Erklärung von LEONET zur aktuellen Situation in Emmering

LEONET hat den Kundinnen und Kunden in Emmering zuletzt nicht den Service geboten, den sie von einem zuverlässigen Internetanbieter erwarten dürfen. Auch wenn sich die Situation in einzelnen Bereichen verbessert hat, bestehen weiterhin Probleme. Wir wissen, dass wir damit unseren eigenen Ansprüchen und den Erwartungen unserer Kunden nicht gerecht werden. Dafür entschuldigen wir uns ausdrücklich.

Warum es hakt

Das Anfragevolumen bei LEONET ist in den vergangenen Monaten deutlich gestiegen. Gründe dafür sind die Integration in Unsere Grüne Glasfaser (UGG), unsere Weiterentwicklung zu einem bundesweit tätigen Anbieter und ein starkes Kundenwachstum. Unsere internen Strukturen und Servicekapazitäten konnten mit dieser Entwicklung nicht überall Schritt halten. In einzelnen Bereichen kommt es deshalb zu längeren Bearbeitungszeiten.

Wir verstärken derzeit unsere Servicebereiche personell und binden externe Partner ein, um bestehende Rückstände schrittweise abzubauen. Kunden erreichen uns weiterhin am besten über das Kontaktformular https://leonet.de/hilfe-service/kontakt/ Aufgrund des derzeit erhöhten Kontaktaufkommens und der Priorisierung der Anliegen nach Dringlichkeit kann es zu längeren Bearbeitungszeiten kommen. Wir wissen, dass eine schnelle Rückmeldung wichtig ist, bitten jedoch um Verständnis und darum, von Rückfragen zum Bearbeitungsstand abzusehen.

Was sich durch die Netzübernahme ändert

Im Dezember 2024 hat Unsere Grüne Glasfaser (UGG) die Infrafibre Germany einschließlich LEONET übernommen. Seitdem werden unter anderem die Glasfasernetze schrittweise auf UGG übertragen. Anschließend öffnet UGG die Netze für mehrere Anbieter, wodurch Kunden künftig mehr Auswahl bei ihrem Internetanbieter erhalten. LEONET ist weiterhin als Anbieter auf diesen Netzen verfügbar. Bestehende Verträge bleiben von der Netzübernahme unberührt.

Zum 1. Januar 2027 übernimmt UGG außerdem den weiteren Netzausbau von LEONET. Der geförderte Ausbau in Emmering läuft davon unabhängig nach den bisherigen Planungen weiter. Die Fertigstellung ist derzeit für Ende des Jahres vorgesehen.

Durch die neue Aufteilung der Zuständigkeiten wird bei Störungen künftig zwischen Problemen im physischen Glasfasernetz und Problemen mit dem Internetdienst unterschieden. Je nach Ursache ist UGG oder LEONET für die Behebung verantwortlich. Wir stimmen die Abläufe und die Zusammenarbeit mit UGG eng ab, damit Störungen

möglichst schnell und ohne unnötige Verzögerungen behoben werden. Für Fragen rund um den Internetvertrag bleibt LEONET weiterhin der Ansprechpartner.

Erschließungskosten für Neukunden

Für Neukunden können beim Anschluss an das Glasfasernetz zusätzliche Erschließungskosten entstehen. Seit dem 1. Oktober 2026 berechnen wir für bestimmte Neuanschlüsse einmalig 429,95 Euro. Hintergrund ist, dass die Erschließung einzelner Gebäude im Rahmen der Nachverdichtung mit einem höheren Aufwand verbunden ist.

Die Kosten entfallen bei Adressen mit bereits vorhandenem Glasfaseranschluss, im geförderten Ausbau sowie bei Mehrparteienhäusern ab vier Wohneinheiten. Ob für eine Adresse Erschließungskosten anfallen, können Interessenten über den Verfügbarkeitscheck auf leonet.de prüfen.

Ihr LEONET-Team

Stand: November 2026