



FAQ Internet/Telefonie/IPTV

Stand: 30.09.2021



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Fragen zum Wechsel.....	5
1.1.	Was muss ich tun, um zum Multimediangebot der Stadtwerke Strom Plauen zu wechseln?.....	5
1.2.	Wie lange dauert es, bis ich das Multimediangebot der Stadtwerke Strom Plauen nutzen kann?.....	5
1.3.	Muss ich bei meinem jetzigen Anbieter selbst kündigen?.....	5
1.4.	Was ist, wenn meine Rufnummern am Schaltungstermin nicht verfügbar sind?.....	5
1.5.	Welche Leistungen kann ich bekommen?.....	5
1.6.	Wieso sind die Stadtwerke Strom Plauen in Lage, so hohe Bandbreiten anzubieten?.....	5
1.7.	Schaltungen & Anwesenheit vor Ort.....	6
2.	INTERNET.....	6
2.1.	Drosselt Stadtwerke Strom Plauen die Übertragungsrate bei Überschreitung eines bestimmten Volumens?.....	6
2.2.	Gibt es eine Zwangstrennung?.....	6
2.3.	Kann ich ein Virtuelles privates Netzwerk (VPN) einrichten?.....	6
2.4.	Wie ist die Sicherheit für den Internetzugang geregelt?.....	7
2.5.	Was bedeuten 500 Mbit/s?.....	7
2.6.	Kann ich meine bisherige E-Mail Adresse behalten bzw. von den Stadtwerken eine neue E-Mail-Adresse bekommen?.....	7
3.	IP-Adressen.....	7
3.1.	Wie erhalte ich eine feste IP-Adresse?.....	7
4.	Telefonie.....	8
4.1.	Kann ich meine jetzige Telefonnummer mitnehmen?.....	8
4.2.	Gibt es Zusatzkosten für die Portierung von mehreren Rufnummern?.....	8
4.3.	Kunde möchte Multimedia Anschluss von uns sofort erhalten und möchte seine Rufnummer vom alten Anbieter portieren. Leider ist er vertraglich noch gebunden.	8
4.4.	Interne Portierung einer Rufnummer (beide Anschlüsse sind bei SwSPL) Bsp.: Kd. wünscht die Portierung seiner Rufnummer auf den Anschluss seines Sohnes. Wie lange ist hier die Bearbeitungsdauer? Kann die Rufnummer abgegeben werden, obwohl sein Vertrag noch z. B. 1 Jahr läuft?.....	9
4.5.	Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich auch von Ihnen beliefert werden?.....	9
4.6.	Benötige ich ein neues Telefon, wenn ich zu Stadtwerke Strom Plauen wechsel?.....	9
4.7.	Kann ich meinen alten Anrufbeantworter weiter nutzen?.....	9
4.8.	Wie viele Telefonnummern bekomme ich?.....	9
4.9.	Der alte Anbieter verlangt eine Gebühr für die Rufnummernmitnahme (Portierung) zu den Stadtwerken Strom Plauen.	9
4.10.	Ist der Einsatz eines Least Cost Routers (LCR) weiterhin möglich?.....	9
4.11.	Funktioniert „Anklopfen“?.....	9
4.12.	Funktioniert „Rückruf bei besetzt“?.....	9
4.13.	Funktioniert „Makeln“?.....	10
4.14.	Kann ich eine Konferenzschaltung (mit externen Teilnehmern) einleiten?.....	10
4.15.	Gibt es einen Gebührenimpuls?.....	10

4.16.	Ich habe zwei Telefonapparate. Kann ich ein externes Gespräch von einem Apparat zum anderen vermitteln?	10
4.17.	Ich habe ein Problem mit der Sprachqualität, was kann ich tun?	10
4.18.	Was ist beim Einsatz von Bezahlgeräten (EC-Karten-Lesegeräte) zu beachten?	10
4.19.	Was ist beim Einsatz von Brandmelde- und Alarmanlagen zu beachten?.....	10
4.20.	Welche Rufnummern-Sperrklassen gibt es?.....	11
4.21.	Wo erfolgt der freiwillige Telefonbucheintrag?	11
5.	FRITZ!Box	11
5.1.	Kann ich in der FRITZ!Box alle ankommenden Anrufe von einer bestimmten Telefonnummer direkt auf ein spezielles Endgerät weiterleiten?	11
5.2.	Wie erhalte ich die PPPoE Zugangsdaten und SIP-Zugänge?.....	11
5.3.	Wie komme ich in die Konfiguration der FRITZ!Box?	12
5.4.	Unterschiede FritzBox Modelle.....	12
6.	Störungen	12
6.1.	An wen wende ich mich bei Störungen?	12
7.	Rechnung	12
7.1.	Wie erhalte ich meine Rechnungen.....	12
7.2.	Liegt der Vertragsbeginn im laufenden Monat, wird der Monatsbeitrag dann anteilig erhoben?	12
7.3.	Wann ist die Rechnung fällig?	12
7.4.	Warum werden Kosten für Telefonie in Rechnung gestellt, ich habe doch eine Flatrate?	13
7.5.	Gibt es einen Einzelverbindungs nachweis für die geführten Telefongespräche?	13
8.	Umzug	13
8.1.	Endet mein Vertrag bei Umzug?	13
8.2.	Bei Vertragsmitnahme: Was ist, wenn am neuen Wohnort nur weniger Mbit/s verfügbar sind als der bisherige Vertrag beinhaltete?.....	13
8.3.	Kunde zieht um und hat das Recht der außerordentlichen Kündigung (außerhalb des Versorgungsgebietes). Ist die Telefonnummer dann auch frei für die Portierung.....	13
8.4.	Ich ziehe in eine WG (oder die Wohnung meines Lebensgefährten) dort gibt es bereits einen anderen Multimedievertrag. Endet mein Vertrag bei Umzug?.....	13
8.5.	Umzug zusammengefasst	14
9.	Vertrag	14
9.1.	Wie lang ist die Vertragslaufzeit?	14
9.2.	Bieten Sie auch Verträge mit Laufzeiten von 12 Monaten an?	14
9.3.	Ist ein Upgrade innerhalb der Erstlaufzeit möglich?.....	14
9.4.	Kunde wünscht (weitere) Zusatzoptionen nach dem Vertragsabschluss.....	15
9.5.	Was habe ich für eine Kündigungsfrist?	15
9.6.	In den AGB steht für die Flatrate eine Verbindungstrennung nach 24 Stunden, in der Leistungsbeschreibung steht Verbindungstrennung wöchentlich. Was gilt?	15
9.7.	Welche Produkte bieten Sie an?	15
9.8.	Was ist, wenn die versprochenen Bandbreiten nicht erreicht werden?	16
9.9.	Ändert sich der Preis, wenn an meinem Standort z.B. nur 45 MBit/s statt 50 Mbit/s verfügbar sind?	16
10.	IP-TV.....	16
10.1.	Welche Angebote in Verbindung mit TV haben Sie	16

10.2.	Wieviel Sender bieten Sie an	16
10.3.	Kann ich das TV-Programm auch auf mobilen Geräten ansehen.....	16
10.4.	Benötige ich einen separaten Receiver.....	16
10.5.	Wie viele TV-Geräte können zeitgleich mit IPTV versorgt werden	17
10.6.	Kann ich Sendungen speichern.....	17
10.7.	Kann ich Videos ansehen/ausleihen	17
10.8.	Kann ich Sky nutzen?	17
11.	Allgemeines	17
11.1.	Wie kann ich die Geschwindigkeit meines Anschlusses überprüfen?	17
11.2.	Produktinformationsblatt gem. § 1 TK Transparenzverordnung	18
11.3.	EU-Datenschutzgrundverordnung.....	18

1. Allgemeine Fragen zum Wechsel

1.1. Was muss ich tun, um zum Multimediantangebot der Stadtwerke Strom Plauen zu wechseln?

Das Auftragsformular erhalten Sie bei uns im Kundenbüro. Gern können wir Ihnen dies auch per Post oder E-Mail zukommen lassen. Dieses senden Sie dann einfach ausgefüllt und unterschrieben an uns zurück - entweder per Fax, Brief, E-Mail (unterschriebenes PDF-Formular) oder bringen es im Kundenbüro Hammerstr. 68 vorbei. Noch bequemer können Sie Ihr Wunschprodukt im Internet bestellen unter [Multimedia](#).

→ [zurück](#)

1.2. Wie lange dauert es, bis ich das Multimediantangebot der Stadtwerke Strom Plauen nutzen kann?

Das hängt von der Laufzeit Ihres jetzigen Vertrags ab und von der Zeit, die wir zur Prozessumsetzung benötigen. Dafür werden wir in der Regel mindestens 2 bis maximal 4 Wochen benötigen.

→ [zurück](#)

1.3. Muss ich bei meinem jetzigen Anbieter selbst kündigen?

Wenn Sie Ihre bisherige Rufnummer mitnehmen (portieren) möchten - **Nein**. Sobald Sie den ausgefüllten und unterschriebenen Portierungsauftrag bei uns eingereicht haben, können wir Ihren Telefon- und Internetanschluss kündigen.

Ja – wenn Sie keine Rufnummer portieren möchten oder einen reinen Internetanschluss (ohne Telefon) besitzen.

→ [zurück](#)

1.4. Was ist, wenn meine Rufnummern am Schaltungstermin nicht verfügbar sind?

Sollte dieser Fall eintreten, kümmern wir uns selbstverständlich bei Ihrem Vorlieferanten, bei dem die Rufnummer eventuell noch in Betrieb ist, um eine schnelle Lösung, auch wenn wir leider keine direkte Handhabe haben. Um die Bundesnetzagentur als offizielle Regulierungsstelle zu informieren, können Sie ein Beschwerdeformular ausfüllen, das sie im Downloadbereich der Bundesnetzagentur finden ("[Beschwerdeformular Anbieterwechsel](#)"). Wir helfen Ihnen gerne beim Ausfüllen. Dieses Formular muss dann bei der Bundesnetzagentur eingereicht werden.

→ [zurück](#)

1.5. Welche Leistungen kann ich bekommen?

Wir bieten Ihnen verschiedene Produktpakete, bestehend aus Internet bzw. Internet und Telefonie und/oder IPTV an. Je nach Verfügbarkeit sind Bandbreiten von bis zu 500 Mbit/s im Download, inklusive Datenflatrate und Telefonflatrate ins deutsche Festnetz möglich. Details zu den Produkten und zu Ihren zusätzlichen Möglichkeiten finden Sie unter [Multimedia](#).

→ [zurück](#)

1.6. Wieso sind die Stadtwerke Strom Plauen in Lage, so hohe Bandbreiten anzubieten?

Weil wir die Qualität der Zuleitung zu Ihrem Haus durch Neuverlegung von Glasfaser und Aufwertung der Kupferleitungen verbessern. Dabei versorgen wir Sie bis zum Multifunktionsgehäuse („grauer Kasten am Straßenrand“) mit Glasfaser und ab da über die bestehenden Kupferleitungen. Durch ein sogenanntes „Vectoring“ Verfahren gleichen wir zudem den Leistungsverlust in den Kupferleitungen aus.

→ [zurück](#)

1.7. Schaltungen & Anwesenheit vor Ort

FTTC- (Glasfaser bis zum Verteilerkasten an der Straße, ab dort über die bestehenden Telekomleitungen) **und Connect-Gebiet** (Außerhalb unsere eigenen Glasfaserausbaugesbietes. Hier werden ausschließlich Telekomleitungen verwendet):

Schaltungen sind immer im Zeitfenster 8.00 bis 16.00 Uhr und werden von der Telekom bzw. durch deren Subunternehmen durchgeführt. Es wird unterschieden, ob der Kunde anwesend sein muss oder nicht. Dies ist den Bestätigungsschreiben mit dem angekündigten Schalttermin zu entnehmen

Das Zeitfenster 8.00 – 16.00 Uhr ist immer fest von der Telekom vorgegeben und kann nicht eingegrenzt oder geändert werden. Wichtig: es geht nur um die Schaltung des Anschlusses, nicht um die Installation. Der Telekomtechniker richtet nicht die Hardware des Kunden ein. Wenn der Kunde dies wünscht, muss er unseren Servicetechniker/vor Ort Service kostenpflichtig dazubuchen. Dieser vereinbart ca. 2 Tage vorher einen Termin mit dem Kunden. Die Installation kann dann erst erfolgen, wenn der Anschluss zuvor durch den Telekomtechniker geschaltet wurde.

FTTH-Gebiet:

Hier ist keine Anwesenheit zur Schaltung erforderlich. Da wir hier ausschließlich unser eigenes Glasfasernetz nutzen, ist die Telekom nicht involviert. Die Anschlüsse sind bereits so vorbereitet (gepatcht), dass die Aktivierung am Tag der Schaltung aus der Ferne durchgeführt wird. Wenn der Kunde unseren Servicetechniker für die vor Ort Installation gebucht hat, vereinbart dieser ca. 2 Tage vorher einen Termin mit dem Kunden.

FTTB-Gebiet:

Hier wird die Schaltung durch unsere eigenen Servicetechniker im Zeitfenster 8.00 – 16.00 Uhr durchgeführt. Für eine genaue Terminabsprache zum Schalttermin kann der Kunde unseren Servicetechniker unter (03741) 719 0003 kontaktieren.

→ [zurück](#)

2. INTERNET

2.1. Drosselt Stadtwerke Strom Plauen die Übertragungsrate bei Überschreitung eines bestimmten Volumens?

Nein. Wir bieten eine Flatrate, bei der keine Drosselung vorgesehen ist. Die Nutzung unserer Flatrate muss jedoch unter Beachtung der Fair usage Bedingungen unserer AGB erfolgen.

→ [zurück](#)

2.2. Gibt es eine Zwangstrennung?

Bei Privatkunden wird wöchentlich eine Zwangstrennung des Internets durchgeführt, wobei sich Ihr Router sofort wieder automatisch einwählt. D.h. in der Regel bemerken Sie die Zwangstrennung gar nicht. Zudem können Sie den Zeitpunkt der Zwangstrennung im Menü Ihrer FRITZ!Box nach Ihren Bedürfnissen wählen, und so z.B. auf 3-4 Uhr nachts legen. Telefondienste sind von der Zwangstrennung ausgenommen.

→ [zurück](#)

2.3. Kann ich ein Virtuelles privates Netzwerk (VPN) einrichten?

Ja. Eine Anleitung hierzu finden Sie z.B. unter <http://www.avm.de/vpn/>.

→ [zurück](#)

2.4. Wie ist die Sicherheit für den Internetzugang geregelt?

Aufgrund der ständig wachsenden Anzahl verschiedenster Gefährdungen aus dem World Wide Web (www) ist es den Providern nicht möglich, vollkommene Sicherheit bis hin zum Kundencomputer zu gewährleisten. Es werden für den Internetzugang ausschließlich öffentliche Internet-Protocol-Adressen sogenannte IPs verwendet, die einen direkten Zugriff vom und ins Internet ermöglichen. Eine IP-Adresse dient zur eindeutigen Adressierung von Rechnern und anderen Geräten in einem IP-Netzwerk. Die IP-Adresse entspricht funktional der Telefonnummer in einem Telefonnetz. Daher ist es notwendig, dass jeder für die Absicherung seines Computers selbst sorgt und mit dem Einsatz entsprechender Software (Firewall, Antivirenprogramm u. a.) eigenverantwortlich den Schutz seiner Systeme sicherstellt. Diese Programme können aus dem Internet geladen werden. Man kann sie auch im Fachhandel oder bei Computerfirmen erwerben.

→ [zurück](#)

2.5. Was bedeuten 500 Mbit/s?

Download-Zeit eines HD-Films (ca. 8 GB) bei

Geschwindigkeit	Internetspeed im Vergleich	Dauer Download
DSL mit 2 Mbit/s:		8:53 Stunden
DSL mit 6 Mbit/s:		2:57 Stunden
DSL mit 16 Mbit/s:		1:06 Stunden
DUO CEVER 25/5:		43 Minuten
DUO KOMFORT 50/10:		21 Minuten
DUO POWER 100/40:		11 Minuten

→ [zurück](#)

2.6. Kann ich meine bisherige E-Mail Adresse behalten bzw. von den Stadtwerken eine neue E-Mail-Adresse bekommen?

Bisherige E-Mail-Adressen von anderen Anbietern können wir nicht übernehmen. Wir selbst bieten keine E-Mail Domains an. Wenn der Kunde seine bisherige E-Mail-Adresse behalten möchte, muss er dies selbst bei seinem bisherigen Anbieter erfragen. Ansonsten stehen freie Anbieter wie gmx, freenet, web.de, usw. als Alternative zur Verfügung.

→ [zurück](#)

3. IP-Adressen

3.1. Wie erhalte ich eine feste IP-Adresse?

Bei Abschluss eines Gewerbe-Vertrags können Sie eine feste IP-Adresse beantragen.

→ [zurück](#)

4. Telefonie

4.1. Kann ich meine jetzige Telefonnummer mitnehmen?

Selbstverständlich. Hierfür ist ein entsprechender Portierungsauftrag erforderlich.

Allgemeines zur Portierung:

Wenn ein Auftrag mit Rufnummernportierung vorliegt, fragen wir beim bisherigen Anbieter grundsätzlich immer zum „nächstmöglichen“ bzw. „schnellstmöglichen“ Termin an, da der Kunde selbst oftmals seine Vertragslaufzeit bzw. Kündigungsfrist gar nicht kennt und wir somit natürlich ebenfalls nicht.

Es sei denn, der Kunde nennt uns ein explizites Wunsch- bzw. Enddatum seines bisherigen Vertrages. Dann fragen wir genau zu diesem Termin an, andernfalls nächstmöglich.

Einen Einfluss auf die Vertragslaufzeit und somit auch auf den Zeitpunkt der Rufnummernübernahme vom bisherigen Anbieter haben wir nicht. Sollte der Kunde der Meinung sein, das Vertragsende müsste ein früheres Datum sein oder er hat ein Sonderkündigungsrecht bei seinem Versorger, so muss er dies auch mit seinem bisherigen Versorger abklären, so dass dieser uns einen früheren Termin zurückgemeldet.

→ [zurück](#)

4.2. Gibt es Zusatzkosten für die Portierung von mehreren Rufnummern?

Von unserer Seite aus nicht. Bis zu max. 10 Rufnummern können kostenfrei portiert werden. Ggfs. erhebt der bisherige Provider eine Gebühr gegenüber dem Kunden. Hierauf haben wir keinen Einfluss.

→ [zurück](#)

4.3. Kunde möchte Multimedia Anschluss von uns sofort erhalten und möchte seine Rufnummer vom alten Anbieter portieren. Leider ist er vertraglich noch gebunden.

FTTC: Es wird von uns zuerst eine Neuschaltung beauftragt. Der Kunde erhält von uns eine neue Rufnummer. Sobald unser Anschluss geschaltet ist, beauftragen wir die Portierung seiner bisherigen Rufnummer. Diese erhalten wir dann zum Vertragsende seines bisherigen Providers. Der Kunde erhält dann nochmal ein separates Infoschreiben von uns.

Bitte beachten Sie, wenn der Kunde bereits einen Provider hat der ebenfalls die Telekom-Leitung nutzt (1&1, Vodafone, o2, Telekom, usw.) kann eine Schaltung unseres Anschlusses vor Ende der Laufzeit seines bisherigen Anbieters nur erfolgen, wenn der Kunde noch eine weitere freie Telekom-Dose bzw. Leitung hat oder der Telekom-Techniker den bisherigen Anschluss abklemmt und unseren aufschaltet. Er hätte dann 2 parallellaufende Verträge bis zum Laufzeitende seines bisherigen Anbieters.

FTTH: Der Kunde kann selbstverständlich schon vor Ende seiner Vertragslaufzeit einen Glasfaseranschluss (FTTH) von uns bekommen. Allerdings vorerst ohne seine bisherigen Rufnummern, da diese noch vertraglich gebunden sind.

In dem Fall zahlt er dann bis zum Ende seines bisherigen Vertrages zwei Anschlüsse. Die Rufnummern bekommen wir erst zum Ende seiner Vertragslaufzeit.

→ [zurück](#)

4.4. Interne Portierung einer Rufnummer (beide Anschlüsse sind bei SwSPL) Bsp.: Kd. wünscht die Portierung seiner Rufnummer auf den Anschluss seines Sohnes. Wie lange ist hier die Bearbeitungsdauer? Kann die Rufnummer abgegeben werden, obwohl sein Vertrag noch z. B. 1 Jahr läuft?

Wir benötigen eine Bearbeitungsdauer von bis zu 10 Werktagen. Solange beide Anschlüsse bei Stadtwerke Strom Plauen sind, können die Rufnummern unabhängig von der Laufzeit auf einen anderen Anschluss von SwSPL portiert werden.

→ [zurück](#)

4.5. Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich auch von Ihnen beliefert werden?

Ein Telekom-Hausanschluss ist Voraussetzung. Sofern dieser vorhanden ist, ist eine Belieferung möglich. Eine Kündigung unsererseits erfolgt nur, wenn eine Rufnummernportierung beauftragt wird.

→ [zurück](#)

4.6. Benötige ich ein neues Telefon, wenn ich zu Stadtwerke Strom Plauen wechsel?

Nein. Selbstverständlich können Sie Ihre Endgeräte behalten. Sie erhalten von uns einen Router mit integriertem Modem (FRITZ!Box), an welchen Sie mehrere (schnurlose) Telefone (DECT) und je nach Modell mehrere digitale (ISDN-fähige) und analoge Endgeräte anschließen können.

→ [zurück](#)

4.7. Kann ich meinen alten Anrufbeantworter weiter nutzen?

In der Regel ja. Darüber hinaus bietet Ihre FRITZ!Box ebenfalls alle Funktionen eines Anrufbeantworters.

→ [zurück](#)

4.8. Wie viele Telefonnummern bekomme ich?

Sie erhalten bis zu 10 Rufnummern bzw. nehmen Ihre alten Rufnummern entsprechend mit.

→ [zurück](#)

4.9. Der alte Anbieter verlangt eine Gebühr für die Rufnummernmitnahme (Portierung) zu den Stadtwerken Strom Plauen.

Darauf haben wir leider keinen Einfluss.

→ [zurück](#)

4.10. Ist der Einsatz eines Least Cost Routers (LCR) weiterhin möglich?

Nein, diese Funktion wird nicht unterstützt. Call by Call Anrufe sind nicht möglich.

→ [zurück](#)

4.11. Funktioniert „Anklopfen“?

Ja. Diese Funktion können Sie im Menü Ihrer FRITZ!Box einstellen.

→ [zurück](#)

4.12. Funktioniert „Rückruf bei besetzt“?

Ja. Diese Funktion können Sie im Menü Ihrer FRITZ!Box einstellen.

→ [zurück](#)

4.13. Funktioniert „Makeln“?

Ja. Diese Funktion können Sie im Menü Ihrer FRITZ!Box einstellen.

→ [zurück](#)

4.14. Kann ich eine Konferenzschaltung (mit externen Teilnehmern) einleiten?

Ja. Wie Sie diese Funktion nutzen, erfahren Sie im Handbuch Ihrer FRITZ!Box.

→ [zurück](#)

4.15. Gibt es einen Gebührenimpuls?

Nein. Sollten Sie jedoch einen Gebührenimpuls benötigen (z. B. für ein Hotel), muss dieser über die eigene Telefonanlage konfiguriert und auch durch sie erzeugt werden.

→ [zurück](#)

4.16. Ich habe zwei Telefonapparate. Kann ich ein externes Gespräch von einem Apparat zum anderen vermitteln?

Ja. Wie Sie diese Funktion nutzen, erfahren Sie im Handbuch Ihrer FRITZ!Box.

→ [zurück](#)

4.17. Ich habe ein Problem mit der Sprachqualität, was kann ich tun?

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass beim Telefonieren ein Echo, Störgeräusche oder gar Aussetzer auftreten. Dazu hat der Hersteller AVM einige Lösungsansätze zusammengestellt, die man selbst zuhause ausführen kann. Diese Schritte finden sie unter [Schlechte Sprachqualität bei Telefonverbindungen | FRITZ!Box 7590 | AVM Deutschland](#) (FritzBox 7590) und unter [Schlechte Sprachqualität bei Telefonverbindungen | FRITZ!Box 7530 | AVM Deutschland](#) (FritzBox 7530)

→ [zurück](#)

4.18. Was ist beim Einsatz von Bezahlgeräten (EC-Karten-Lesegeräte) zu beachten?

Da unser Telefonschluss auf VoIP-Basis funktioniert, muss Ihr Bezahlgerät diese Technik unterstützen. Einzelheiten erfragen Sie bitte bei Ihrer Bank.

→ [zurück](#)

4.19. Was ist beim Einsatz von Brandmelde- und Alarmanlagen zu beachten?

Bitte klären Sie mit dem Hersteller/Errichter der Anlage, ob die Funktion auch über VoIP-Anbindung gewährleistet ist.

→ [zurück](#)

4.20. Welche Rufnummern-Sperrklassen gibt es?

Beschreibung TRC-Klassen	Kurztext
TRC0 - keine Sperre	TRC0
TRC1 - Sperre 0900, Sperre 0087, 00881, 00882, 00883 (Satellitenfunk)	TRC1
TRC2 - Sperre 0900	TRC2
TRC3 - Sperre 0900, 0087, 00881, 00882, 00883, 0137, 0138, 0181-0189, 118, 019, 0700	TRC3
TRC4 - Sperre 00x (internationale Verbindungen)	TRC4
TRC5 - Sperre 0137, 0138	TRC5
TRC6 - Sperre Mobilfunknetze national	TRC6
TRC7 - Sperre offline <u>Billing</u>	TRC7
TRC8 - Sperre 0900, 00x (internationale Verbindungen)	TRC8
TRC9 - Sperre 0900, 0137, 0138	TRC9
TRC10 - Sperre nicht europäisches Ausland	TRC10
TRC11 - Sperre 0087, 00881, 00882, 00883 (Satellitenfunk)	TRC11
TRC12 - Sperre (0)900, 0087, 00881, 00882, 00883, 0137, 0138, 0180	TRC12
TRC13 - Sperre <u>Fraud</u>	TRC13
TRC14 - nur nationales Festnetz erreichbar	TRC14
TRC15 - nur nationale Fest- und Mobilfunknetze erreichbar	TRC15
TRC16 - Sperre International und nationales Mobilfunknetz (00x, 0088, 0087, + mobil)	TRC16
TRC17 - Sperre Servicrufnummern und nationales Mobilfunknetz ((0)900, (0)137, 0180, 018, 118, 0088, 0087 + mobil)	TRC17
TRC18 - Sperre 0087,0088,0900,0180	TRC18
TRC19 - Sperre 0137, 0138, 0900 und Mobilfunknetze	TRC19
TRC20 - Sperre 0900, 00x (internationale Verbindungen),0137,0138	TRC20
TRC21 - Sperre 0900, Satellitenfunk, Auskunftsdienste anderer Anbieter	TRC21

→ [zurück](#)

4.21. Wo erfolgt der freiwillige Telefonbucheintrag?

Der Eintrag wird über die DeTeMedien durchgeführt (Das Telefonbuch, Gelbe Seiten, Das Örtliche), auch online.

→ [zurück](#)

5. FRITZ!Box

5.1. Kann ich in der FRITZ!Box alle ankommenden Anrufe von einer bestimmten Telefonnummer direkt auf ein spezielles Endgerät weiterleiten?

Die Rufumleitungen können Sie über Ihre FRITZ!Box einrichten. Ankommende Anrufe werden dann automatisch an einen anderen Telefonanschluss, an ein bestimmtes Telefon oder an einen Anrufbeantworter weitergeleitet.

5.2. Wie erhalte ich die PPPoE Zugangsdaten und SIP-Zugänge?

Diese Daten bekommen Sie in Ihrem Einrichtungsschreiben ca. 2-4 Wochen vor dem Anschalttermin mitgeteilt.

→ [zurück](#)

5.3. Wie komme ich in die Konfiguration der FRITZ!Box?

Sie schließen Ihren PC per Kabel an die FRITZ!Box an und geben in der Adresszeile Ihres Internet-Browsers (z.B. Internet Explorer, Firefox,...) fritz.box ein (ohne www. oder sonstiges). Anschließend ist die Eingabe eines Kennwortes erforderlich, welches die Benutzeroberfläche und damit die Einstellungen anschließend vor unbefugtem Zugriff schützt. Je nach Modell ist dieses bereits fest vorgegeben (Unterseite der FRITZ!Box) oder Sie können Ihr Kennwort frei wählen.

→ [zurück](#)

5.4. Unterschiede FritzBox Modelle

[FritzBox 7530](#)

[FritzBox 7590](#)

[FritzBox 5490](#)

[FritzBox 5530](#)

Weitere Antworten zu häufig gestellten Fragen werden auf der Seite des Herstellers AVM beantwortet: [AVM Servicebereich](#)

→ [zurück](#)

6. Störungen

6.1. An wen wende ich mich bei Störungen?

Bei Störungen wählen Sie bitte die kostenlose Störungshotline 0800 98 98 98 1.

→ [zurück](#)

7. Rechnung

7.1. Wie erhalte ich meine Rechnungen

Wir stellen diese in unserem online-Kundenportal zur Verfügung. Sie erhalten eine Benachrichtigungsmail, sobald die Rechnung im Kundenportal bereitsteht. Nach erfolgreicher Registrierung, können Sie sich Ihre Rechnung in unserem Kundenportal ansehen oder auch downloaden.

→ [zurück](#)

7.2. Liegt der Vertragsbeginn im laufenden Monat, wird der Monatsbeitrag dann anteilig erhoben?

Ja, dieser wird dann anteilig berechnet.

→ [zurück](#)

7.3. Wann ist die Rechnung fällig?

Die Rechnung ist 14 Tage nach Erstellung fällig (ca. 20. des Monats +/- 1-2 Tage).

→ [zurück](#)

7.4. Warum werden Kosten für Telefonie in Rechnung gestellt, ich habe doch eine Flatrate?

Bei Buchung der Telefonflatrate sind die Kosten für das Telefonieren ins deutsche Festnetz enthalten. Die Kosten für einen Anruf ins Ausland, ins Mobilnetz oder von Servicenummern werden gesondert berechnet.

→ [zurück](#)

7.5. Gibt es einen Einzelverbindungs nachweis für die geführten Telefongespräche?

Ja, dieser Dienst ist bei uns kostenlos und eine Anlage zur Rechnung. Auf Kundenwunsch erscheinen alle Gespräche im Einzelverbindungs nachweis.

Man kann dabei zwischen zwei Aufzeichnungsvarianten wählen:

- Vollständig: alle Rufnummern werden vollständig aufgelistet.
- Verkürzt: die letzten drei Stellen aller Rufnummern werden mit „XXX“ gekennzeichnet.

→ [zurück](#)

8. Umzug

8.1. Endet mein Vertrag bei Umzug?

Sofern Ihr bisher gebuchtes Produkt auch an Ihrer neuen Adresse verfügbar ist, läuft Ihr Vertrag bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit an der Neuen Lieferstelle zu den gleichen Bedingungen weiter. Es fallen lediglich die einmaligen Einrichtungskosten (59,99 € bzw. 69,99 €) für die neue Lieferstelle an. Siehe hierzu auch Punkt 4.4. der AGB.

Wird die Leistung von SwS PL am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten, ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

→ [zurück](#)

8.2. Bei Vertragsmitnahme: Was ist, wenn am neuen Wohnort nur weniger Mbit/s verfügbar sind als der bisherige Vertrag beinhaltete?

Der bisherige Vertrag muss vom Kunden mit Sonderkündigung wegen Umzug (3 Monate zum Monatsende) gekündigt werden. Für die neue Anschrift ist ein neuer Vertragsabschluss erforderlich. Das bisherige Produkt kann nur „umgezogen“ werden, wenn die Leistung inkl. Bandbreite an der neuen Adresse identisch ist.

→ [zurück](#)

8.3. Kunde zieht um und hat das Recht der außerordentlichen Kündigung (außerhalb des Versorgungsgebietes). Ist die Telefonnummer dann auch frei für die Portierung?

Ja. Die Rufnummer wird für die Portierung freigegeben und kann zum Vertragsende zu dem neuen Anbieter portiert werden.

→ [zurück](#)

8.4. Ich ziehe in eine WG (oder die Wohnung meines Lebensgefährten) dort gibt es bereits einen anderen Multimedievertrag. Endet mein Vertrag bei Umzug?

Nein. Entweder der Vertrag zieht mit um (siehe Punkt 8.1.) oder Sie kündigen den Anschluss lt. Kündigungsbedingungen Sonderkündigung Umzug (3 Monate zum Monatsende).

→ [zurück](#)

8.5. Umzug zusammengefasst

Ein Umzug des Anschlusses bzw. Produktes kann nur erfolgen, sofern an der neuen Adresse 1:1 das gleiche Produkt wieder verfügbar ist. Ein Produkt kann nicht von FTTC-Gebiet in Connect-Gebiet umziehen o.ä.

Es geht immer nur FTTC zu FTTC. Connect zu Connect. FTTH zu FTTH. Weiterhin muss die gleiche Geschwindigkeit auch an der neuen Adresse verfügbar sein. Hat der Kunde bisher z.B. 100 Mbits an seiner alten Adresse, an der neuen sind jedoch nur noch 50 Mbit/s verfügbar kann auch hier das Produkt nicht umziehen. Das bisher gebuchte Produkt muss 1:1 an der neuen Adresse verfügbar sein. Dann können wir es „umziehen“ lassen. Der Vertrag wird dann an der neuen Adresse einfach zu den bisherigen Konditionen mit der bisherigen Hardware und Laufzeit fortgeführt. Es fällt hierbei nochmal der einmalige Einrichtungspreis an.

In allen anderen Fällen ist es erforderlich, dass der bisherige Vertrag gekündigt wird. Kündigungsfrist bei Sonderkündigung Umzug = 3 Monate zum Monatsende. Siehe AGB Punkt 4.4.
Für die neue Adresse ist dann immer ein neuer Vertragsabschluss erforderlich.

→ [zurück](#)

9. Vertrag

9.1. Wie lang ist die Vertragslaufzeit?

Die (Erst)Mindestvertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Danach verlängert sich der Vertrag um jeweils 12 Monate, wenn er nicht gekündigt wird.

→ [zurück](#)

9.2. Bieten Sie auch Verträge mit Laufzeiten von 12 Monaten an?

Auf Wunsch können Sie auch einen 12-Monatsvertrag erhalten.

→ [zurück](#)

9.3. Ist ein Upgrade innerhalb der Erstlaufzeit möglich?

Ja, ein Upgrade ist innerhalb der Erstlaufzeit möglich.

- a) Geschwindigkeitsupgrade (Verfügbarkeit vorausgesetzt):
 - Der Einrichtungspreis in Höhe von 59,99 € fällt dabei nicht noch einmal an.
 - Neue Hardware wird nicht kostenlos zur Verfügung gestellt.
- b) Produktupgrade von SURF (Internet) auf DUO^{FON} (Internet + Telefon):
 - Der Einrichtungspreis in Höhe von 59,99 € fällt dabei nicht noch einmal an.
 - Neue Hardware wird nicht kostenlos zur Verfügung gestellt.
- c) Produktupgrade von SURF (Internet) auf IPTV-Produkt DUO^{IPTV} (Internet + IPTV) bzw. TRIO (Internet + Telefon + IPTV):
 - Der Einrichtungspreis in Höhe von 59,99 € fällt dabei nicht noch einmal an.
 - Das Bereitstellungsentgelt für IPTV bei Upgrade beträgt 14,99 €
 - Neuer Router wird nicht kostenlos zur Verfügung gestellt.
 - Eine Set-Top-Box muss käuflich erworben bzw. gemietet werden
- d) Produktupgrade von DUO^{FON} (Internet + Telefon) auf TRIO (Internet + Telefon + IPTV)
 - Der Einrichtungspreis in Höhe von 59,99 € fällt dabei nicht noch einmal an.
 - Das Bereitstellungsentgelt für IPTV bei Upgrade beträgt 14,99 €
 - Neuer Router wird nicht kostenlos zur Verfügung gestellt.

- Eine Set-Top-Box muss käuflich erworben oder gemietet werden
- e) Produktupgrade von DUO^{IPTV} (Internet + IPTV) auf TRIO (Internet + Telefon + IPTV):
- Der Einrichtungspreis in Höhe von 69,99 € fällt dabei nicht noch einmal an.
 - Neuer Router wird nicht kostenlos zur Verfügung gestellt.
 - Eine Set-Top-Box muss käuflich erworben oder werden

Bei jedem Upgrade beginnt eine neue Erstlaufzeit von 24 Monaten.

→ [zurück](#)

9.4. Kunde wünscht (weitere) Zusatzoptionen nach dem Vertragsabschluss

Hier ist eine Unterschrift des Kunden erforderlich. Ein entsprechendes Formular „zubuchbare Optionen“ senden wir dem Kunden gern per E-Mail oder Post. Die Mobilfunkflatrate kann der Kunde alternativ auch im online-Kundenportal hinzubuchen.

→ [zurück](#)

9.5. Was habe ich für eine Kündigungsfrist?

Die Kündigungsfrist beträgt 8 Wochen zum Vertragsende, frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit.

→ [zurück](#)

9.6. In den AGB steht für die Flatrate eine Verbindungstrennung nach 24 Stunden, in der Leistungsbeschreibung steht Verbindungstrennung wöchentlich. Was gilt?

Es gilt die jeweilige Leistungsbeschreibung des Produktes, d.h. Verbindungstrennung wöchentlich.

→ [zurück](#)

9.7. Welche Produkte bieten Sie an?

Im Glasfaserausbauggebiet:

Geschwindigkeiten je nach Verfügbarkeit (FTTC bis zu max. 100 Mbit/s – FTTH bis zu max. 500 Mbit/s)

SURF (Internet)	bis zu 500/100
DUO ^{FON} (Internet + Telefonflat)	bis zu 500/100
TRIO (Internet + Telefonflat + IPTV)	bis zu 500/100
DUO ^{IPTV} (Internet + IPTV)	bis zu 500/100

VoiP volume (Rufnummernblöcke, 2....90 Sprachkanäle)

VoiP small (max. 2 parallele Gespräche)

Außerhalb des Ausbauggebietes:

DUO CONNECT (Internet + Telefonflat) 16/1 ; 25/5 ; 50/10 ; 100/40

Hinweis: hier stehen nur die max. durch die Telekom vorhandenen Bandbreiten zur Verfügung

→ [zurück](#)

9.8. Was ist, wenn die versprochenen Bandbreiten nicht erreicht werden?

Wir versorgen Sie bis zum Multifunktionsgehäuse („grauer Kasten am Straßenrand“) mit Glasfaser und ab da über die bestehenden Kupferleitungen. Die Übertragungsgeschwindigkeit ist abhängig insbesondere von der Länge der Kupferleitung, dem Aderdurchmesser und der Last auf der Kupferleitung.

Die von uns angegebenen maximalen Geschwindigkeiten sind Werte, die bei optimalen Bedingungen erreicht werden können (.bis zu..). Da die eben genannten Faktoren einen Einfluss haben, kann die maximale Bandbreite leider nicht garantiert werden.

Sollte bei der Bereitstellung des Anschlusses weniger als 25% der bestätigten Downstreambandbreite bereitgestellt werden, hat der Kunde, innerhalb von 4 Wochen nach Schaltung, ein Sonderkündigungsrecht.

→ [zurück](#)

9.9. Ändert sich der Preis, wenn an meinem Standort z.B. nur 45 MBit/s statt 50 Mbit/s verfügbar sind?

Nein, die genannten Preise gelten einheitlich für alle Varianten, mit der maximalen angegebenen Bandbreite, für den jeweiligen Tarif.

→ [zurück](#)

10. IP-TV

10.1. Welche Angebote in Verbindung mit TV haben Sie

Wir bieten Ihnen zwei Produkte in Verbindung mit IPTV (Internet Protokoll TV) an. DUO^{IPTV} (Internetflat + IPTV) sowie TRIO (Internetflat + Telefonflat ins dt. Festnetz + IPTV)

→ [zurück](#)

10.2. Wieviel Sender bieten Sie an

- 162 Radio und TV-Programme (im Grundpaket Home davon 30 in HD)
- Im optionalen Paket IPTV Home Plus 13 private TV-Programme in HD

→ [zurück](#)

10.3. Kann ich das TV-Programm auch auf mobilen Geräten ansehen

Ja, für ihre Mobilität im Haus (in Reichweite Ihres Routers) gibt es die praktische Second Screen Funktion, d.h. Ihre Lieblingssendung läuft auch auf Ihrem Smartphone oder Tablet und das dank unserer kostenlosen TV-Fellow App kinderleicht.

→ [zurück](#)

10.4. Benötige ich einen separaten Receiver

Ja, zum Empfang unsers IPTV benötigen Sie eine Set-Top-Box. Diese wird per HDMI-Kabel mit Ihrem TV-Gerät und per LAN-Kabel oder WLAN mit Ihrem Router verbunden.

→ [zurück](#)

10.5. Wie viele TV-Geräte können zeitgleich mit IPTV versorgt werden

Bis zu max. 3 TV-Geräte. Wichtig ist, dass der Kunde für jedes TV-Gerät je eine Set-Top Box benötigt. Ausschlaggebend hierbei ist die verfügbare Bandbreite.

Bei 25 Mbit/s = max. eine Set-Top Box. Bei 50 Mbit/s = max. 2 Set-Top Boxen. Bei 100 Mbit/s = max. 3 Set-Top Boxen.

→ [zurück](#)

10.6. Kann ich Sendungen speichern

Ja, mit unserer Zusatzoption nPVR (Network Privat Video Recorder) können Sie 20 Stunden Aufnahmespeicher buchen (1,99 Euro/monat). Dieser Speicher kann bis zu max. 100 Stunden erweitert werden (je 1,99 Euro monatlich pro 20h-Speicher).

→ [zurück](#)

10.7. Kann ich Videos ansehen/ausleihen

Ja, mit Premium Video-on-Demand (VoD) Einfach schauen, worauf Sie Lust haben: VoD bietet Ihnen noch vor DVD-Start Kinohighlights in Ihrem Wohnzimmer. Wählen Sie aus 1.000 Blockbustern und Spielfilmen von 15 Major-Hollywood und Independent Studios.

→ [zurück](#)

10.8. Kann ich Sky nutzen?

Über unser IPTV ist derzeit leider kein Sky möglich.

→ [zurück](#)

11. Allgemeines

11.1. Wie kann ich die Geschwindigkeit meines Anschlusses überprüfen?

Informationen zur Datenübertragungsrates Ihres Anschlusses können Sie unter <https://breitbandmessung.de/> erhalten.

Wir empfehlen Ihnen Ihre Bandbreite direkt in Ihrer Fritz!Box auszulesen.

In nur wenigen Schritten können Sie direkt im Router-Menü der Fritz!Box einen Speed Test durchführen:

1. Starten Sie Ihren Browser und geben Sie "fritz.box" in die Adressleiste ein. Dann drücken Sie auf "Enter", um ins Konfigurationsmenü Ihrer Fritz!Box zu gelangen.
2. Loggen Sie sich mit Ihrem Passwort ein.
3. Klicken Sie hier nun auf "Internet" und wechseln Sie zu "DSL-Informationen".
4. Dort sehen Sie bereits die vorhandenen Daten für den Download sowie den Upload.
5. Klicken Sie hier auf den Eintrag "DSL". Nun erhalten Sie detaillierte Informationen rund um Ihre Internet-Verbindung mit der Fritz!Box.

Bei Messungen, die über die Seite www.breitbandmessung.de oder andere Speedchecks durchgeführt werden, kann eine drahtlose Verbindung (WLAN) das Messergebnis beeinflussen. Ebenso parallele Anwendungen während der Messung, aktive Firewalls, zwischengeschaltete Powerline-Adapter, oder ein aktiver Energiesparmodus kann zu Beeinträchtigungen führen. Bitte beachten Sie dies bei der Auswertung Ihrer Ergebnisse.

→ [zurück](#)

11.2. Produktinformationsblatt gem. § 1 TK Transparenzverordnung

Das Produktinformationsblatt steht unter <https://www.stadtwerke-strom-plauen.de/de/produkte/internet-telefonie-tv/downloads/> zum Download zur Verfügung.

→ [zurück](#)

11.3. EU-Datenschutzgrundverordnung

Gerne geben wir Ihnen Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten von Ihnen bei uns gespeichert sind. Bitte stellen Sie Ihre Frage dazu per E-Mail an datenschutz@stadtwerke-strom-plauen.de oder schriftlich an Stadtwerke-Strom Plauen GmbH & Co KG, Hammerstraße 68, 08523 Plauen.