

Bauverein Breisgau eG · Postfach 153 · 79001 Freiburg

Technische Hausverwaltung  
Kaufmännische Hausverwaltung

Ihr Ansprechpartner  
Andreas Gerk

E-Mail  
th.gerk@bauverein-breisgau.de

Durchwahl  
(0761) 5 10 44-40

Freiburg, den **17.02.2011**

## **Meldung von Störungen am Kabelfernsehen**

### **Störungsmeldung: 0180 5888 150**

Ab sofort werden alle Fernsehstörungen, die an Kabel BW gemeldet werden, von Kabel BW bearbeitet.

Das Kabelnetz in den Häusern des BVB gehört dem BVB und ist der Kabel BW zur Nutzung zur Verfügung gestellt.

Liegt die Störung im Kabelfernsehnetz vor der Dose übernimmt der Bauverein die Kosten.

Wenn der Mieter eine Rechnung bekommt und der Schaden vom Bauverein zu vertreten ist, schickt der Mieter die Rechnung und den Regierapport an Bauverein Breisgau, technische Hausverwaltung.

Wenn der Mangel an der Antennenleitung, einer zusätzlichen Installation oder an den Geräten liegt hat der Mieter die Kosten zu tragen.

Für Kabel BW ist der Anrufende der Rechnungsempfänger.

In der Praxis bleibt es dabei, dass der Mieter die Störung des Mangels melden soll, weil er dem Techniker im Call Center schildern kann, wie er den Mangel wahrnimmt. Somit kann der Techniker durch richtiges Fragen den Fehler eingrenzen und evtl. auch am Telefon für Abhilfe schaffen.

Des weiteren ist es möglich aufgrund mehrerer Anrufe aus dem gleichen Haus einen Fehler in der Verteilung einzugrenzen.

90 % der Störungen sind auf defekte Geräte und Fehlerhafte Zuleitungen zurückzuführen.

Unsere gesamten Netze sind in 2007-2008 komplett multimedialfähig ausgebaut, für die Einrichtung von Internet sind keine Maßnahmen nötig außer der Einrichtung des Modems und der Einpegelung der Anschlussdose.

Erstellt: A.Gerk