

Anregungs- und Beschwerdemanagement bei Maßnahmen- der Deutschen Glasfaser in Konzen und Imgenbroich

Vorläufige Fassung, Stand: 12.11.2020

Quelle: Deutsche Glasfaser

Hinweis: Artemis ist der durch die Deutsche Glasfaser beauftragte Generalübernehmer

→ Beschwerden/Anregungen zu Schäden im PRIVATEN Bereich

Die Kunden können ihren **BAUSCHADEN** (Pflaster nicht gut verlegt etc. aber NICHT z.B. Anschluss an falscher Stelle) für den privaten Bereich ausschließlich über dieses Formular melden:

<https://www.deutsche-glasfaser.de/service/bauschaden-melden/>

Dies hat den Hintergrund, dass die dort abgefragten Informationen benötigt werden und die Bearbeitung über ein automatisiertes Prozesssystem erfolgt. Die beauftragte Firma Artemis wird das Problem dabei aufnehmen und beheben.

In wirklich dringenden Fällen (z.B. Hausanschlusskabel angebohrt, Wasserrohr angebohrt und Keller läuft voll, oder ähnliches) können Sie die Deutsche Glasfaser auch direkt kontaktieren, damit diese sofort handeln und durch Artemis den Schaden beheben lassen kann. Hier ist es aber so, dass auch die Artemis sofort den entsprechenden Versorger kontaktiert sofern der Schaden bemerkt wird.

→ Beschwerden/Anregungen zu Schäden im ÖFFENTLICHEN Bereich

Die Anwohner können ihre Beschwerde für den öffentlichen Bereich nur an die Stadt Monschau richten und diese dann an die Deutsche Glasfaser.

In einem solchen Fall benötigt die Stadt Monschau von Ihnen zumindest die Art des Schadens und die genaue Adresse wie z.B. Hauptstraße xx im Pflasterbereich Stolperfalle oder ähnliches. Optimalerweise mit Bild.

Unter folgendem Link gibt es für Notfälle und weitere Fragen ein Kontaktformular und eine Liste der Rufnummern:

<https://www.deutsche-glasfaser.de/service/kontakt/>