

STÖRUNG DER KABEL-INTERNET-DIENSTE

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

In welchem **Bundesland** wohnst Du? Sende bitte auch die **Postleitzahl**

Welchen **Vertrag** hast Du? (z.B. *Internet + Telefon 100*)

Welches **Modem/ Router** nutzt Du? (z.B. *Hitron*)

Nutzt Du ein **Leih-Gerät** von uns oder hast Du ein **eigenes Gerät**?

Welcher **Fehler** tritt auf? (*Geschwindigkeit zu gering; Packetloss*) Schicke dazu auch Screenshots von Speedtests (mit Datum und Uhrzeit) und Tracerts/ Pingplotter-Messungen bei Packetloss oder Ping-Problemen. Stelle beim Pingplotter 2,5 Sekunden beim Intervall ein und nutze betroffene Dienste als Ziel.

Wie ist Dein Endgerät mit dem Modem **verbunden**? (*LAN; WLAN; zusätzlicher Router; PowerLAN*)

Beginn und **Zeitraum** der Störung (z.B: *seit Anfang April; nur am Abend*)

Lade dazu noch einen Screenshot von den **Signalwerten** hoch. Diese findest Du in der Benutzeroberfläche Deines Kabelrouters über 192.168.0.1 bzw. über 192.168.178.1 bei der Fritzbox.