

INHALT

Wie ich zu diesem Thema kam 7

1. Wenn der Techniker zum fünften Mal klingelt
Was es heißt, Kunde der TELEKOM zu sein 11

2. „Das ist online abgeschlossen, da kann ich Ihnen nicht helfen“

Geschichten von der Front der Endverbraucher 31

**3. Fräulein vom Amt, Callcenter-Agent,
Frühpensionär**

Kurioses aus den Reihen der TELEKOM-Angestellten 55

4. Magenta, T-Spirit, TELEKOM weltweit

Hintergründe zu Deutschlands Vorzeige-
Unternehmen 69

5. Vom Monopol zum freien Wettbewerb

Die TELEKOM und ihre natürlichen Feinde 89

6. Der Börsengang

Ein bundesdeutsches Trauma 107

7. Big Brother is watching you!

Datenklau und Spitzleien 115

8. Das Schlimmste zum Schluss

Seiler und Kollegen, die Kanzlei des Grauens 135

Leser-Service 151

Epilog 157