

## Ihr 1&1 DSL-Anschluss wird kommen - wir tun alles dafür!

Sehr geehrte Frau Nitschke,

vielleicht haben Sie es bereits den Medien entnommen: Die Deutsche Telekom AG T-Com ist derzeit erheblich im Verzug bei der Freischaltung von DSL-Anschlüssen. Wie die Frankfurter Allgemeine Zeitung am 9. Januar 2005 berichtet, liegt die Ursache in einem **fehlerhaften Software-System der Telekom**. Betroffen sind mehr als 100.000 Kunden fast aller DSL-Anbieter. Teilweise dauert die Auftragsbearbeitung durch die Telekom inzwischen mehrere Wochen.

Wir bedauern außerordentlich, dass auch Sie davon betroffen sind. **Unsere Mitarbeiter klären derzeit intensiv, zusammen mit der T-Com, wie Ihr DSL-Auftrag möglichst rasch freigeschaltet werden kann.**

Zahlreiche telefonische Nachfragen haben bereits dazu geführt, dass unsere Hotline derzeit überlastet ist. Um Sie als 1&1 Kunde dennoch zeitnah zu informieren, haben wir folgende, besondere Maßnahmen ergriffen:

- Wir haben ein Team mit mehr als 70 Mitarbeitern gebildet, die sich ausschließlich um die Klärung aller seitens der T-Com fehlerhaft verarbeiteten DSL-Aufträge individuell kümmern.
- Auf der neuen Info-Webseite <http://dsl-status.1und1.de> können Sie den derzeitigen Status Ihres DSL-Auftrages abfragen.
- Zusätzlich haben wir die **kostenfreie Info-Line 0800-1000 522** eingerichtet. Auch hier können Sie den aktuellen Stand der DSL-Schaltung erfahren. Bitte halten Sie die zum DSL-Anschluss gehörende Telefon-Nummer bereit.

Sie können uns helfen, indem Sie ausschließlich die **kostenlose Info-Line oder die Info-Webseite zu Ihrer Information nutzen**. Unseren Mitarbeitern bleibt dadurch mehr Zeit, die im Telekom-System steckenden **Anträge zu klären**. Ihr Auftrag lässt sich leider weder durch den Anruf bei einer anderen Service-Rufnummer beschleunigen, noch können Ihnen die Mitarbeiter dort weiterführende Auskünfte erteilen. Da die Probleme der Deutschen Telekom AG fast alle DSL-Anbieter betreffen, würde auch eine Stornierung und Neubeauftragung die DSL-Schaltung nicht beschleunigen, sondern zusätzlich verzögern.

Unser größtes Anliegen ist es, Ihnen so schnell wie möglich einen DSL-Anschluss zur Verfügung zu stellen. Von Ihrer Seite aus sind dazu keine weiteren Aktivitäten notwendig. Sobald uns Ihr individueller Einrichtungstermin bekannt gegeben wurde, informieren wir Sie in schriftlicher Form.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis für diese Ausnahme-Situation und bitten Sie ganz besonders um **Entschuldigung für alle Unannehmlichkeiten**.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre 1&1 Internet AG