

# Störungen Quickline (Internet, Telefonie, Digital-TV) und analoges Radio

Wir bemühen uns, Ihnen einen möglichst störungsfreien Empfang zu gewährleisten. Störungen beim TV, Internet und bei der Telefonie können verschiedene Ursachen haben. **Bevor Sie den Pikettdienst anrufen, bitten wir Sie die nachfolgenden Informationen zu beachten, da wir Ihnen unberechtigte Servicegänge verrechnen müssen.**

## Störungen Radio

- Kontrollieren Sie die Frequenzeinstellungen. Achten Sie beim Radio-Empfänger auf die richtige Frequenzeinstellung ([Radioprogramme](#)).
- Falls Sie ein DAB+ Empfangsgerät besitzen, wenden Sie sich bitte an Ihren Radio- und TV-Fachhändler. DAB+ wird über die Luft von der SRG und nicht über das Kommunikationsnetz der Localnet AG übertragen.

## Störungen Digital TV (Settop-Box oder eingebauter DVB-C Tuner):

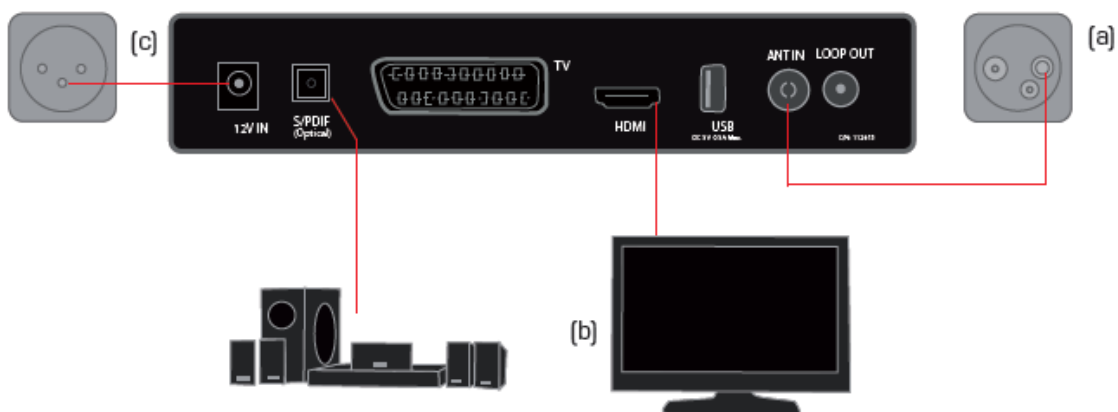
- \* Nehmen Sie die Settop-Box für 10 Minuten komplett vom Stromnetz.
- \* Kontrollieren Sie, ob die Settop-Box richtig an der Anschluss-Dose sowie an Ihrem Fernsehgerät angeschlossen ist.
- \* Vergewissern Sie sich, dass Sie an Ihrem TV-Gerät die korrekte Quelle (HDMI) angewählt haben.
- \* Reagiert die Box auf die Befehle der Fernbedienung?
- \* Ist die Settop-Box eingeschaltet?
- \* Ist die Smartcard richtig in der Box?
- Kontrollieren Sie, ob das Antennenanschlusskabel, das HDMI-Kabel und der Netzstecker richtig eingesteckt sind. (kein Wackelkontakt, keine Knicke)?
- Kontrollieren Sie, ob das TV-Gerät in Bezug auf Feinabstimmung, Kontrast, Helligkeit und Lautstärke richtig eingestellt ist (beachten Sie auch die Bedienungsanleitung Ihres Gerätes).
- Sind die Batterien noch voll und richtig in der Fernbedienung?
- Haben Sie einen manuellen Sendersuchlauf durchgeführt? Die Frequenzen finden Sie [hier](#).
- Bei Bildstörungen:  
Die häufigste Ursache für Bildstörungen ist ein fehlerhaftes Antennenkabel (schlechter Kontakt/Wackelkontakt).

\*gilt nur bei Betrieb einer Settop-Box

- Erkundigen Sie sich bei Ihren Nachbarn, die ebenfalls an das Netz der Localnet AG angeschlossen sind, ob bei Ihnen dieselbe Störung auftritt:
  - **Tritt die Störung bei Ihren Nachbarn nicht auf**, weist Ihr Empfangsgerät oder Ihre TV-Hausinstallation vermutlich einen Defekt auf (z.B. Hausverstärker defekt oder kein Strom). Bitte wenden Sie sich an Ihren Hauselektriker.
  - **Tritt die Störung bei Ihren Nachbarn ebenfalls auf**, ist wahrscheinlich das ganze Haus oder Quartier von einer Störung betroffen. Rufen Sie die für Ihre Gemeinde zuständige Pikettnummer an.

**Sollten nur bei einzelnen Sendern Störungen auftreten**, bitten wir Sie, diese am nächsten Tag während der regulären Arbeitszeit, Ihrem für Ihr Gebiet zuständigen Kabelnetzbetreiber zu melden.

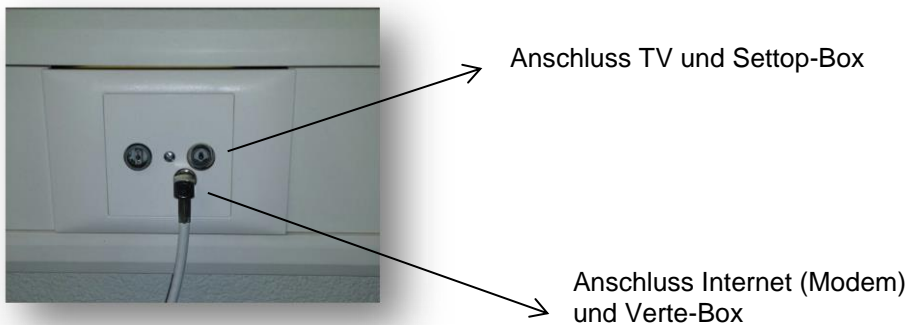
### Anschlussprinzip bei Betrieb einer Settop-Box



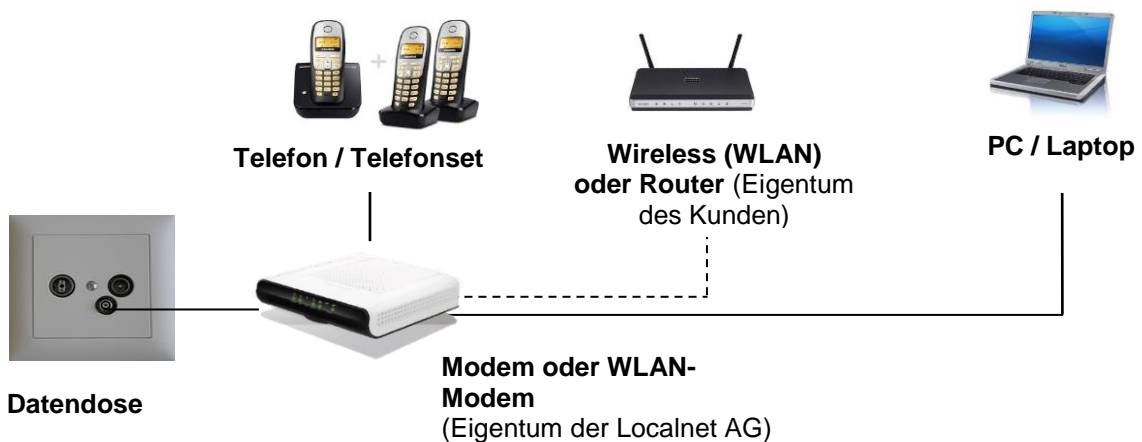
- a) Settop-Box an Kabel-TV-Dose anschliessen mittels Antennenkabel
  - b) Settop-Box mittels HDMI- oder Scart-Kabel mit Ihrem TV-Gerät verbinden
  - c) Settop-Box an Strom anschliessen
- Danach entsprechender HDMI-Anschluss am TV-Gerät anwählen.

## Störungen Internet und Telefonie

- Kontrollieren Sie, ob Ihr Modem richtig an der Dose angeschlossen ist. Das Modem muss am unteren Anschluss der 3-Loch-Dose angeschlossen werden. (s. Abbildung unten).



- Funktioniert an dieser Anschluss-Dose der Fernseh-Empfang?
- Ist ein Router am Modem angeschlossen? Falls ja, versuchen Sie eine Verbindung mit unserem Modem ohne Router dazwischen herzustellen (PC direkt an Modem anschliessen).
- Ist das Modem eingeschaltet? (leuchtet das Power-LED?)
- Ist das Modem online? Kontrollieren sie den Status der LED's. (Leuchtet das Online-LED konstant?)
- Nehmen Sie das Modem und allenfalls den Router für 10 Minuten komplett vom Stromnetz.
- Rauschen / abgehakte Gespräche bei Telefonie: Ist das Modem ca. 1m von der Telefon-Basis-Station (Hauptgerät) entfernt?
- Besetztzeichen ertönt: Nehmen Sie das Modem und das Telefon für 10 Minuten komplett vom Stromnetz.
- Sie können Anrufe empfangen, selber aber niemanden anrufen: Verfügen Sie über ein Telefonapparat mit Impulswahl oder ein Gerät dass Ihnen von Ihrem vorherigen Anbieter (z.B. Tele2) zur Verfügung gestellt wurde? Falls ja, müssen die Telefonapparate ausgetauscht werden. Benötigt werden Telefone mit Tonwahl und ohne gespeicherten Vorwahlcode Ihres bisherigen Anbieters.



Sollte nach Ihrer Kontrolle alles wie oben beschrieben stimmen, melden Sie sich zu den Büroöffnungszeiten bei der Localnet AG. Telefonnummer: 034 420 00 20.

#### Pikettnummern der Gemeinden bei dringenden Notfällen

---

Aefligen, Bäriswil, Büren z. Hof, Burgdorf, Ersigen, Fraubrunnen, Grafenried, Hettiswil, Hindelbank, Kernenried, Kirchberg, Krauchthal, Lyssach, Mötschwil, Rohrmoos, Rüti b. Lyssach, Rüdtligen-Alchenflüh, Wynigen, Zauggenried	Localnet AG <b>034 420 00 39</b>
--	-------------------------------------

---

Sumiswald, Wasen, Grünen	Energie AG Sumiswald <b>034 431 10 10</b>
--------------------------	--

---