierung verschiebt sich dementsprechend oft. Im schlimmsten Fall vollzieht der ehemalige Provider die Kündigung zum ursprünglich vereinbarten Termin und der Kunde hat weder Internet noch Telefon.

Vor diesem Hintergrund hat o2 dazu entschieden, den Providerwechsel erst dann anzustoßen, wenn definitiv klar ist, daß die Glasfaserleitung durch die UGG vollständig installiert ist. Aus diesem Grund wird o2 ab sofort einige Aufträge stornieren und wieder neu im Kundensystem eingeben. Dadurch durchlaufen diese Aufträge den neuen Prozeß und es kommt zu keinen unnötigen und nervenaufreibenden Verschiebungen des Aktivierungstermins. Die in diesen Prozeß involvierten Kunden aus Reichweiler werden von o2 angerufen und die Vorgehensweise besprochen.

Eric Tuerlings

Ortsbürgermeister