

## Endlich mal gute Nachrichten von der Telekom: Schluss mit dem Rückrufdienst



### Kennen Sie diese Ansage?

„Der Anschluss ist besetzt. Sie werden benachrichtigt, wenn dieser Anschluss frei ist. Dieser Service ist für Sie kostenfrei.“ Eigentlich ein toller Service des jeweiligen Netzbetreibers.

Aber nicht, wenn ein Übertragungsgerät nachts den Routineruf absetzt und auf eine besetzte Leitung trifft. Denn wenige Minuten später ist die Leitung wieder frei und der Kunde bekommt einen Rückruf, der ihn aus dem Bett schreckt. Eine Sprechverbindung kommt nicht zustande, da am anderen Ende eine Alarm-Empfangseinrichtung angeschlossen ist.

Davon weiß aber Ihr Kunde nichts und versucht nun verzweifelt, diese nächtlichen Anrufe zu ergründen. In der Regel ist bei sicherheitsrelevanten Rufnummern auch noch die Rufnummernanzeige gesperrt, so dass beim Kunden durchaus und völlig nachvollziehbar der Eindruck einer Bedrohung entstehen kann.

Nächster Schritt: Eine Fangschaltung der Telekom erbringt den Nachweis, wer denn zu nachtschlafender Zeit anruft - Ihre Alarm-Empfangseinrichtung. Darüber ist Ihr Kunde meist sehr ungehalten. Noch ungehaltener wird der Kunde, wenn die Telekom die kostenpflichtige Fangschaltung berechnet.

### Abhilfe:

Wir konnten bei der Telekom jemand finden, der unsere Probleme versteht, sich um eine Lösung bemüht hat und betroffene Rufnummern von Notruf- und Serviceleitstellen auf Wunsch reversionssicher aus dem „gut gemeinten“ Rückrufdienst entfernt.

Wenn auch Sie für bestimmte Rufnummern gern den Rückrufdienst abschalten möchten, können wir Ihnen gern helfen. Und das geht so:

Senden Sie uns eine Mail an die Adresse <mailto:m.spiller@ms-ag.de> mit den Angaben:

1. Buchungsnummer (steht auf Ihrer Telekom-Rechnung)
2. Name und Anschrift
3. Die betroffenen Rufnummern

Wir leiten die Mail an den uns allen „wohlgesonnenen Helfer“ der Telekom weiter, der alles Nötige veranlasst.

### Anmerkung

Wie wir informiert wurden, sind nicht alle Vermittlungsämter betroffen. Je nach Hersteller bzw. Ausbaustufe steht der Rückrufdienst zur Verfügung oder auch nicht.

Sie können leicht herausfinden, ob der Rückrufdienst bei Ihnen aktiv ist. Dazu brauchen Sie bloß Ihre Anschlüsse durch einen Anruf bei besetzter Leitung zu testen.

Und nun wünschen wir Ihnen und Ihren Kunden eine gesegnete Nachtruhe!