



FAQ – Alles Wichtige zum Glasfaserausbau in Ihrer Wohnanlage

Warum macht die GWW das überhaupt?

Dank der Zusammenarbeit mit der Telekom wird in unseren Gebäuden eine stabile, schnelle und zukunftssichere Glasfaserleitung verlegt. So profitieren die Mieter von modernen Internetgeschwindigkeiten, die den Anforderungen von Streaming, Home-Office oder Smart-Home-Anwendungen gerecht werden. Gleichzeitig sorgt die GWW dafür, dass die Wohnungen langfristig attraktiv bleiben und die Gebäude optimal für die digitale Zukunft ausgestattet sind.

Welche Vorteile habe ich mit Glasfaser?

Glasfaser bietet im Vergleich zu älteren Technologien mehrere Vorteile:

- deutlich höhere Internetgeschwindigkeiten
- stabile Verbindung auch bei hoher Auslastung im Haus
- ideal für Streaming, Home-Office und mehrere Geräte gleichzeitig
- moderne und zukunftssichere Infrastruktur im Gebäude

Viele Haushalte entscheiden sich deshalb langfristig für Glasfaser.

Wo kann ich einsehen welche Internetgeschwindigkeit ich buchen kann bzw. wo kann ich den Anschluss danach buchen (Internetseite, Telekomshop Wiesbaden Adresse, Telefonnummer)?

Die verfügbaren Geschwindigkeiten an Ihrer Adresse können Sie auf der Webseite der Deutsche Telekom prüfen:

www.telekom.de/glasfaser

Hier können Sie auch direkt einen Tarif buchen.

Alternativ können Sie sich persönlich beraten lassen im Telekom Shop Wiesbaden:

- Adresse: Kirchgasse 27, 65185 Wiesbaden
Telefon: 0611 97459000

Zusätzlich stehen Ihnen unsere Medienberater direkt vor Ort als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung und unterstützen Sie bei allen Fragen rund um Tarife, Buchungen und Internetgeschwindigkeiten.

Kostet mich der Glasfaseranschluss etwas?

Der Anschluss wird im Rahmen des Ausbaus ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt. Nur wenn Sie einen Tarif buchen, entstehen die normalen Kosten für den entsprechenden Telefonie/Internet-Tarif.



Muss ich den Anschluss nehmen?

Nein. Der Glasfaseranschluss wird bis in die Wohnung gelegt, damit Sie die Möglichkeit haben. Ob und wann Sie einen Tarif buchen, entscheiden Sie selbst.

Muss ich am Tag der Bereitstellung zu Hause sein?

Ja, wenn die Technik in Ihrer Wohnung installiert oder aktiviert wird, sollte jemand vor Ort sein, damit die Techniker der Telekom Zugang zur Wohnung haben. Der Termin wird vorher abgestimmt bzw. mit einem Hausaushang bekannt gegeben.

Wie lange dauert der Termin in der Wohnung?

Meistens nur 30 bis 60 Minuten. Die Techniker der Telekom installieren die Glasfaser-Dose und prüfen die Verbindung. Wenn bereits ein Tarif gebucht wurde, können Sie im Anschluss direkt die neue Technologie nutzen und über Glasfaser surfen.

Wo wird der Anschluss in meiner Wohnung gebaut?

Die Glasfaser-Dose wird in der Regel ca. 3 Meter nach dem Wanddurchbruch installiert. Wenn der Leitungsweg bereits vorbereitet ist, kann die Dose bis zu 20 Meter kostenfrei verlegt werden. Die Techniker der Deutsche Telekom stimmen die genaue Position bei Bedarf vor Ort mit Ihnen ab.

Wird meine Wohnung dabei beschädigt?

Nein. Die Arbeiten werden fachgerecht und so minimal wie möglich durchgeführt. Falls kleine Bohrungen notwendig sind, werden diese sauber ausgeführt.

Wo kann ich mich melden, wenn ich kurzfristig den Termin zum Einbau absagen muss?

Wenn Sie verhindert sind, können Sie Ihre Schlüssel z. B. an Nachbarn weitergeben, damit der Termin trotzdem stattfinden kann.

Sollte dies nicht möglich sein, oder bei kurzfristigen Notfällen am selben Tag:

- Geben Sie den Technikern vor Ort direkt Bescheid, oder informieren Sie ihren Nachbar diese Info an die Techniker weiterzutragen.
- Schicken Sie eine E-Mail an mein-glasfaser-termin@telekom.de mit ihren Kontaktdaten und Adresse.
- In Ausnahmefälle kann mit Ihnen ein anderer Termin vereinbart werden, andernfalls wird die Montage der Glasfaserdose bei der Buchung eines Glasfasertarifs, über einen Anbieter ihrer Wahl, durchgeführt.



Kann ich meinen bisherigen Internetanbieter behalten?

Ja, Ihr aktueller Anschluss und Ihr bestehender Vertrag mit Ihrem bisherigen Anbieter bleiben unberührt. Sie müssen nichts kündigen oder ändern. Wenn Sie Glasfaser nutzen möchten, können Sie sich aktiv dafür entscheiden. Die Telekom wird hierzu Beratungen anbieten und Sie bei Bedarf unterstützen.

An wen wende ich mich bei zukünftigen technischen Störungen (inkl. Telefonnummer)?

Bei zukünftigen Problemen oder technischen Störungen wenden Sie sich bitte immer an **Ihrer jeweiligen Telefonie/Internetanbieter**. Dieser kümmert sich um die Störungsbeseitigung.

Für Kunden, die einen Tarif über die Deutsche Telekom gebucht haben, gilt:

- **Telekom Hotline: 0800 33 01000**

Die Mitarbeiter prüfen den Anschluss und leiten bei Bedarf die Lösung der Störung ein.

Wie kann ich feststellen, ob die Medienberater im Haus wirklich im Auftrag der Telekom tätig sind?

Grundsätzlich können sich alle Mitarbeitenden sowie im Auftrag der Deutschen Telekom tätigen Personen jederzeit ausweisen. Die Medienberater führen einen offiziellen Ausweis mit sich.

Zusätzlich werden die eingesetzten Medienberater in der Regel im Hausaushang namentlich mit Foto und Kontaktdaten angekündigt.

Zur weiteren Sicherheit haben Sie die Möglichkeit, sich über die kostenfreie Hotline **0800 3309765** bei der Deutschen Telekom zu vergewissern.

Alternativ können Sie den QR-Code auf dem Ausweis des Medienberaters scannen und so die Legitimation direkt prüfen.