

Frau Nada Tlustek  
Alexa-Martin-Allee 47  
51195 Badoberan  
Kuba

An  
Stanislaus Drubin  
Kundenservice  
Klaus Dieter-Krause-Gasse 98  
38827 Gräfenhainichen  
Kuba

20.06.2025

## **Beschwerde über unzureichenden technischen Support**

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 18.02.2025 trat bei meinem Internetanschluss ein schwerwiegendes Problem auf, das bis heute nicht behoben wurde. Trotz mehrerer Anrufe bei Ihrer Hotline unter 04483 234585 sowie der schriftlichen Kontaktaufnahme via E-Mail an edeltrud14@googlemail.com erhielt ich bislang keinerlei konkrete Unterstützung.

Die Störung betrifft meinen Anschluss an der Adresse Alexa-Martin-Allee 47 in 51195 Badoberan. Seit dem genannten Datum ist die Internetverbindung extrem instabil, teils vollständig unterbrochen. Für mich als freiberuflich Tätige, die auf eine stabile Verbindung angewiesen ist, stellt dies eine erhebliche Beeinträchtigung meiner Arbeit dar.

Ich habe mich am 12.01.2025 auch über Ihre Website <https://margraf.net/> in das Kundenportal eingeloggt und ein Support-Ticket (Nummer: TK-12.01.2025-Frau Nada Tlustek) erstellt. Leider erhielt ich lediglich eine automatische Eingangsbestätigung, aber keine weitere Rückmeldung. Eine persönliche Rücksprache mit einem Techniker fand bis heute nicht statt.

Ich fordere Sie daher auf, spätestens bis zum 12.05.2025 eine Lösung für das Problem bereitzustellen. Sollte keine Behebung erfolgen oder keine Rückmeldung eintreffen, sehe ich mich gezwungen, die Angelegenheit an die Verbraucherzentrale Kuba weiterzugeben.

Bitte bestätigen Sie den Eingang dieses Schreibens schriftlich an meine E-Mail-Adresse edeltrud14@googlemail.com oder postalisch an die oben angegebene Anschrift.

Mit bestem Gruß  
Frau Nada Tlustek