

Kundenservice FAQ

1. Funktioniert mein Internetanschluss weiterhin?

Ja. Kundinnen und Kunden, die bereits mit einem Vodafone-Tarif das ruhrfibre-Netz nutzen, können ihren Anschluss weiterhin wie gewohnt nutzen. Der laufende Netzbetrieb und die Versorgung sind sichergestellt.

2. Muss ich mit Netzausfällen rechnen?

Nein. Das eingeleitete Verfahren betrifft nicht die Technik. Der bestehende Netzbetrieb läuft stabil und ohne Einschränkungen weiter.

3. Ich warte aktuell auf meinen Anschlusstermin. Was passiert jetzt?

Da die Bauaktivitäten vorübergehend pausiert werden, verschieben sich die aktuellen Anschlusstermine leider. Sobald im laufenden Verfahren eine Entscheidung gefallen ist, wie und wann weitergebaut werden kann, kommen wir unaufgefordert auf Sie zu. Sie müssen selbst nicht aktiv werden.

4. Werden weiterhin neue Hausanschlüsse gebaut?

Nein, aktuell nicht. Die laufenden Bauaktivitäten sind vorübergehend pausiert, bis die weiteren rechtlichen und wirtschaftlichen Schritte im Rahmen des Verfahrens abgestimmt sind.

5. Was bedeutet die Eigenverwaltung für mich als Kundin oder Kunde?

Für Sie ergeben sich aktuell keine unmittelbaren Änderungen. Ziel des Verfahrens ist es, neue Investoren oder Eigentümer für ruhrfibre zu finden, um den Glasfaserausbau in Zukunft fortzusetzen. Während dieser Phase läuft die Versorgung aktiver Anschlüsse normal weiter, während neue Bauarbeiten pausieren.

6. Behalten bestehende Grundstücksnutzungsverträge (GNV) ihre Gültigkeit?

Ja. Bereits abgeschlossene Grundstücksnutzungsverträge behalten weiterhin ihre Gültigkeit.

7. Muss ich meinen Grundstücksnutzungsvertrag jetzt kündigen oder widerrufen?

Nein, das ist nicht notwendig. Aktuell besteht für Sie kein Handlungsbedarf. Die Verträge laufen wie vereinbart weiter.

8. Was passiert, wenn der Ausbau zu einem späteren Zeitpunkt doch nicht gewünscht ist?

Sollte ein Ausbau zu einem späteren Zeitpunkt doch nicht mehr gewünscht sein, besteht auch kurz vor Baustart noch die Möglichkeit, dies entsprechend mitzuteilen. Aktuell besteht für Sie kein Handlungsbedarf.

9. Was passiert mit bereits verlegten Hausanschlüssen?

Bereits verlegte Infrastruktur und Hausanschlüsse bleiben grundsätzlich bestehen.

10. Bleiben Baustellen jetzt offen?

Nein. Baustellen werden selbstverständlich ordnungsgemäß abgesichert und entsprechend der geltenden Vorgaben verschlossen.

11. Warum wurde das Verfahren beantragt?

Die bisherigen Finanzierungspartner haben überraschend mitgeteilt, dass sie die Mittel für den weiteren Ausbau nicht mehr wie geplant bereitstellen. Um den begonnenen Ausbau nicht komplett zu gefährden, hat ruhrfibre die Eigenverwaltung beantragt. Dieses geordnete Verfahren bietet den rechtlichen Rahmen, um neue Investoren zu finden und eine Fortsetzung der Projekte zu ermöglichen.

12. Wird ruhrfibre verkauft?

ruhrfibre hat einen Antrag auf Eigenverwaltung gestellt. Ziel des Verfahrens ist es, einen oder mehrere neue Investoren für das Unternehmen zu finden. Der Glasfaserausbau soll mit neuer Finanzierung fortgeführt werden. Für Kundinnen und Kunden mit aktivem Anschluss läuft der Betrieb in der Zwischenzeit normal weiter.

13. Gibt es weiterhin eine Zukunft für den Glasfaserausbau in Essen?

ruhrfibre hat in Essen bereits rund 100.000 Haushalte erschlossen. Das zeigt, wie groß das Potenzial des Netzes ist. Ziel des eingeleiteten Verfahrens ist es, gemeinsam mit neuen Investoren eine langfristige Lösung zu finden, um den Ausbau weiterzuführen.

14. An wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Bei Fragen können sich Kundinnen und Kunden weiterhin an den Kundenservice wenden.