

FAQ

Fragen zu Internet & Telefon

Welche Vorteile hat unser Glasfaser-Anschluss gegenüber einem Standard DSL-Anschluss?

Die BREKO Breitbandstudie 2018 prognostiziert bis 2025 eine benötigte Bandbreite von bis zu 1000 Mbit. Dies ist mit einem Standard DSL-Anschluss nicht möglich. Weitere Vorteile im Überblick:

DSL-Anschluss	Unser Glasfaser-Anschluss
Schwankende Bandbreiten: Leistungsschwankungen zu Spitzenzeiten, wenn alle Ihre Nachbarn im Internet surfen oder TV schauen, beruhen auf Störungen zwischen den Leitungen aller Nutzer (sogenanntes elektromagnetisches Übersprechen).	Eine Glasfaser transportiert Licht und keinen Strom. Darum kann es zu keiner gegenseitigen Störung kommen. Wir bieten Ihnen jederzeit eine stabile und ungestörte Bandbreite.
Begrenzte Leistung: Kupferleitungen haben eine physikalische Bandbreiten-Obergrenze und können je nach Leitungslänge, -querschnitt oder Qualität stark variieren. Somit können Geschwindigkeiten nicht garantiert werden, sondern werden als „Bis zu...“ angeboten.	Garantierte Leistung: Unser Glasfaser-Anschluss bietet in jeder Situation maximale Bandbreite.
Latenz: Hohe Latenz durch das Kupfermedium und die damit verbundene aufwendige Signalmodulation	Latenz: Unser Glasfaser-Anschluss bietet eine deutlich geringere Latenz, da die Datenübertragung mit annähernd Lichtgeschwindigkeit erfolgt und Signalmodulation notwendig ist.

Was bedeutet „Internet-Flatrate“?

Mit unserer Internet-Flatrate surfen Sie zum Festpreis, ohne Zeitlimit, mit unbegrenztem Datenvolumen und voller Geschwindigkeit, im Internet.

Was bedeutet „Telefon-Flatrate“?

Mit unserer Telefon-Flatrate telefonieren Sie zum Festpreis, ohne zeitliche Begrenzung im deutschen Festnetz. Darüber hinaus bieten wir weitere attraktive Optionspakete an. Für Telefonate ins Ausland, zu Mobilfunknummern oder Sonderrufnummern können zusätzliche Gebühren anfallen.

Stehe ich auch weiterhin im Telefonbuch?

Wenn Sie es wünschen. Sie können sich - wie bisher auch - in einem öffentlichen Telefonverzeichnis eintragen lassen. Hierzu können Sie sich bequem mit Ihren persönlichen Daten unter www.DasTelefonbuch.de registrieren.

Sind Call-by-Call- oder Preselection-Gespräche als Kunde/Kundin der Stadtwerke Speyer möglich?

Die Nutzung eines Call-by-Call- oder Preselection-Verfahrens ist nicht mehr möglich.

Besteht die Möglichkeit, 0900-Nummern zu nutzen?

Ja. Da 0900-Rufnummern hohe Verbindungskosten produzieren können, werden diese zum Kundenschutz standardmäßig gesperrt. Um eine Freischaltung zu beantragen, senden Sie eine E-Mail an service@stadtwerke-speyer.de.

Gibt es eine „Anklopfen“-Funktion?

Eine „Anklopfen“-Funktion (CW-Funktion) ist verfügbar und kann von Ihnen selbstständig an Ihrem Endgerät eingerichtet werden. Sollte Ihr Anschluss belegt sein, erhalten Sie bei einem zusätzlich eingehenden Anruf einen akustischen Hinweis.

Wird meine Rufnummer beim Telefonieren übermittelt?

Ja, Ihre Rufnummer wird dem Angerufenen übermittelt (CLIP/CLIR-Funktion). Sie haben selbstverständlich jederzeit die Möglichkeit, die Funktion an Ihrem Endgerät zu deaktivieren, falls die Übermittlung nicht gewünscht ist.

Welche Geschwindigkeiten sind für meinen Anschluss verfügbar?

Im Ausbaubereich der Stadtwerke Speyer sind aktuell Bandbreiten bis zu 1.000 Mbit/s symmetrisch möglich. Ob Sie sich in einem Ausbaubereich befinden, können Sie unter www.swsglasfaser.de überprüfen.

Kann ich eine Telefonanlage anschließen?

Das optionale SWS-Endgerät bietet eine ISDN-Schnittstelle (S0-Bus) an. Das Zusammenspiel mit der Telefonanlage des Kunden/der Kundin ist im Einzelfall durch den Kunden/die Kundin zu prüfen.

Habe ich eine feste IP-Adresse?

Nein. Als Privatkunde/-kundin erhalten Sie eine dynamische IP-Adresse. Sollten Sie eine feste IP-Adresse benötigen, buchen Sie bitte unsere „Business-Option“.

Kann ich meine vorhandenen Telefon-Endgeräte weiter nutzen?

Ja, in der Regel können diese weiter genutzt werden. Voraussetzung ist ein mit Ihren Telefon-Endgeräten kompatibler Router.

Fragen zum Grundstücknutzungsvertrag

Um den Ausbau auch in Ihrer Straße und an Ihrem Haus zu starten, benötigen wir Ihre Genehmigung. Hier finden Sie alle Informationen darüber. Bitte senden Sie den unterzeichneten Grundstücknutzungsvertrag an die Stadtwerke Speyer. Sie finden den Vertrag und weitere Informationen dazu auf unserer Homepage www.swsglasfaser.de.

Was ist ein Grundstücksnutzungsvertrag?

Mit dem Grundstücksnutzungsvertrag (GNV) gemäß § 45a Telekommunikationsgesetz (TKG), auch Grundstückseigentümergeklärung (GEE) genannt, gibt der/die Grundstückseigentümer/in sein/ihr Einverständnis, dass sein/ihr Gebäude an das Glasfasernetz der Stadtwerke Speyer angeschlossen wird. Diese Einverständniserklärung erlaubt es den Stadtwerken Speyer, den dafür benötigten privaten Grund zu nutzen. Ein unterzeichneter Grundstücksnutzungsvertrag ist Voraussetzung dafür, dass Sie mit Glasfasertechnologie versorgt werden können.

Was heißt das konkret?

Durch die Unterschrift auf dem Grundstücksnutzungsvertrag stimmt der/die Eigentümer/-in zu, auf seinem/ihrer Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle Vorrichtungen anbringen zu lassen, die erforderlich sind, um Zugänge zum Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten. Weitere Verpflichtungen geht der/die Unterzeichner/in nicht ein.

Wer ist unterzeichnungsberechtigt?

Der Grundstücksnutzungsvertrag muss vom Grundstücks- bzw. Hauseigentümer/von der Grundstücks- bzw. Hauseigentümerin unterschrieben werden. Der/Die Mieter/in ist nicht unterschreibungsberechtigt.

Gibt es unterschiedliche Grundstücksnutzungsverträge?

Nein. Der Gesetzgeber hat im Telekommunikationsgesetz (TKG) im § 45a (Nutzung von Grundstücken) als auch im § 76 (Beeinträchtigung von Grundstücken und Gebäuden) die rechtlichen Grundlagen in Form des Nutzungsvertrages als Anlage zu § 45a geschaffen. Der Text der Erklärung ist vom Gesetzgeber verbindlich festgelegt worden.

Wie muss mit dem Grundstücksnutzungsvertrag umgegangen werden, wenn sich die Wege in einer Reihenhaussiedlung in Privatbesitz befinden?

Die Stadtwerke Speyer können nur auf den Grundstücken Leerrohre für Glasfasertechnik verlegen, für die die jeweiligen Grundstücksnutzungsverträge vorliegen. Grenzt Ihr Grundstück direkt an der öffentlichen Wegefläche der Stadt an, dann benötigen wir also nur Ihr Einverständnis anhand des Grundstücksnutzungsvertrags. Sollten wir auf dem Weg zu Ihrem Gebäude noch weitere (im Privatbesitz befindliche) Grundstücke kreuzen müssen, benötigen wir auch von diesen Eigentümern einen unterschriebenen Grundstücksnutzungsvertrag. Diesen müssten Sie gegebenenfalls in Eigenregie einholen. Gerne stehen wir Ihnen hier auch zur Seite.

Wie muss mit dem Grundstücksnutzungsvertrag umgegangen werden, wenn sich das Gebäude im Besitz einer Eigentümergemeinschaft befindet?

In diesem Fall empfehlen wir Ihnen einen qualifizierten Mehrheitsbeschluss einzuholen, um den Grundstücksnutzungsvertrag zu unterschreiben.

Bedeutet eine Unterzeichnung des Grundstücksnutzungsvertrages auch, dass ich den Glasfaseranschluss beauftrage?

Nein. Hiermit bestätigen Sie lediglich, dass die technischen Voraussetzungen geschaffen werden dürfen. Ihre Zusage, dass Sie mit dem Glasfaseranschluss der Stadtwerke Speyer surfen, telefonieren und fernsehen wollen, erfolgt über einen separaten Vertrag.

Fragen zum Ausbau und zu Technik

Was für Bauarbeiten kommen auf Sie zu?

Um Ihr Haus mit Glasfasertechnologie zu versorgen, sind einige Tiefbau- und Montagearbeiten notwendig. Von der Haupttrasse wird ein Leerrohr mit moderner Technik bis zu Ihrer Immobilie verlegt. Abhängig von den örtlichen Gegebenheiten entscheidet die Tiefbaufirma, in Absprache mit dem/der Eigentümer/in und dem/der Bauleiter/in, wie der Anschluss zu Ihrem Haus erfolgen wird. Der Anschluss wird, je nach örtlicher Gegebenheit, in einem offenen Graben oder grabenlos (Pressung aus dem Keller heraus) erfolgen. In beiden Fällen wird eine wasserdichte Abdichtung der Kellerwand durchgeführt. Bei einem Neubauvorhaben empfehlen wir den Glasfaseranschluss gemeinsam mit den anderen Versorgungsleitungen wie Strom, Wasser und Gas in einer komfortablen Mehrspartenhauseinführung vorzunehmen.

Wie wird damit umgegangen, wenn eine Mehrspartenhauseinführung vorhanden ist?

Falls möglich/vorhanden legen wir das Leerrohr (Glasfasern) in die bestehende Mehrspartenhauseinführung.

Welche Verkabelungen setzen die Stadtwerke im Haus voraus?

Die Stadtwerke Speyer setzen bis zum Abschlusspunkt im Haus Glasfaser ein. Die Verbindung zwischen dem Abschlusspunkt und dem Router ist dem/der Hauseigentümer/in überlassen.

Welche Technik wird bei der Glasfaserverlegung angewandt?

Wir verlegen Leerrohre in den Ausbaugebieten. Vom Hauptverteiler bis zum Kabelverzweiger werden dann die Glasfaserkabel verlegt. Die Glasfasern vom Gebäude des Kunden/der Kundin bis zum Kabelverzweiger in der Straße werden erst dann eingeblasen, wenn der Kunde/die Kundin einen aktiven Anschluss bei uns bestellt.

Fragen zum Vertrag

Was passiert, wenn mein laufender Telefon-Vertrag ausläuft und das neue Glasfasernetz noch nicht funktionsfähig ist?

Wir kündigen Ihren Telefon-Vertrag erst, wenn das Glasfasernetz funktionsfähig ist. Unter Umständen verlängert sich Ihr Altvertrag um die vertraglich vereinbarte Mindestlaufzeit.

Was ist beim Wechsel von meinem derzeitigen Provider zu den Stadtwerken Speyer zu beachten? Wer kündigt?

Bitte kündigen Sie auf keinen Fall selbst Ihren bestehenden Telefonanschluss, sofern Sie Ihre Rufnummer behalten möchten. Sobald wir Sie anschließen können, setzen wir uns mit Ihrem Anbieter in Verbindung und regeln alles Weitere für Sie.

Muss ich auch nach meinem Wechsel zum Glasfasernetz noch Telefon-Grundgebühren beim bisherigen Anbieter zahlen?

Nein. Da wir über ein komplettes eigenes Netz verfügen, sind Sie ausschließlich Anschluss-Kunde bei uns. Grundgebühren für die herkömmliche Telefonleitung fallen für Sie nicht mehr an.

Muss ich weiter GEZ-Gebühren bezahlen?

Ja. Es handelt sich bei den GEZ-Gebühren um eine öffentlich-rechtliche Gebühr der Rundfunk- und Fernsehanstalten.

Mein derzeitiger Provider für Telefon, Internet und TV hat mir ein neues Vertragsangebot zugeschickt. Wie soll ich mich nun verhalten?

Gehen Sie in keinem Fall ein neues Vertragsverhältnis ein, wodurch Sie sich wiederum langfristig binden. Bitten Sie um einen Tarif ohne Bindungsklauseln, damit wir Sie schnellstmöglich auf unsere Breitbandleitung umstellen können, ohne eine Doppelbelastung zu tragen. Ihr Provider ist verpflichtet, Ihnen mindestens auch ein Produkt mit einer maximalen Laufzeit von zwölf Monaten anzubieten.

Wann werden meine Altverträge gekündigt?

Nach Inbetriebnahme des Glasfaseranschlusses erfolgt eine technische Prüfung. Ist diese erfolgreich verlaufen, gibt die Technik unserem Breitbandservice die Freigabe zum Kündigen. Wir kündigen im Anschluss Ihren Vertrag bei Ihrem alten Anbieter.

Was ist mit meinen jetzigen Verträgen? Muss ich doppelt zahlen?

Nein, Sie müssen nicht doppelt zahlen. Wir übernehmen nach Inbetriebnahme der CPE die Kündigung Ihrer Altverträge bei Ihrem jetzigen Anbieter für Telefon, Internet und Fernsehen. Sie werden bei uns erst dann zahlende/r Kunde/Kundin, wenn Sie bei uns aufgeschaltet werden.

Was muss ich als Mieter/in wissen?

Wenn Sie als Mieter/in den Glasfaseranschluss nutzen möchten, beauftragen Sie ein Glasfaserprodukt bei den Stadtwerken Speyer. Voraussetzung für die Installation des Anschlusses ist jedoch, dass der/die Eigentümer/in sein/ihr Einverständnis in Form des Grundstücksnutzungsvertrages gibt. Diese reichen Sie, vom/von der Eigentümer/in unterzeichnet, gemeinsam mit dem Vertrag zum Breitbandprodukt ein. Sollten Sie während der 24-monatigen Vertragslaufzeit umziehen, nehmen Sie den Vertrag einfach mit. Sollte an Ihrem neuen Wohnort möglicherweise kein Glasfaseranschluss verfügbar sein, ist der Vertrag unter Berücksichtigung der Sonderkündigungsmodalitäten auflösbar.

Was muss ich als Vermieter/in wissen?

Sollte Ihr/e Mieter/in einen Glasfaseranschluss nutzen wollen, schließt er/sie selbst den Vertrag über ein Glasfaserprodukt mit den Stadtwerken Speyer ab. Der Glasfaseranschluss wird aber nur dann gebaut, sofern Sie Ihr Einverständnis für die Installation des Anschlusses in Ihrer Immobilie geben.

Die Genehmigung erteilen Sie durch das Unterzeichnen der Grundstückseigentümergeklärung (siehe Fragen zum Grundstücksnutzungsvertrag). Zieht Ihr/e Mieter/in aus, bleibt der Glasfaseranschluss bestehen, sodass der/die Nachmieter/in einen Vertrag abschließen und den Anschluss nutzen kann.

Bei Mietobjekten, die mehr als zwei Wohneinheiten beinhalten, legen wir ein zentrales Kabel in das Haus (meist Keller oder Versorgungsraum). Von diesem Raum aus muss der Weg in jede Wohnung vom/von der Vermieter/in vorbereitet werden.

Für weitere Informationen wenden Sie sich gerne an unsere Breitbandhotline 06232/625-1024.

Wenn ich heute den SWSGlasfaser-Antrag unterzeichne, ab wann kann ich dann mit SWSGlasfaser surfen und telefonieren?

Der Zeitpunkt kann nur ungefähr angegeben werden, da es maßgeblich davon abhängt, wie schnell die Umstellung von Ihrem bisherigen Telefonanbieter zu SWSGlasfaser möglich ist (Kündigungsfrist). In der Regel surfen und telefonieren Sie, falls keine Kündigungsfrist beim bisherigen Anbieter vorliegt, nach etwa drei bis vier Wochen über SWSGlasfaser.

Allgemeine Fragen

Welche Vorteile bietet mir ein Breitbandanschluss?

Mit Ihrem Breitbandanschluss kann Ihre Verbindung leisten, was Sie erwarten. Denn egal, wie viele Familienmitglieder gleichzeitig online sind und wie stark der Bedarf nach hohen Übertragungsraten weiter steigt: Sie sind damit auf der sicheren Seite. Ihre Übertragungsrate bleibt stabil und auf konstant hohem Niveau. So können Sie beispielsweise entspannt im Homeoffice arbeiten, während Ihre Kinder auf einem anderen Gerät chatten oder einen Film schauen.

Erzeugt ein Glasfaserkabel schädliche Strahlung?

Nein. Durch ein Glasfaserkabel werden lediglich optische Signale – also Licht – übertragen.

Wann ist bei mir Zuhause schnelles Internet verfügbar?

Der Ausbau im Glasfaser-Teilausbaugebiet „Austraße“ beginnt nach erfolgreicher Vermarktungsphase im Spätsommer 2020. Bis Ende 2021 soll jede/r Kunde/Kundin im Ausbaugebiet mit schnellem Internet versorgt werden.

Kann ich mit meinem Anschluss gleichzeitig telefonieren, fernsehen und surfen?

Ja, es ist es Ihnen möglich, gleichzeitig zu telefonieren, fernzusehen und zu surfen.

Kann ich meine Rufnummer mitnehmen?

Bei einem Wechsel zu uns können Sie selbstverständlich Ihre bisherigen Rufnummern beibehalten. Die damit verbundene Rufnummernportierung übernehmen wir gerne für Sie.

Ich ziehe in eine Gemeinde/Stadt, die außerhalb des von den Stadtwerken Speyer versorgten Gebietes liegt. Was passiert mit meinem Vertrag und was muss ich tun?

Hierzu teilen Sie uns Ihre Kündigungsabsicht bitte schriftlich oder per Fax mit. Ziehen Sie innerhalb der Vertragslaufzeit in ein nicht von den Stadtwerken Speyer versorgtes Gebiet, beenden wir Ihren Vertrag natürlich vorzeitig und kostenfrei. Wir benötigen lediglich eine Kopie der Ab- bzw. Ummeldebescheinigung.

Ich ziehe in eine Gemeinde/Stadt innerhalb des von der Stadtwerke Speyer versorgten Gebietes. Verlängert sich mein Vertrag automatisch um 2 Jahre?

Nein. Der Vertrag läuft bis zum vereinbarten Laufzeitende unverändert weiter.

Kann ich meine vorhandenen E-Mail-Adressen bei meinem Altanbieter weiterhin nutzen?

Wenn Sie eine E-Mail-Adresse von einem unabhängigen E-Mail-Provider wie zum Beispiel @web.de, @gmx.de, @gmail.com nutzen, können Sie diese uneingeschränkt weiter nutzen.

Sollten Sie eine E-Mail-Adresse Ihres derzeitigen Internetanbieters nutzen, können Sie diese nicht weiterverwenden.

Tipp: Wenn Sie eine @t-online.de-Adresse verwenden, können Sie diese trotz Kündigung weiter nutzen. Stellen Sie Ihre E-Mail-Adresse hierzu ganz einfach gemäß nachfolgender Anleitung auf ein vertragsunabhängiges und kostenloses „T-Online Freemail“-Konto um:

www.telekom.de/hilfe/festnetz-internet-tv/e-mail/e-mail-adresse-passwoerter-und-sicherheit/e-mail-erhalt?samChecked=true