

Informationen zum Beschwerdeverfahren gemäß § 67 Abs. 1 TKG

1. Zweck dieser Information

Diese Information beschreibt, wie Endnutzer Beschwerden und Beanstandungen zu Telekommunikationsdienstleistungen der FairNetz GmbH einreichen können und wie diese bearbeitet werden. Sie dient der Transparenz über das von FairNetz bereitgestellte Beschwerdeverfahren gemäß § 67 Abs. 1 TKG und ist kein Vertragsbestandteil. Die jeweils aktuelle Fassung dieser Information wird im Downloadbereich der FairNetz GmbH unter <https://www.fairnetzgmbh.de/de/veroeffentlichungen/downloads> veröffentlicht.

2. Welche Beschwerden können eingereicht werden?

Endnutzer können insbesondere Beschwerden und Beanstandungen zu folgenden Themen einreichen:

- Qualität der Dienstleistungen, z.B. Störungen, Verfügbarkeit oder Übertragungsgeschwindigkeit
- Vertragsdurchführung, z.B. Bereitstellung, Änderungen, Kündigung oder Rufnummernportierung
- Abrechnung, z.B. Rechnungspositionen, Entgelte oder Zahlungsklärungen
- Sonstige Anliegen im Zusammenhang mit den Telekommunikationsdiensten von FairNetz

3. Zugang zum Beschwerdeverfahren

Beschwerden können über die von FairNetz bereitgestellten Kontaktwege eingereicht werden. Bitte geben Sie nach Möglichkeit Name, Anschrift, Kundennummer bzw. Vertragsnummer, betroffenen Anschluss, eine kurze Beschreibung des Anliegens sowie geeignete Kontaktdaten für Rückfragen an.

Kontaktweg	Angabe
Telefon	07121 / 582 – 30 33
E-Mail	glasfaser@fairnetzgmbh.de
Kontaktformular	https://www.fairnetzgmbh.de/kontakt/technischer-vertrieb
Postanschrift	FairNetz GmbH, Technischer Vertrieb Hauffstraße 89 72762 Reutlingen

4. Bearbeitung der Beschwerde

FairNetz prüft die eingegangene Beschwerde und nimmt, soweit erforderlich, Rückfragen beim Endnutzer oder eine technische bzw. kaufmännische Prüfung vor. Die Antwort erfolgt über einen geeigneten Kontaktweg.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für Beschwerden von Endnutzern beträgt derzeit: 3 Werktage. Für Beschwerden zu den Themen Qualität der Dienstleistungen, Vertragsdurchführung und Abrechnung beträgt die durchschnittliche Bearbeitungsdauer derzeit ebenfalls 3 Werktage.

5. Barrierefreier Zugang

FairNetz stellt diese Informationen in einem für Endnutzer mit Behinderungen zugänglichen Format bereit. Bitte teilen Sie uns mit, falls Sie eine bestimmte Form der Kommunikation benötigen.