

## **STÖRUNG DSL**

Folgende Angaben sind, neben Deinen persönlichen Daten und der Kundennummer, für eine Störungsmeldung wichtig:

Was ist genau gestört (Vollständiger Ausfall oder Einschränkungen der Geschwindigkeit)?

- Was sagt die Störungsabfrage?
- Habt Ihr mit Hilfe der Checkliste einen Reset durchgeführt?
- Nur bei Geschwindigkeitsproblemen: Habt Ihr 3 Speedchecks zu unterschiedlichen Zeiten (Abstand ca. 6 Stunden) gemacht?
- Seit wann besteht die Störung?
- Hat der Anschluss bereits funktioniert?
- Welche Hardware nutzt Du (z.B. EasyBox 804 / FRITZ!Box 7590)?
- Welche LED's leuchten an Deinem Router in welcher Farbe?
- Leuchten, blinken oder pulsieren die LED's?
- Gab es Unwetter in Deiner direkten Umgebung in jüngster Vergangenheit?