

Häufig gestellte Fragen zum Vectoring-Ausstieg der Stadtwerke Wedel

Wie komme ich zu einem neuen Telekommunikationsanbieter?

- Mit diesem Schreiben besteht für Sie die Möglichkeit sich ab sofort einen neuen Anbieter für Telekommunikation auszuwählen. Sie haben nun jederzeit ein Sonderkündigungsrecht.
- Überstürzen Sie jedoch nichts und informieren Sie sich über die verschiedenen Angebote. Als Service für Sie prüfen wir gerade die Verträge und Preise verschiedener Anbieter. Im August werden wir eine Empfehlung für preiswerte und verlässliche Anbieter aussprechen.

Wie lange werde ich von WedelNet noch versorgt?

- Sie haben ausreichend Zeit, sich in Ruhe einen neuen Anbieter zu suchen. Sie sollten jedoch spätestens nach unserer Empfehlung im August tätig werden, da wir ab dem 01. November 2019 unsere vectoring-basierte Versorgung mit Telefon- und Internetdienstleistung einstellen.

Was geschieht, wenn ich nicht reagiere?

- Ab dem 01. November 2019 können Sie über WedelNet nicht mehr telefonieren und auch das Internet nicht mehr nutzen. In diesem Fall wäre die Neuanmeldung bei einem neuen Anbieter erforderlich. Dies kann erfahrungsgemäß zu längeren Wartezeiten führen. Einfacher ist ein rechtzeitiger Wechsel aus dem laufenden Vertrag heraus.

Wer hilft mir?

- Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Sollten Sie Fragen haben oder Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an das Team der Stadtwerke Wedel im Kundenzentrum in der Bahnhofstraße 35 oder telefonisch unter 04103 805 101.
- Falls Sie bei Ihrem neuen Anbieter technische Hilfe bei der Einrichtung der Telefonie und Internet Leitung benötigen, unterstützen wir Stromkunden der Stadtwerke mit einem kostenlosen technischen Service durch einen unserer Techniker.

Entstehen mir Kosten durch den Wechsel?

- Es können Kosten für die Portierung Ihrer bisherigen Rufnummer, sowie Kosten für die Bereitstellung bei Ihrem neuen Anbieter entstehen. In der Regel erhalten Sie bei einem neuen Anbieter Abschlussboni, die den Bereitstellungskosten entsprechen. Selbstverständlich werden wir Ihnen keine Kosten für die abgehende Portierung in Rechnung stellen.

Gibt es eine Alternative? Kann ich bald eine Glasfaseranbindung der Stadtwerke nutzen?

- Aktuell erweitern wir unser Glasfasernetz, so dass ständig weitere Kunden von der zukunftssicheren Technologie und endlosen Bandbreiten profitieren können. Eine Karte mit der aktuellen Glasfasertrasse finden Sie unter „Verfügbare Gebiete“ auf www.wedelnet.com.

Was ist, wenn ich nicht in der Nähe der Glasfasertrasse wohne?

- Falls sich Ihre Immobilie nicht in der Nähe unserer Glasfasertrasse befindet, haben Sie die Möglichkeit, sich als Interessent auf unserer Homepage unter www.wedelnet.com im Bereich „Kontakt“ oder im Kundenzentrum in der Bahnhofstraße registrieren zu lassen. Je mehr Interessenten sich aus einem Gebiet melden, umso deutlicher steigt die Wahrscheinlichkeit, dass Glasfaser schneller zu Ihnen kommt.

Was kostet das?

- Eine Übersicht über die Kosten eines Glasfaser-Hausanschlusses und der entsprechenden Tarife finden Sie unter „Produkte & Preise“ auf unserer Homepage unter www.wedelnet.com.

Warum der Wechsel zu Glasfaser?

- Aktuelle Wettbewerbsangebote basieren auf Hybridlösungen mit alten Kupferleitungen. Diese begrenzen die Bandbreite. Mit WedelNet profitieren Sie von den Vorteilen eines reinen Glasfasernetzes mit unbegrenzten Bandbreiten. Dies sichert Ihre Immobilie für alle zukünftigen Bandbreiten-Anforderungen und wird höchsten Ansprüchen an Netzstabilität gerecht.
- Die Reaktionszeiten im Störfall sind um ein vielfaches höher, da WedelNet auf einem eigenen Glasfasernetz basiert.