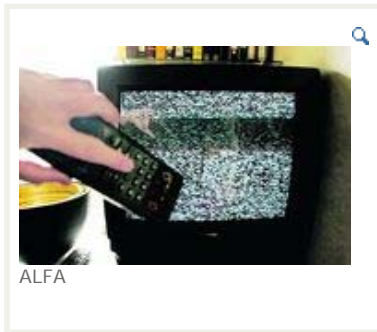


NEUSÄß/AYSTETTEN

Längere Störung bei Kabel Deutschland

Neusäß/Aystetten. Die Tagesschau läuft, doch die Bildschirme bleiben schwarz: 3000 Haushalte im Raum Neusäß waren fast einen ganzen Tag lang von einer Störung bei Kabel Deutschland betroffen. Ein Großteil der Kunden konnte weder fernsehen, noch telefonieren oder im Internet surfen. Der Ausfall begann am Montag um 13 Uhr. Gestern um 10 Uhr war er behoben. Der Ärger der Bürger war groß, Kritik wird am Service und der Information des Unternehmens laut.



Eine erste Meldung erreichte Kabel Deutschland am Montag gegen 13 Uhr. Haushalte in der Stadtmitte von Neusäß und in Aystetten sahen nur noch ein Flimmern auf ihren Bildschirmen. Diejenigen, die das digitale Dreier-Paket für Fernsehen, Telefon und Internet nutzen, waren komplett abgeschnitten.

Viele Anrufe bei der Hotline

In ihrer Not riefen die Bürger bei der Störungs-Hotline bei Kabel Deutschland an. „Erst nach zig Versuchen bekam ich eine Dame an die Strippe, die mir eine technische Störung bestätigte,“ beschwert sich ein Anwohner der Remboldstraße in Neusäß. Vorher sei er immer nur bei einem Sprachcomputer gelandet.

Nach den zahlreichen Anrufen aus dem Raum Neusäß sei zuerst versucht worden, die Störung aus der Ferne zu beheben, teilt Dorothee Janssens, Pressesprecherin bei Kabel Deutschland, mit. Als dies nicht gelang, seien die Techniker noch am Montag für Messungen vor Ort gewesen. Es habe sich herausgestellt, dass die Ursache in einer unterbrochenen Stromversorgung eines Verstärkerkastens in Neusäß lag. Kabel Deutschland hat für die Unterbringung des Verstärkerkastens ein Gebäude angemietet, dessen Eigentümer im März gewechselt hat. Der neue Besitzer ging davon aus, dass das Haus leer steht. Er hat daher den Strom abgeschaltet.

Wendel will Brief schreiben

Gestern Vormittag standen die Leitungen wieder. Vorausgegangen waren Stunden der Verunsicherung. „Ich wurde von vielen Bürgern auf dem Handy angerufen,“ berichtet Aystettens Bürgermeister Peter Wendel. Gestern Morgen sei das Telefon im Rathaus nicht mehr still gestanden. Wendel vermisst einen festen Ansprechpartner bei Kabel Deutschland. Aystetten sei ja eine der ersten Gemeinden gewesen, die sich für das Unternehmen entschieden haben. 90 Prozent der Bewohner zählten heute zu den Kunden. „Die Bürger sind aber teilweise mit Kabel Deutschland als Dienstleister unzufrieden,“ stellt Wendel fest. Es sei schwierig, bei Nachfragen an einen Mitarbeiter zu kommen. Wendel will einen Brief an Kabel Deutschland schreiben, in dem er die Kritik zur Sprache bringt. Hoffnung auf eine schnelle Antwort habe er aber nicht, sagt er. „Die Reaktionen kommen oft verspätet.“ (kar)

30.03.2010 19:20 Uhr

Letzte Änderung: 30.03.10 - 19.25 Uhr