



Vodafone Deutschland GmbH · Kohlgartenstraße 11-13 · 04315 Leipzig

Wohnbaugesellschaft Zittau mbH
Frau Uta-Sylke Standke
Johannisplatz 2
02763 Zittau

Kontakt: Matthias Clemenz
Telefon: [REDACTED]
Fax: [REDACTED]
E-Mail: [REDACTED]
Datum: Mittwoch, 24. März 2021

Multimediaversorgung Ihrer Wohnungsbestände

Sehr geehrte Frau Standke,

wir bedauern die seit Anfang Januar 2021 in ungewohntem Maße aufgetretenen Qualitätseinschränkungen bei der Nutzung von TV, Internet und Telefon im Kabelglasfasernetz im Raum Zittau sehr. Sie haben daraufhin mit uns Kontakt aufgenommen und um Stellungnahme gebeten.

Aufgrund von Hardware- und Softwareproblemen an zentralen Netzkomponenten in Verbindung mit einem Leitungsfehler zu unserem Hauptnetzknoten konnten Kunden von Vodafone im Raum Zittau zeitweise nicht oder nicht in der gewohnten Qualität das Kabel-TV empfangen, das Breitband-Internet nutzen und im Festnetz via Kabelglasfasernetz telefonieren. Einzelne Defekte an lokalen Netzkomponenten haben darüber hinaus zu Einschränkungen in den jeweiligen Teilen des Kabelglasfasernetzes im Raum Zittau geführt. Die einzelnen Störungsursachen traten unabhängig voneinander auf und stehen in keinem kausalen Zusammenhang.

Dass diese unterschiedlichen Störungsursachen in einem so kurzen Zeitraum und gehäuft auftraten, ist auch für uns keine alltägliche Erfahrung. Uns ist bewusst, dass insbesondere in diesen Zeiten der medialen Versorgung Ihrer Mieter eine außerordentliche Bedeutung zukommt.

Aus diesem Grund möchten wir uns bei Ihnen und Ihren Mietern für die Störungsbilder der zurückliegenden Tage ausdrücklich entschuldigen. Sämtliche zentralen und lokalen Störungen sind mittlerweile beseitigt. Wir arbeiten mit Hochdruck an zusätzlichen stabilisierenden Maßnahmen. Es wird eine neue Netzanbindung geben, über welche wir die Region zukünftig versorgen werden.

Absender Vodafone Deutschland GmbH · Kohlgartenstraße 11-13 · 04315 Leipzig
Vodafone Deutschland GmbH · Betastraße 6–8 · 85774 Unterföhring
Handelsregister Amtsgericht München · HRB 145 837 · **Sitz der Gesellschaft** Unterföhring · **USt-IdNr.** DE813 702 351
Geschäftsführer Anna Dimitrova · Gerhard Mack
vodafone.de/immobilienwirtschaft



Allerdings weisen wir darauf hin, dass sich kleinere lokale Störungen, wie Stromausfälle oder Kabelbeschädigungen, leider nicht vollkommen ausschließen lassen.

Wir versichern Ihnen, dass unser Hauptaugenmerk auf einem stabilen Netz und einer hohen Performance der angebotenen Produkte liegt. Wir werden alles erforderliche unternehmen, damit Ausfälle und Störungen dieser Art künftig vermieden werden können.

Freundliche Grüße

i.V. Matthias Clemenz

Regionalleiter Immobilienwirtschaft
Sachsen / Sachsen-Anhalt / Thüringen