

FIXNET

Vorgehensweise in den ersten 20 Tagen nach Kündigung:

→Während 20 Arbeitstagen nach erfolgter Kündigung einer Fixnet-Telefonnummer bleibt die Nummer im Sperrpool der Quickline AG. Auf Begehren des Kunden, resp. des KNU hin, kann der Helpdesk diese Nummer problemlos reaktivieren.

Vorgehensweise nach Ablauf der ersten 20 Tage nach Kündigung:

→Nach Ablauf dieser 20 Arbeitstage fällt die Fixnet-Telefonnummer in den Pool des NRH (NumberRangeHolder) zurück. Dort bleibt diese (im Normalfall) nun für mindestens 6 Monate in Quarantäne (je nach Provider unterschiedlich und ohne Gewähr da der NRH frei über die Nummer entscheiden darf). Nun muss sich der Endkunde beim NRH melden, um die Fixnet-Telefonnummer reaktivieren zu lassen.

→Die Quickline AG kann in jedem Fall darüber Auskunft erteilen, wer der NRH der betroffenen Fixnet-Telefonnummer ist.

→Falls der Kunde sich telefonisch meldet, bitten wir ihn darum einen Shop aufzusuchen. Der Kundenberater im Shop ist dazu angehalten, bei der Quickline AG den NRH in Erfahrung zu bringen. Danach ruft der Kundenberater (in Anwesenheit des Endkunden, da er Vertragsinhaber ist und sich ausweisen muss) die Supportlinie des entsprechenden NRH an und veranlasst die Reaktivierung der Fixnet-Telefonnummer. Hier fallen allenfalls Kosten an (Swisscom zum Beispiel verlangt dann, dass der Kunde 6 Monate aktiv bleibt, will also heissen, es fallen Kosten in der Höhe von 6 x CHF 25.35 für den Grundanschluss der Telefonnummer an). Diese Kosten werden dem Kunden auf der ersten QL-Rechnung gutgeschrieben (Voraussetzung: Die Quickline AG, der KNU oder unser System (QMC) ist für die ungerechtfertigte Kündigung der Fixnet-Telefonnummer verantwortlich – bei Eigenverschulden des Kunden tragen wir diese zusätzlichen Kosten NICHT!).

→Nach erfolgter Reaktivierung durch den NRH, muss nun ein Portierungsformular mit der Option „per sofort“ ausgefüllt werden, dies ist durch den Kunden zu unterzeichnen. Die Kosten für die 6 Monate Grundanschluss bei Swisscom fallen aber in jedem Fall an. Bei Wegportierung von der Swisscom werden alle Gebühren sofort fällig). Die Portierung per sofort dauert aber wie üblich ca. 3 Wochen.

Der Endkunde ist über diese Begebenheit zu informieren.

→Mit dieser durch uns gemanagten Vorgehensweise stellen wir sicher, dass der Endkunde auch wieder bei uns als Telefonieprovider landet. Nur so macht unser zusätzlicher Aufwand auch Sinn. Und im Übrigen bieten wir dem Endkunden einen maximalen Grad an Kundenservice entgegen, was uns definitiv ein grosses Anliegen ist!

Mobile

Vorgehensweise in den ersten 20 Tagen nach Kündigung:

→Während 20 Arbeitstagen nach erfolgter Kündigung einer Mobile-Telefonnummer bleibt diese im Sperrpool der Quickline AG. Auf Begehren des Kunden, resp. des KNU hin, kann der Helpdesk diese Nummern problemlos reaktivieren.

Vorgehensweise nach Ablauf der ersten 20 Tage nach Kündigung:

→Nach Ablauf dieser 20 Arbeitstage fällt die Mobile-Telefonnummer in den Pool des NRH (NumberRangeHolder) zurück. Dort bleibt diese (im Normalfall) nun für mindestens 6 Monate in Quarantäne (je nach Provider unterschiedlich und ohne Gewähr da der NRH frei über die Nummer entscheiden darf). Nun muss sich der Endkunde beim NRH melden, um die Mobile-Telefonnummer reaktivieren zu lassen.

→Die Quickline AG kann in jedem Fall darüber Auskunft erteilen, wer der NRH einer beliebigen Mobile-Telefonnummer ist.

→Falls der Kunde sich telefonisch meldet, bitten wir ihn darum einen Shop aufzusuchen. Der Kundenberater im Shop ist dazu angehalten, bei der Quickline AG den NRH in Erfahrung zu bringen. Danach ruft der Kundenberater (in Anwesenheit des Endkunden, da er Vertragsinhaber ist und sich ausweisen muss) die Supportlinie des entsprechenden NRH an und veranlasst die Reaktivierung der Mobile-Telefonnummer. Hier fallen Kosten an (Swisscom zum Beispiel verlangt die Aufschaltung eines Prepaid-Abos, welches CHF 40.-- kostet), welche in Erfahrung zu bringen sind. Diese Kosten werden dem Kunden auf der ersten QL-Rechnung gutgeschrieben (Voraussetzung: Die Quickline AG, der KNU oder unser System (QMC) ist für die ungerechtfertigte Kündigung der Mobile-Telefonnummer verantwortlich – bei Eigenverschulden des Kunden tragen wir diese zusätzlichen Kosten NICHT!).

→Nach erfolgter Reaktivierung durch den NRH, muss nun ein Portierungsformular mit der Option „per sofort“ ausgefüllt werden, dies ist durch den Kunden zu unterzeichnen. (Bei Wegportierung von der Swisscom werden alle Gebühren sofort fällig). Die Portierung per sofort dauert aber wie üblich ca. 3 Wochen.

Der Endkunde ist über diese Begebenheit zu informieren.

→Mit dieser Vorgehensweise stellen wir sicher, dass der Endkunde auch wieder bei uns als Telefonie Provider landet. Nur so macht der zusätzliche Aufwand auch Sinn. Im Übrigen bieten wir dem Endkunden so den maximalen Kundenservice!

Telefonprovider – Support- und Helpdesk Nummern

Swisscom	0800 800 800 (7 x 24 Stunden)
Sunrise	0800 707 707 (Mo – Fr 08.00 – 20.00)
Salt	0800 700 700 (Mo – Fr 08.00 - 18.00)
Cablecom	0800 66 88 66 (Mo – Sa 08.00 – 22.00)