

Wie können Sie eine Störung melden?

Per Telefon: **0711 548 881 50**

Per Telefon aus dem Unitymedia-Netz: **0800 122 20 00**

Online: **www.unitymedia.de/stoerung**

1. Vorbereitung einer Störungsmeldung

- Für die Meldung einer Störung wird mindestens die Objektadresse benötigt
- Bewohner mit eigener Unitymedia Kundennummer sollten diese bereit halten
- Störung kann über Webseite oder per Telefon gemeldet werden

2. Störungsaufnahme durch den Kundenservice

- Abfrage der Objektadresse, oder alternativ der Kundennummer
- Eingrenzung der Störung durch den Unitymedia
- Kundendienst am Telefon
- Kann die Störung nicht behoben werden wird ein Störungsticket erstellt

3a) Störung im Netz vom Unitymedia

- Die gemeldete Störung betrifft das Netz von Unitymedia
- Servicepartner von Unitymedia werden eingeschaltet, die die Störung bearbeiten
- Es muss **kein** Vorort-Termin mit dem Störungsmelder
- vereinbart werden

3b) Reparatur vor Ort

- Die gemeldete Störung betrifft das Netz des Wohnobjektes Servicepartner von Unitymedia werden eingeschaltet, die Störung wird vor Ort bearbeitet
- Der Servicepartner von Unitymedia vereinbart telefonisch innerhalb von 48 Stunden mit dem Störungsmelder einen Termin
- Die Störung wird erfolgreich behoben und das Störungsticket wird geschlossen



Wie können Sie eine Störung melden?

Per Telefon: **0711 548 881 50**

Per Telefon aus dem Unitymedia-Netz: **0800 122 20 00**

Online: **www.unitymedia.de/stoerung**

