



STADTWERKE
PLAUEN
S T R O M

FAQ

Multimedia/Internet



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeine Fragen zum Wechsel	4
1.1.	Was muss ich tun, um zum Multimediangebot der Stadtwerke Strom Plauen zu wechseln?	4
1.2.	Wie lange dauert es, bis ich das Multimediangebot der Stadtwerke Strom Plauen nutzen kann?	4
1.3.	Muss ich bei meinem jetzigen Anbieter selbst kündigen?	4
1.4.	Was ist, wenn meine Rufnummern am Schaltungstermin nicht verfügbar sind?	4
1.5.	Welche Leistungen kann ich bekommen?	4
1.6.	Welche Übertragungsgeschwindigkeiten sind bei mir verfügbar?	4
1.7.	Wieso sind die Stadtwerke Strom Plauen in Lage, so hohe Bandbreiten anzubieten?	4
2.	INTERNET	5
2.1.	Drosselt Stadtwerke Strom Plauen die Übertragungsrate bei Überschreitung eines bestimmten Volumens?	5
2.2.	Gibt es eine Zwangstrennung?	5
2.3.	Kann ich ein Virtuelles privates Netzwerk (VPN) einrichten?	5
2.4.	Wie ist die Sicherheit für den Internetzugang geregelt?	5
2.5.	Was bedeuten 100 Mbit/s?	5
3.	IP-Adressen	5
3.1.	Wie erhalte ich eine feste IP-Adresse?	5
4.	Telefonie	6
4.1.	Kann ich meine jetzige Telefonnummer mitnehmen?	6
4.2.	Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich auch von Ihnen beliefert werden?	6
4.3.	Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich meine jetzige Telefonnummer mitnehmen?	6
4.4.	Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich bereits vor Ende der LTE- Vertragslaufzeit durch die Stadtwerke Strom Plauen versorgt werden?	6
4.5.	Ich habe Telefon und Internet über LTE und möchte meine Rufnummer behalten. Mein Vertrag endet aber erst zu 07/2017, ich möchte aber schnellstmöglich Internet von den Stadtwerken Strom Plauen.	6
4.6.	Benötige ich ein neues Telefon, wenn ich zu Stadtwerke Strom Plauen wechsele?	6
4.7.	Kann ich meinen alten Anrufbeantworter weiter nutzen?	6
4.8.	Funktioniert meine alte TK-Anlage mit der FRITZ!Box?	7
4.9.	Wie viele Telefonnummern bekomme ich?	7
4.10.	Der alte Anbieter verlangt eine Gebühr für die Rufnummernmitnahme (Portierung) zu den Stadtwerken Strom Plauen.	7
4.11.	Ist der Einsatz eines Least Cost Routers (LCR) weiterhin möglich?	7
4.12.	Funktioniert „Anklopfen“?	7
4.13.	Funktioniert „Rückruf bei besetzt“?	7
4.14.	Funktioniert „Makeln“?	7
4.15.	Kann ich eine Konferenzschaltung (mit externen Teilnehmern) einleiten?	7
4.16.	Gibt es einen Gebührenimpuls?	7
4.17.	Ich habe zwei Telefonapparate. Kann ich ein externes Gespräch von einem Apparat zum anderen vermitteln?	7
4.18.	Ich habe ein Problem mit der Sprachqualität, was kann ich tun?	8
4.19.	Was ist beim Einsatz von Bezahlgeräten (EC-Karten-Lesegeräte) zu beachten?	8

4.20.	Was ist beim Einsatz von Brandmelde- und Alarmanlagen zu beachten? _____	8
4.21.	Welche Rufnummern-Sperrklassen gibt es? _____	8
5.	FRITZ!Box _____	8
5.1.	Kann ich in der FRITZ!Box alle ankommenden Anrufe von einer bestimmten Telefonnummer direkt auf ein spezielles Endgerät weiterleiten? _____	8
5.2.	Wie erhalte ich die PPPoE Zugangsdaten und SIP-Zugänge? _____	9
5.3.	Wie komme ich in die Konfiguration der FRITZ!Box? _____	9
5.4.	Wann benötige ich eine FRITZ!Box 7490? _____	9
5.5.	Was ist der Unterschied zwischen WLAN-N und WLAN-AC? _____	9
5.6.	Wie lang ist die Gewährleistungsfrist für den Router? _____	9
6.	Störungen _____	9
6.1.	An wen wende ich mich bei Störungen? _____	9
7.	Rechnung _____	9
7.1.	Wie erhalte ich meine Rechnungen? _____	9
7.2.	Wenn ich mitten im Monat einen Multimedia-Vertrag unterschreibe, wird dann der Monatsbeitrag anteilig erhoben? _____	10
7.3.	Wann ist die Rechnung fällig? _____	10
7.4.	Warum werden Kosten für Telefonie in Rechnung gestellt, ich habe doch eine Flatrate? _____	10
7.5.	Gibt es einen Einzelverbindungs nachweis für die geführten Telefongespräche? _____	10
8.	Umzug _____	10
8.1.	Endet mein Vertrag bei Umzug? _____	10
8.2.	Ich ziehe in eine WG (oder die Wohnung meines Lebensgefährten) dort gibt es bereits einen anderen Multimediavertrag. Endet mein Vertrag bei Umzug? _____	10
9.	Vertrag _____	10
9.1.	Wie lang ist die Vertragslaufzeit? _____	10
9.2.	Ist ein Upgrade möglich? _____	11
9.3.	Was habe ich für eine Kündigungsfrist? _____	11
9.4.	Welche Produkte bieten Sie an? _____	11
9.5.	Was ist, wenn die angegebenen Bandbreiten nicht erreicht werden? _____	11
9.6.	Ändert sich der Preis wenn an meinem Standort z.B. nur 45 MBit/s statt 50 Mbit/s verfügbar sind? _____	11
10.	IP-TV _____	11
10.1.	Wann steht IP-TV zur Verfügung? _____	11

1. Allgemeine Fragen zum Wechsel

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

Das Auftragsformular erhalten Sie bei uns im Kundenbüro. Dieses senden Sie ausgefüllt und unterschrieben an uns zurück - entweder per Fax, Brief, E-Mail (unterschriebenes PDF-Formular) oder Sie bringen es uns im Kundenbüro Hammerstr. 68 vorbei. Noch schneller bestellen Sie Ihr Wunschprodukt im Internet unter [Multimedia](#).

→ [zurück](#)

1.2. Wie lange dauert es, bis ich das Multimediangebot 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 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 wenn sie nur einen 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 den Vorlieferanten und vorherigen Providern, bei denen 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 ("[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. Verfügbar sind Bandbreiten von 25 Mbit/s bis zu 100 Mbit/s im Download, inklusive Datenflatrate und Telefonflatrate ins deutsche Festnetz. Inklusiv ist selbstverständlich ein WLAN-Standardrouter (FRITZ!Box). Details zu den Produkten und zu Ihren zusätzlichen Möglichkeiten finden Sie unter [Multimedia](#).

→ [zurück](#)

1.6. Welche Übertragungsgeschwindigkeiten sind bei mir verfügbar?

Welche Geschwindigkeit für Sie zur Verfügung steht, hängt primär von Ihrer Adresse ab. Im Regelfall ist in unserem Ausbauggebiet eine Mindestgeschwindigkeit von bis zu 25 Mbit/s im Download und bis zu 5 Mbit/s im Upload verfügbar. Ob es für Sie noch schnellere Möglichkeiten gibt, erfahren Sie über unsere Verfügbarkeitsprüfung.

→ [zurück](#)

1.7. 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](#)

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 100 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](#)

3. IP-Adressen

3.1. Wie erhalte ich eine feste IP-Adresse?

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

4. Telefonie

4.1. Kann ich meine jetzige Telefonnummer mitnehmen?

Selbstverständlich. Gerne helfen wir Ihnen beim Ausfüllen des Portierungsauftrags.

→ [zurück](#)

4.2. 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.

Wichtig zu beachten: Haben Sie Telefon und Internet über LTE oder nur Internet. Es sind nicht immer Kombiprodukte. Teilweise gibt es auch die Variante nur Internet über LTE und Telefon über den normalen Telefonanschluss. In diesem Fall müssen Sie das Internet immer selbst kündigen, wie auch bei allen anderen Versorgungsvarianten. Eine Kündigung unsererseits erfolgt nur, wenn Sie ein Kombiprodukt haben und eine Rufnummernportierung beauftragen.

→ [zurück](#)

4.3. Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich meine jetzige Telefonnummer mitnehmen?

Voraussetzung hierfür ist, dass Sie eine Festnetzrufnummer haben. Ist dies der Fall, ist der Vorgang der Portierung bzw. Kündigung parallel zu einer „normalen“ Belieferung die nicht über Funk läuft.

→ [zurück](#)

4.4. Ich werde bisher über LTE (Funk) versorgt. Kann ich bereits vor Ende der LTE- Vertragslaufzeit durch die Stadtwerke Strom Plauen versorgt werden?

Beispiel: LTE-Vertrag endet erst 07/2017, Kunde möchte aber bereits ab 01/2017 von den Stadtwerken Strom Plauen schnelles Internet -> dies ist problemlos möglich.

Wichtig --> Verträge laufen doppelt, bis der LTE-Vertrag endet. (LTE muss vom Kunde selbst gekündigt werden, außer er hat ein Kombiprodukt und beauftragt zusätzlich eine Portierung; siehe nächstes Beispiel)

→ [zurück](#)

4.5. Ich habe Telefon und Internet über LTE und möchte meine Rufnummer behalten. Mein Vertrag endet aber erst zum 07/2017, ich möchte aber schnellstmöglich Internet von den Stadtwerken Strom Plauen.

Sie können das SURF-Paket ab sofort abschließen und zeitgleich den Portierungsauftrag ausfüllen. Wir organisieren die Portierung Ihrer Rufnummer und somit auch Kündigung Ihres LTE-Vertrages. Hinweis: Sie zahlen 2 Verträge (SWS PL und LTE) bis zum Ende Ihres LTE Vertrages. Am Tag der Beendigung Ihres LTE-Vertrages und der Rufnummernschaltung auf uns, erfolgt ein Produktupgrade von SURF auf DUO.

→ [zurück](#)

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

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. Funktioniert meine alte TK-Anlage mit der FRITZ!Box?

Zum Betrieb einer (ISDN-)TK-Anlage ist generell ein Upgrade auf eine FRITZ!Box 7490 notwendig. Diese bietet einen S₀-Anschluss, an den eine TK-Anlage mit maximal einem ISDN-S₀-Bus angeschlossen werden kann. Größere Anlagen werden derzeit nicht unterstützt.

Übrigens bietet Ihre FRITZ!Box ebenfalls viele Funktionen einer TK-Anlage, so dass diese häufig überflüssig wird.

Bitte beachten Sie, dass der Anschluss bzw. die Einrichtung der Telefonanlage nicht im Installationsangebot enthalten ist.

→ [zurück](#)

4.9. Wie viele Telefonnummern bekomme ich?

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

→ [zurück](#)

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

Darauf haben wir leider keinen Einfluss.

→ [zurück](#)

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

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

→ [zurück](#)

4.12. Funktioniert „Anklopfen“?

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

→ [zurück](#)

4.13. Funktioniert „Rückruf bei besetzt“?

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

→ [zurück](#)

4.14. Funktioniert „Makeln“?

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

→ [zurück](#)

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

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

→ [zurück](#)

4.16. 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](#)

4.17. 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](#)

4.18. 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 http://avm.de/nc/service/FRITZ!Box/FRITZ!Box-7490/wissensdatenbank/publication/show/97_Schlechte-Sprachqualitaet-bei-Telefonverbindungen/

→ [zurück](#)

4.19. 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](#)

4.20. 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](#)

4.21. Welche Rufnummern-Sperrklassen gibt es?

Beschreibung TRC-Klassen

TRC0 - keine Sperre

TRC1 - Sperre 0900, Sperre 0087, 00881, 00882, 00883 (Satellitenfunk)

TRC2 - Sperre 0900

TRC3 - Sperre 0900, 0087, 00881, 00882, 00883, 0137, 0138, 0181-0189, 118, 019, 0700

TRC4 - Sperre 00x (internationale Verbindungen)

TRC5 - Sperre 0137, 0138

TRC6 - Sperre Mobilfunknetze national

TRC7 - Sperre offline [Billing](#)

TRC8 - Sperre 0900, 00x (internationale Verbindungen)

TRC9 - Sperre 0900, 0137, 0138

TRC10 - Sperre nicht europäisches Ausland

TRC11 - Sperre 0087, 00881, 00882, 00883 (Satellitenfunk)

TRC12 - Sperre (0)900, 0087, 00881, 00882, 00883, 0137, 0138, 0180

TRC13 - Sperre [Fraud](#)

TRC14 - nur nationales Festnetz erreichbar

TRC15 - nur nationale Fest- und Mobilfunknetze erreichbar

TRC16 - Sperre International und nationales Mobilfunknetz (00x, 0088, 0087, + mobil)

TRC17 - Sperre Servicrufnummern und nationales Mobilfunknetz ((0)900, (0)137, 0180, 018, 118, 0088, 0087 + mobil)

TRC18 - Sperre 0087,0088,0900,0180

TRC19 - Sperre 0137, 0138, 0900 und Mobilfunknetze

TRC20 - Sperre 0900, 00x (internationale Verbindungen),0137,0138

TRC21 - Sperre 0900, Satellitenfunk, Auskunftsdienste anderer Anbieter

Kurztext

TRC0

TRC1

TRC2

TRC3

TRC4

TRC5

TRC6

TRC7

TRC8

TRC9

TRC10

TRC11

TRC12

TRC13

TRC14

TRC15

TRC16

TRC17

TRC18

TRC19

TRC20

TRC21

→ [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.

→ [zurück](#)

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). Beim ersten Aufruf fordert die Seite Sie auf, ein Kennwort einzugeben, welches die Benutzeroberfläche und damit die Einstellungen anschließend vor unbefugtem Zugriff schützt. Dieses Kennwort können Sie frei wählen.

→ [zurück](#)

5.4. Wann benötige ich eine FRITZ!Box 7490?

Sie benötigen eine FRITZ!Box 7490, wenn Sie...

- mehr als ein analoges Endgerät anschließen wollen. Denn die FRITZ!Box7360 verfügt nur über einen analogen Anschluss, die FRITZ!Box 7490 bietet zwei analoge Anschlüsse.
- ein ISDN-Gerät anschließen möchten. Einen ISDN-Anschluss bietet nur die FRITZ!Box 7490.
- eine TK-Anlage anschließen wollen. Nur die FRITZ!Box 7490 bietet einen S0-Anschluss.
- mehrere Gigabit-LAN Ports benötigen (7360: 2x Gbit/s, 2x 100Mbit/s; 7490 4x GBit/s)
- den WLAN-ac Standard nutzen möchten (~1300 Mbit/s)

→ [zurück](#)

5.5. Was ist der Unterschied zwischen WLAN-N und WLAN-AC?

Mit dem neuen Standard WLAN AC sind Sie wesentlich schneller als mit WLAN N in Ihrem drahtlosen Netzwerk unterwegs. WLAN AC erzielt Bruttodatenraten von bis zu 1.300 MBit/s – das ist dreimal so schnell wie mit der Vorgängertechnologie.

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

→ [zurück](#)

5.6. Wie lang ist die Gewährleistungsfrist für den Router?

Die Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre.

→ [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 online oder in Papierform zur Verfügung.

Online: Sie erhalten eine Benachrichtigungsmail, dass die Rechnung im Kundenportal bereit steht. Sie können sich dann in unserem Kundenportal die Rechnung ansehen oder auch downloaden.

→ [zurück](#)

7.2. Wenn ich mitten im Monat einen Multimedia-Vertrag unterschreibe, wird dann der Monatsbeitrag anteilig erhoben?

Ja, es wird anteilig berechnet.

→ [zurück](#)

7.3. Wann ist die Rechnung fällig?

Die Rechnung ist 14 Tage nach Erstellung fällig.

→ [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?

Wenn Sie innerhalb des Glasfaserausbaugesbietes der Stadtwerke Strom Plauen umziehen, 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 €) für die neue Lieferstelle an. Siehe hierzu auch Punkt 4.7 der AGB.

Wird die Leistung von SwS PL am neuen Wohnsitz des Kunden nicht angeboten (Umzug in ein Gebiet außerhalb des Glasfaserausbaugesbietes der SwS PL), ist der Kunde zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Ende eines Kalendermonats berechtigt.

→ [zurück](#)

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

Nein. Entweder der Vertrag zieht mit um (im Ausbaugesbiet, siehe Punkt 8.1.) oder Sie kündigen den Anschluss lt. Kündigungsbedingungen.

→ [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. Ist ein Upgrade möglich?

Ja, ein Produktupgrade ist möglich (z.B. Wechsel von KOMFORT zu POWER oder Wechsel von SURF zu DUO). Ab dem Wechselzeitpunkt beginnt eine neue Erstlaufzeit von 24 Monaten. Der Einrichtungspreis in Höhe von 59,99 € fällt dabei nicht noch einmal an. Bei einem Upgrade wird keine neue Hardware (Router) bereitgestellt.

→ [zurück](#)

9.3. Was habe ich für eine Kündigungsfrist?

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

→ [zurück](#)

9.4. Welche Produkte bieten Sie an?

Im Glasfaserausbauggebiet:

Geschwindigkeiten je nach Verfügbarkeit

SURF	(Internet)	25/5	50/10	100/40
DUO	(Internet + Telefonflat)	25/5	50/10	100/40

Außerhalb des Ausbauggebietes:

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

Wichtiger Hinweis: hier stehen nur die bisher vorhandenen Bandbreiten zur Verfügung

→ [zurück](#)

9.5. Was ist, wenn die angegebenen 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](#)

9.6. 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. Wann steht IP-TV zur Verfügung?

Dieses Produkt steht Ihnen im ersten Halbjahr 2017 zur Verfügung

→ [zurück](#)