



**Kabel Deutschland**

**Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH & Co. KG**  
Südwestpark 15 · 90449 Nürnberg

BVH Trojaweg 12  
Frau Christiane Kerner  
Trojaweg 12

97084 Würzburg

**Kontakt:** Gisela Bauer  
**Telefon:** 0911/25 24-193  
**Fax:** 089/92 33 42 33 16  
**E-Mail:** gisela.bauer@kabeldeutschland.de  
**Datum:** 24. Juni 2013

### **Ausfallsicherheit des TV-Kabelnetzes im Bereich Würzburg Heuchelhof**

Sehr geehrte Frau Kerner,  
sehr geehrte Mitglieder des Bürgervereins Heuchelhof e. V.

vielen Dank Ihr Schreiben vom 5. Juni 2013.

Wir verstehen, dass Sie über den Ausfall des TV-Kabelnetzes Ende Mai verärgert sind. Tatsächlich war unser Techniker gleich am Freitag vor Ort, um den Schaden zu beheben. Leider kam es aber zu Verständigungsschwierigkeiten zwischen unserem Techniker und den Verantwortlichen der Stadtbau Würzburg. Es tut uns sehr leid, dass Sie deshalb einen Ausfall des TV-Empfangs über das Wochenende in Kauf nehmen mussten.

Kabel Deutschland betreibt 265 000 km Kabel zwischen Flensburg und Passau und von Trier bis Görlitz mit einer Ausfallsicherheit von 99,85 %. Das TV-Kabel ist damit der sicherste Empfangsweg für TV- und Radioprogramme. Trotzdem gibt es bei keinem Übertragungsweg eine 100-prozentige Ausfallsicherheit, auch nicht beim Fernsehkabel. Es wäre unseriös dies zu behaupten und sicher verstehen Sie, dass ich mit meinen Aussagen bei dieser Wahrheit bleibe.

Unsere Mitarbeiter an der technischen Hotline sind gehalten unsere Kunden bei Störungen eingehend zu befragen und so zu beraten, dass ihnen möglichst keine unnötigen Kosten entstehen. Denn in sehr vielen Fällen liegt die Störungsursache in der Hausverteilung, oder am TV-Gerät des Kunden. Ein paar sinnvolle Routinefragen haben sich hier im Interesse unserer Kunden schon unzählige Male bewährt.

**Kabel Deutschland Vertrieb und Service GmbH & Co. KG**  
**Hausanschrift** Südwestpark 15, 90449 Nürnberg  
**Bankverbindung** Deutsche Bank, **Bankleitzahl** 360 700 59, **Kontonummer** 045 843 000  
**Handelsregister** Amtsgericht München, HRA 83902, **Sitz der Gesellschaft** Unterföhring, **Steuernummer** 145/231/00344, **USt.-IdNr.** DE814060514  
**Komplementärin** Kabel Deutschland Verwaltungs GmbH, München, HRB 145 835, **Sitz der Gesellschaft** Unterföhring  
**Geschäftsführer** Dr. Adrian v. Hammerstein, Erik Adams, Dr. Manuel Cubero del Castillo-Olivares, Andreas Siemen