

Störungsmeldung Access-Teilleistung

Bei unvollständigen oder falschen Angaben kann der Auftrag durch die Telekom zurückgewiesen werden.

☐ Standard-Entstörung (24/8 Std.)	☐ Standard-Express-Entstörung (8 Std.)	☐ Einmal Express-Entstörung (8 Std.)
--	---	---

Angaben Provider:

Providername:			
Kundennummer (Provider):		Leistungsnummer (Provider):	
Kundennummer (Besteller):		Leistungsnummer (Besteller):	
Störungsnummer (Provider) (externe Störungsnummer):			
Ansprechpartner (Provider):			
Tel / Fax (Provider):			
E-Mail (Provider):			
☐ Reklamation ☐ Storno	Entstörauftragsnummer / EntstörauftragsReferenznummer (Telekom):		

Angaben zum OnlineUserAnschluss:

ProduktBezeichner (Bestandsprodukt):			
beauftragte Leistungsmerkml.:	☐ Erhöhter Upstream ☐ FastPath		
Vertragsnummer:			
Onkz / Rufnummer:			
Straße des Anschlusses:		Haus-Nr.:	
Ort des Anschlusses:		PLZ:	
Lage der 1.TAE/TAE_ONT:			
Ansprechpartner OnlineUser:			
Tel / E-Mail:			
Kontaktaufnahme nicht zulässig:	☐		
Online-User-Wunschtermin (falls erforderlich frühestens im übernächsten Zeitfenster)	Datum (TT.MM.JJJJ):		
	☐ 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr, Mo-Fr	☐ 14:00 Uhr bis 20:00 Uhr, Mo-Fr	☐ 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr, Sa
Zwischenmeldung erwünscht	☐ Ja ☐ Nein		
Starttermin Entstörintervall (nur bei Express-Entstörung)	(TT.MM.JJJJ hh:mm:ss):		
Referenznr. OnlineDiagnose:			
OSL:			
Zusatzangaben:	ZusatzfeldID:	ZusatzfeldInhalt:	
Kategoriefeld:			

Fragen zum OnlineUserAnschluss:

Auf welchen Bereich wirkt sich das Problem aus? (Mehrfachnenn. möglich)	☐ Internet ☐ Telefonie ☐ Fernsehen		
Welches Problem besteht bei der Telefonie?	☐ Totalausfall ☐ Geräusche ☐ Kein Wählton, ankommend i.O. ☐ Kein ankommender Ruf, abgehend i.O. ☐ Anderes Problem		
Welches Problem besteht im Internet?	☐ Totalausfall ☐ Abbrüche und zeitweise Ausfälle ☐ Internet zu langsam ☐ Anderes Problem		
Welches Problem besteht beim Fernsehen?	☐ Totalausfall Bild und Ton ☐ Totalausfall Bild (kein Bild) ☐ Totalausfall Ton (kein Ton) ☐ Bildruckeln ☐ Block-/ Klötzchenbildung ☐ Ausfall einzelner Sender	☐ Asynchronität von Bild und Ton (Zeitversatz) ☐ Nachzieheffekt bei schnellen Bewegungen ☐ Bildabweichungen (z.B. Schlieren, Streifen usw.) ☐ Bild ist eingefroren/ kein Ton ☐ Bild ist eingefroren/ Ton läuft weiter ☐ Anderes Problem	
Problemhäufigkeit mit Fernsehen	☐ selten ☐ gelegentlich ☐ häufig		
Bemerkung zur Störung/ Reklamation/Storno:			

Datum, Unterschrift Provider _____ Name (in Großbuchstaben) _____