

04.04.2020

Breitband-Ausbau in Wietmarschen verzögert sich



Einige Haushalte in Wietmarschen warten noch auf ihren Breitbandanschluss. Kunden beklagen, dass sie über den Fortschritt der Arbeiten keine Informationen erhalten. Foto: Hille

04.04.2020, 14:00 Uhr

Viele Grafschafter, die ihn bereits bekommen konnten, nutzen ihn schon: Den Zugang zum schnellen Breitband-Internet via Glasfaser. In einem der letzten Ausbaubereiche im Bereich Wietmarschen gibt es offenbar Probleme mit dem Fortschritt der Arbeiten.

Wietmarschen „Während einige Nachbarn in unsere Straße den fertigen Anschluss bereits vollständig nutzen können, liegt bei uns nur das leere Rohr“, berichtet eine Kundin den GN im Telefongespräch, die in der Nähe des Ortes Füchtenfeld wohnt. Bei einer Kontrolle des Rohrs zu ihrem Haus wurde festgestellt, dass dieses offenbar an einer Stelle defekt ist. Ob dies bei den Erdarbeiten passiert ist oder einen anderen Grund hat, wurde ihr nicht mitgeteilt. Inzwischen wurde das Rohr zwar wieder instand gesetzt, aber wann es nun weitergeht, hat man nicht kommuniziert. „Im Moment tut sich hier nichts“, klagt die Kundin, die zudem seit Dezember nicht mehr über einen vorher bestehenden Telefon- und Internetzugang verfügt, den sie vorsorglich gekündigt hatte. Derzeit ist sie nur über das Mobiltelefon zu erreichen.

Auch ein weiterer Nachbar zeigt sich enttäuscht – vor allem über die seiner Auffassung nach mangelnde Kommunikation zwischen der Graftschafter Breitband und dem Endkunden: Er habe bereits im Januar 2018 einen Vertrag abgeschlossen, zwar liege das Kabel bereits bis ins Haus, aber die Montage des notwendigen ONT-Kastens (Optic Network Termination), der die Lichtsignale aus der Glasfaser im Haus verarbeitet, sei nach mehreren Terminabsprachen noch nicht erfolgt. „Man muss doch mal einen Zeitrahmen nennen“, fordert er in einer E-Mail an die GN-Redaktion.

Montage ausgesetzt

„Im Moment kommt es in diesem letzten Ausbaubereich bei etwa 200 Kunden noch zu Verzögerungen“, bestätigt Inga Lassen, die bei der Netservices GmbH für die Öffentlichkeitsarbeit zuständig ist. Ihr Unternehmen ist für die Internetversorgung der Graftschafter Breitband zuständig - eine von mehreren Firmen, die an der Umsetzung der Anschlüsse beteiligt ist. Der Hauptgrund für den Stillstand sei die Corona-Krise: „Alle Anschlussarbeiten, die in den Häusern der Kunden durch die persönliche Anwesenheit eines Technikers umgesetzt werden müssten, haben wir vorerst ausgesetzt.“ Dies sei auch mit Blick auf die Montage von ONT-Kästen der Fall.

Die Verzögerung betreffe alle Firmen, die an der Umsetzung des Anschlusses beteiligt sind. „Tiefbauer, Glasfaser-Einbläser und ONT-Monteure gehören verschiedenen Unternehmen an“, erläutert Lassen. „Wir kommunizieren jedoch mit den Kunden offen die jeweiligen Kontakte, sodass sie dort Informationen zum aktuellen Stand einholen können.“ Bedingung sei jedoch, dass sich die Kunden immer zuerst über die Graftschafter Breitband und dort vornehmlich per E-Mail an die Netservices GmbH wenden, damit man dort den Problemen nachgehen und gezielt

nachforschen kann, wer nun für den nächsten Schritt zuständig ist. „Viele Kunden nutzen natürlich die Service-Telefonnummer und sind enttäuscht, wenn sie keine direkte Auskunft von uns bekommen“, berichtet Lassen. „Aber man muss uns auch die Chance geben, uns jeweils zu informieren und uns mit den beteiligten Unternehmen abzusprechen. Das geht besser, wenn wir dazu etwas Schriftliches vorliegen haben, und wir antworten in der Regel auch innerhalb von 24 Stunden auf solche Anfragen.“

Fehlende Kommunikation?

Kunden, die bei einer vorherigen Versorgung eines anderen Anbieters nun ohne Anschluss dastehen, habe man im Vorfeld durch ein besonderes Angebot vermeiden wollen, erklärt Inga Lassen. Für Kunden, die eine Rufnummernmitnahme beantragt hätten, könne die Grafschafter Breitband Gesellschaft den Vertrag für den Kunden ohne weitere Kosten kündigen, sodass keine Versorgungslücke bei der Nutzung eines Festnetztelefonanschlusses entstehe und man nicht doppelt für Anschlüsse zahlen müsse. „Das Glasfaser-Internet funktioniert meist schon eher und kann bis zur Rufnummernfreischaltung kostenfrei genutzt werden“, sagt Lassen. Dies habe man bei Infoveranstaltungen, auf der Internetseite und bei Vertragsabschlüssen auch immer wieder so kommuniziert. „Wer seinen bestehenden Vertrag selbst kündigt, kann keine Rufnummernmitnahme bekommen und riskiert Versorgungslücken.“ Eine Ausnahme sei, wenn vorher nur ein Internetanschluss ohne Rufnummer bestand. „Dann können wir tatsächlich nicht für den Kunden kündigen.“

Dass die Grafschafter Breitband von sich aus nicht mehr aktiv wird und die Kunden jeweils nicht einzeln informiert, das ist es, was die Kunden in Wietmarschen besonders wurmt. „Von alleine kommt da gar nichts“, ärgern sie sich. Sie berichten auch darüber, von einer beteiligten Firma zur nächsten weiter geschoben zu werden, weil an irgendeiner Stelle der Informationsfluss offenbar stockt. „Auch hier bitten wir darum, uns dies lieber schriftlich per E-Mail mitzuteilen, damit wir aktiv werden können“, wirbt Lassen um die Mithilfe der Betroffenen. Über die Internetseite der Grafschafter Breitband sei dies problemlos möglich. Für die Kundin mit lediglich einem Mobilanschluss allerdings keine gute Lösung: Sie kommt über ihre schwache Mobilfunkverbindung kaum ins Netz. „Sobald die Schutzmaßnahmen wieder gelockert werden, wird sich das

Unternehmen Graftschafter Breitband bei den betreffenden Kunden, deren Anschlüsse noch nicht nutzbar sind, melden, um neue Termine abzusprechen“, versichert Lassen.

(c) Graftschafter Nachrichten 2017 . Alle Rechte vorbehalten
Vervielfältigung nur mit Genehmigung der [Graftschafter GmbH Co KG](#).