

Spießbrutenlauf eines Telefonkunden

Wenn die Störung gestört ist

In der Nacht hatte es gewittert. Wie sich das im Gebirge gehört, war das Gewitter wild und heftig gewesen. So heftig, dass sogar das Telefon Angst bekommen hatte und einmal im Dunkeln kurz klingelte. Am anderen Morgen zogen Nebel durchs Tal, die Wiesen waren satt nass, nur das Telefon hatte seinen Geist aufgegeben. Das miternächtliche Klingeln war sein letztes gewesen. Nahm man den Hörer ab, so summite und brummte es. Alle sonst gewohnten Töne waren fort.

Für den modernen Menschen mit Mobiltelefon ist das ja nicht weiter schlimm. Man tritt vor die Tür, wo der Empfang ganz sicher gut ist, und ruft die Störung an. Die Störung? Die steht gewiss im kiloschweren Telefonbuch der Telecom Italia, eigens für die Autonome Provinz Bozen von beiden Seiten zu lesen, aber nicht wie japanische Comics rückwärts blätternd, sondern ganz und gar um 180 Grad zu drehen. Da findet man vorn und hinten deutsch oder italienisch seitenlang bunte Nummern, vom öffentlichen Notruf, 113, mit Varianten für Carabinieri, 112, Feuerwehr, 115, und „Sanitär“, 118 – gemeint ist hier nicht der Installateur, sondern der Krankenwagen –, bis zur genauen Uhrzeit, 4161. Man wird vom Telefonbuch unaufdringlich belehrt, dass „gemeinnützig“ nicht nur der Waldbrandverhütungsdienst ist, 1515, sondern auch die Finanzpolizei, 117. Wer die wohl anruft?

Dann gibt es „Kundendienst“ vom eigenen Netz (Tim-Kundendienst 119), von der Konkurrenz „Kundenservice“ (Fastweb 192192) oder „Customer Care“ (Omnitel 190). Unübersetzt, weil undurchschaubar bleibt „Pronto Pagine Gialle“, ein Dienst, so lange wie seine Rufnummer: 892424. Gut. Nur: Eine Störung kommt nicht vor. Was nicht sein darf, das nicht sein kann. Oder doch? Unter „Unsere Kontaktstellen“ stehen verschämt gleich zwei „Customer Cares“, für Privatkunden eine, 187, und eine für Business-Kunden, 191.

Schade, dass das Telefon nicht geht. Man könnte mir Freude und großteils kostenlos dergleichen Nummern anwählen, 119, 187, 191, alle sind sie für



Foto: Jean Scharrebeck/gms

den telekomischen Kunden da, Warteschlangen haben sie alle, mehr oder weniger lang wohl. Doch nur mit einem Handy ist mit diesen Nummern leider gar nichts zu machen: „Il numero selezionato è inesistente...“. Wir insistieren dennoch und versuchen es samt Vorwahl, 0471 187. Nein, auch das geht nicht. Oder +39 0471 187? Fehlangeige. Vodafone schickt sogar eine höfliche SMS: „We couldn't connect your call as dialled. Please verify the number. Vodafone free dialling assistant service“ – allerdings ohne Angabe einer Nummer, die man doch hätte „dialen“ (am.-dt.) können.

Das bringt uns auf eine Idee: Vielleicht klappt eine SMS? Wir haben unser Handy so eingestellt, dass von jeder gesendeten SMS kostenlos eine Empfangsbestätigung kommt. Hier bleibt sie aus. Das wäre ja noch schöner, wenn jeder die Telecom ansimsen könnte, nur um mitzuteilen, seine „linea“ sei „guasta“.

In unserer Not schicken wir übers Handy an Rolmail, die Raiffeisen-Info, die stets umgehend antwortet, eine E-Mail mit der Bitte, doch für uns die Störung anzurufen. Und wirklich, da kommt prompt der mitfühlende Trost: „Wir verstehen Ihr Problem, aber wir können nicht in Ihrem Auftrag die Telecom anrufen, da diese das nicht akzeptiert (haben wir schon mal versucht). Verwen-

den Sie diese Nummern: 187 oder +39 06 35881“. Dann folgt der praktische Hinweis auf einen „Point“ der Telecom in Bozen, +39 0471 31432. – Ach hätte unser Freund bei Raiffeisen der Telecom doch nur vorgelogen, er versuchte uns schon den ganzen Tag zu erreichen, die Leitung aber bliebe tot ... Damit wäre er vielleicht erhört worden, denn bekanntlich sind unterbrochene Leitungen bidirektional gestört.

Mit neuer Hoffnung wählen wir selbst wieder los. Die 06 35881 stellt sich als Telecom-Generaldirektion in Rom heraus, feinstes Italienisch. Nach ein paar verzweifelten Erklärungen unsererseits, die 187 wirklich nicht anrufen zu können und auch keine funktionierende Telefonzelle am Wiesengrund zu haben, werden wir ihrerseits zu einer 187 durchgestellt. Es klingelt, es reklamt, es musiziert. Zwei Minuten soll es noch dauern, meint die Automatin. Danach schaltet sie auf „Besetzt“. Ende. Es führt kein Weg zurück von Rom in die Provinz, in die autonome, schon gar nicht.

Jetzt probieren wir den Point, wie von Raiffeisen freundlicherweise angegeben, in „Piazza Parrocchia, 19, 39100 Bolzano“. Es klingelt. Es meint automatisch, die gewählte Durchwahl sei nicht da. Trotzdem klingelt es weiter, weiter und weiter. Wir legen auf, sofern man das bei einem Handy sagen

kann. Und wir geben auf – das geht leider immer.

Als zusätzlicher Brennercom-Kunde hätten wir vielleicht noch die 800 832832 versuchen können, oder vielleicht sonst eine mitleidige Nummer. Wir wussten's nicht.

Am Spätnachmittag betreten wir im Dorf eine Telefonzelle, Glasklapptüren, spingere. Und rufen – ganz ohne Münze – die 187 an. Die will jetzt laut Ansage, dass wir die Drei drücken, weil es eine Störung ist. Schon besser. Dann müssen wir noch unsere rauschgestörte Nummer eintippen, samt Vorwahl. Es folgt die Moldau, zu Gehör gebracht im Endlosband. Schade, dass Friedrich Smetana nicht die Talfer verewigt hat. Eine Minute Wartezeit wird vorhergesagt. Ganz verstehen wir nicht, was wir inzwischen alles für vorteilhafte Dienste bestellen sollen. Dann kommt ein Mensch, „in Linea“ – was übrigens deutsch „Leitung“ und nicht „Linie“ heißt, Südtiroler! Linien gibt's bei der Straßenbahn... Wir erklären uns. Der Herr fragt noch einmal nach der gestörten Nummer, wohl um uns gegen das zuvor Eingetippte zu prüfen. Und er bittet um eine Handynummer für Rückfragen. Dann prüft er die Leitung, wir warten, und er prüft noch ein wenig mehr, und bittet zu warten, und wir stehen da in der Kabine und fragen uns: Wozu? Wie es das Unglück wollte, mussten wir Südtirol andernorts wieder nordwärts verlassen. Persönlich war uns dieses kaputte Telefon dann weniger wichtig. Doch die Anrufe verschiedener Störungstrupps erreichten uns weiter am Handy. Sie wollten noch tagelang italienisch wissen, wo denn genau unser Hof mit dem rauschenden Telefon sei. Sie stünden gerade an dieser oder jener Kreuzung, dem oder jenem Scheideweg, meist aber an einem neuen Kreisverkehr.

Eine Telefonnummer, an die man aus allen Netzen eine SMS schicken kann, das hätte uns genügt. Oder eine Brieftaube. Aber dann hätten wir nicht die Ruhe gehabt, dies zu berichten.