

Allgemeine Fragen zu Service-Einschränkungen (bitte in Druckbuchstaben ausfüllen)

Damit wir der Ursache für Ihre Service-Einschränkung auf den Grund gehen können, benötigen wir von Ihnen möglichst ausführliche und vor allem vollständige Informationen. Je detaillierter, desto besser!

Nennen Sie uns bitte die betroffene(n) Rufnummer(n), mit denen Sie nicht oder nur eingeschränkt telefonieren oder SMS schreiben konnten.

1. Wie lautet die betroffene Rufnummer?

2. Störungsort (Postleitzahl, Straße, Hausnummer)?

3. Welches Handy nutzen Sie (genaue Hersteller- und Modellbezeichnung)?

4. In welchem Netz tritt der Fehler auf (GSM, UMTS, LTE oder in allen drei Netzen)?

5. Seit wann besteht die Störung (genaues Störungsdatum)?

6. Wie häufig tritt der Fehler auf (ungefähre Prozentangabe)?

7. Wie gut ist der Netzeempfang (Display-Anzeige – z. B. vier von insgesamt fünf Balken)?

8. Was passiert genau (Ansage-Text, die Sie bzw. der Anrufer hören oder Text im Display usw.)?

9. Lassen Sie uns bitte eine Rückrufnummer für evtl. Fragen zukommen.

Bitte beantworten Sie die nachfolgenden Fragen je nach dem Fehlerbild, das bei Ihnen auftritt:

Sprachstörungen / Netz-Qualität

10. Tritt der Fehler bei ein- bzw. abgehenden Anrufen oder beiden Anrufarten auf?

11. Wann bzw. in welchen Situationen tritt der Fehler auf (z. B. beim Autofahren, außerhalb von Gebäuden, wenn Sie sich nicht bewegen usw.)?

12. Bitte nennen Sie uns Beispiel-Rufnummern (nicht älter als 5 Tage) der angewählten bzw. anrufenden Personen inkl. Datum und Uhrzeit der Gespräche wo der genannte Fehler auftritt:

Mailbox

13. Welche SIM-Kartenummer ist betroffen (wichtig, wenn Sie eine O₂ Multicard nutzen)?

14. Welche Nummer wählen Sie, um Ihre Mailbox abzuhören bzw. welche Rufumleitung haben Sie gelegt?

SMS senden

15. Konnten Sie schon einmal eine Kurznachricht senden?

16. Haben Sie den Sendebericht aktiviert? Wenn ja, erhalten Sie einen Versandbericht?

17. Bitte nennen Sie uns einige Beispiel-Rufnummern (nicht älter als 5 Tage) der Personen mit, denen Sie keine SMS senden konnten inkl. Datum und Uhrzeit.

SMS empfangen

18. Konnten Sie schon einmal Kurznachrichten empfangen?

19. Wann wurde die SMS empfangen?

20. Bitte nennen Sie uns einige Beispiel-Rufnummern (nicht älter als 5 Tage) der Personen, von denen Sie angeschrieben wurden inkl. Datum und Uhrzeit.
