Gemeindemitteilung

Informationen zum VDSL- sowie Glasfaserausbau im Landkreis Lörrach

---

Einige bereits angeschlossene Kunden sind auf unseren Service zugekommen und haben von Problemen bei der Telefonie berichtet. Fehlerursache waren falsche Telefonie-Einstellungen vor allem auf den kundeneigenen Modems, ausgelöst durch eine Umstellung der Systeme bei PŸUR. Als das Problem erkannt wurde, haben wir umgehend eine Anleitung zur Einstellung der korrekten Daten an alle Kunden verschickt, die über ein eigenes Modem und keine Miet-FRITZ!Box verfügen. Leider hat sich jetzt gezeigt, dass es in Einzelfällen nach wie vor Probleme geben kann. Da die Ursache dieser Fälle auf den kundeneigenen Modems liegen die wir nicht in Rahmen der Fernwartung steuern können, haben wir am Montag damit begonnen alle Kunden, die von dem Problem betroffen sein können anzurufen, um die notwendigen Einstellungen durchzugehen und die Einschränkungen so zu beheben.

Sollte ein Einsatz vor Ort für die Einstellung der kundeneigenen Modems notwendig sein, haben wir für diese Fälle die Firma APM Kommunikations- und Sicherheitstechnik GmbH aus Waldshut-Tiengen und Niederlassung in Lörrach, damit beauftragt.

Wir möchten aber alle Kunden, die aktuell noch ein Problem mit der Telefonie haben, bitten, dieses per Mail an kundenservice@glasfaser-im-landkreis-loerrach.de zu melden. Wir kommen dann auf die betroffenen Haushalte zu!

Für die entstandenen Probleme möchten wir uns aller Form entschuldigen. Die Mehrheit unserer aktiven Kunden haben glücklicherweise keine Probleme und können die gebuchten Produkte ohne Einschränkungen nutzen.

Bei einigen zukünftigen VDSL-Kunden kommt es dazu, dass das Vertragsende mit dem Altanbieter (Portierungsdatum) und der Schalttermin der Telekom zeitlich auseinanderliegen. Um für diesen Zeitraum eine Weiterversorgung zu gewährleisten, sorgt der Altanbieter für eine Weiterversorgung bis zu dem tatsächlichen Schalttermin. Auf beide Termine haben wir keinen großen Einfluss, da diese von anderen Prozessteilnehmern vorgegeben werden. Erst zum tatsächlichen Schalttermin kann die Versorgung durch pepcom übernommen werden.

Weiterhin möchten wir den Presseberichten über eine Stagnation beim VDSL-Ausbau (erster Zwischenschritt vor dem eigentlichen FTTB/H-Ausbau in Efringen-Kirchen und Fischingen) widersprechen. 22 von 24 KVz sind über die bereits aktivierten Schränke der pepcom GmbH in Betrieb. Alle Kundenanträge, die an diesen Schränken anliegen sind entweder bereits geschalten oder im Portierungsprozess. Der tatsächliche Zeitpunkt des Versorgungsbeginns ist, wie in allen Informationsveranstaltungen ausführlich beschrieben, abhängig von den Vertragslaufzeiten der alten Anbieter.

Die zwei letzten noch nicht aktivierten KVz liegen im Ortsteil Blansingen. Hier ist die Erschließung durch den Zweckverband wegen der Koordinierung der Baumaßnahmen mit dem Energie- und Gasversorger noch nicht abgeschlossen. Die Technik der pepcom ist bereits vor Ort installiert, sodass nach Übergabe des Netzabschnitts an die pepcom das Teil-Netz in Betrieb genommen wird und alle

Kundenanträge und Anträge zur Rufnummernmitnahme (Portierung) samt Kündigung des bestehenden Vertrages mit dem jeweiligen Altanbieter eingeleitet werden können.

Im Laufe des Augusts beginnen wir im Kernort Erfringen-Kirchen mit der Vermarktung der weiteren VDSL-Anschlüsse, die dann auch mit bis zu 50 Mbit/s versorgt werden können. Um für die neuen Kunden eine reibungsfreiere Umschaltung zu gewährleisten, haben wir mit der Telekom einen Installationsservice beauftragt. Das bedeutet, dass am Tag der Schaltung der Telekom-Techniker ins Haus kommt und die Ersteinrichtung des Routers vornimmt, sodass gewährleistet ist, dass die neuen Dienste, vor allem auch auf den kundeneigenen Modems, sofort für den Endkunden nutzbar sind.

Alle im Kernort vom VDSL-Ausbau (erster Zwischenschritt) profitierenden Kunden erhalten ab Mitte August ein Anschreiben mit allen notwendigen Informationen über unsere Produkte und Vertragsmodalitäten sowie die Termine und Orte für die Bürgersprechstunden.

Um auch außerhalb der Vermarktungsphase Ansprechpartner zu haben, prüfen wir derzeit, wie wir eine regelmäßige Präsenz vor Ort gewährleisten können.

Weiterhin wollen wir nochmals daran erinnern, dass wir für unsere Kunden und Interessenten eine neue Hotline sowie Mailadresse eingerichtet haben, um die Erreichbarkeit zu verbessern:

Tel.: 030 25 777 499

E-Mail: kundenservice@glasfaser-im-landkreis-loerrach.de

Wir bitten alle Bürger, diese Kontaktdaten zu nutzen, um eine schnelle Bearbeitung zu erreichen.

Betonen möchten wir, dass der Großteil der beschriebenen Probleme aufgrund der Schnittstellenproblematik beim VDSL-Ausbau geschuldet ist. Beim Glasfaserhausanschluss, bei dem ein komplett neues Netz in Betrieb genommen wird, sind diese Probleme nicht vorhanden. Die Vermarktung in den ersten Bereichen des Glasfasernetzes werden wir ebenfalls im August starten.

Wir hoffen weiterhin auf Ihr Vertrauen. Aus den von uns gemachten Fehlern haben wir gelernt und werden diese zukünftig abstellen.