Ernst Marending
Unterdorfstrasse 20
5333 Baldingen

Telefon 056 / 249 4365
Mobil 078 / 678 0980
Telefax 056 / 249 4367
E-Mail aschi@packet.ch

Einschreiben

Swisscom Schweiz AG
Reklamationsstelle
3055 Bern

Datum
03.08.2009

Nicht erfüllen des Grundversorgungs-Auftrages

Sehr geehrte Damen und Herren

Im Auftrag der Familie Rauber-Marending, die im Berner-Oberland (Gasterntal) einen kleinen Berggasthof mit dem Namen „Heimritz“ betreibt, möchte ich mit diesem Brief auf die Missstände beim erfüllen des Grundversorgungsauftrages hinweisen. Ab dem 1.Januar 2009 versuche ich den zugesicherten Breitbandanschluss für meine Schwester im Heimritz zu erhalten. Hierbei geht es nicht darum einfach einen Internet-Anschluss „zum plausch“ zu haben, sondern darum Meldungen für Behörden schneller zur Verfügung zu stellen (Tierdatenbank, Gastromeldungen usw), aber auch darum bei einem Notfall von Personen in den Bergen, vielleicht einen weiteren Kanal zu haben (siehe unten).
Das Protokol mit meinen Bemühungen habe ich Ihnen beigelegt (siehe 20090609_Protokol_Heimritz_Breitband.txt). Und bitte Entschuldigen Sie meine Schreibfehler und „Angriffe“ aber ich musste zwischendurch meine Agresionen, über soviel Ignoranz, Unwissenheit und Frechheit von seitens der „Spezialisten“, niederschreiben.
Resume davon für mich ist das ich heute wieder am Anfang bin, oder vielleicht auch weiter zurück.
Den im Jahre 2005 bis 2007 hatten die „Gasterntaler“ grosse Probleme mit dem „normalen“ analogen Telefon. Auch von diesen Dokumenten sende ich Ihnen in der Beilage Kopien zu Ihrer Verfügung .

Von der Swisscom AG sind wir von unserer Seite schwer entäuscht, das Sie auf der einen Seite als Beilagen zu den Rechnungen ständig neue Sachen ankündigen, was für 99% des sogenannten „bewohnten“ Gebietes, auch funktionieren mag, aber auf der anderen Seite ihren Auftrag nach unserer Meinung einfach im letzten Prozent nicht erfüllt. Und zum anderen wird jedes Jahr wieder ein Gewinn ausgewiesen !!!
Auch die Informationspolitik gegenüber Ihren Kunden, wurde in den Dokumenten beschrieben, ist ja unter aller Würde. Den, so bin ich überzeugt, stehen den einzelnen Technikern/Beratern nicht mal alle Daten zur Verfügung. Oder wieso sonst werden so viele Widersprüchliche Aussagen gemacht ?
Und wieso wird heutzutage so rigoros keine direkt Wahlnummer oder E-Mail zu einem Mitarbeiter, der sich redlich müht und das beste gibt (ja auch das gibt’s NOCH bei Swisscom) mehr herausgegeben ?

Wie geht’s weiter ?
Von meiner Seite habe ich einen Antrag bei Kassensturz um Eröffnung eines neuen Themas gestellt !
Des weiteren werde ich eine Kopie dieses Schreibens ans Bundesamt für Kommunikation senden.
Vielleicht wäre es auch möglich von Seite der Swisscom AG sich mal an den Tisch zu setzen und zu versuchen eine Lösung auszuarbeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Ernst Marending

Beilagen:

- 20090609_Protokol_Heimritz_Breitband.txt
- Topo Schweiz Ausdruck vom Standort Heimritz mit Richtungsanzeige Hotbird
- Höhenprofil vom Heimritz Richtung Hotbird-Sat
- Hinderniselevation Heimritz
- Brief von den Gasterntaler an Herrn Carsten Schloter vom 11.10.2006
- Antwort Swisscom an Rauber vom 24.10.2006
- E-Mail an Swisscom (das erste mal habe ich mich eingeschaltet) vom 18.07.2007
- Antwort auf meine E-Mail am 16.08.2007
- Dokumente von OMBUDSCOM zum von mir eingeleiteten Schlichtungsbegehren
- Anfrage an Rega da der Rega-Notrufkanal mit dem Vertex VX-180 (das ich extra kaufen musste) nicht klappt
- Antwort von Rega auf meine Anfrage