

## Störungen Quickline (Internet, Telefonie, Digital-TV)

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.**

### Störungen Radio

- Empfangen Sie Radio über das Kabelnetz (DVB-C), überprüfen Sie ob alle Stecker richtig angeschlossen sind und das Gerät an der Stromversorgung angeschlossen ist.
- 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 UHD-Box:

- Nehmen Sie Ihre UHD-Box und Ihr Modem für 5 Minuten komplett vom Stromnetz.
- Kontrollieren Sie, ob Ihr Modem online ist, die UHD-Box richtig an Ihrem Fernsehgerät angeschlossen ist und eine Verbindung ins Internet hat.



- Ist die TV-Box eingeschaltet?
- Vergewissern Sie sich, dass Sie an Ihrem TV-Gerät die korrekte Quelle (HDMI) angewählt haben.
- Reagiert die Box auf die Befehle der Fernbedienung?

**Localnet AG**  
Bernstrasse 102  
Postfach 1375  
3401 Burgdorf

• Tel. 034 420 00 20  
• [www.localnet.ch](http://www.localnet.ch)  
• [info@localnet.ch](mailto:info@localnet.ch)

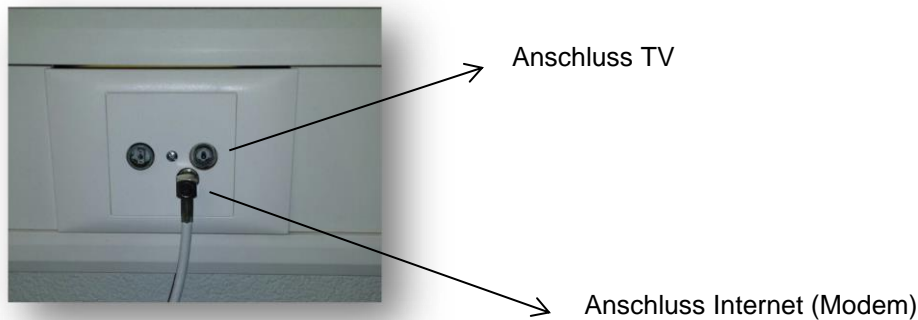
- Kontrollieren Sie, ob das LAN-Kabel, das HDMI-Kabel und der Netzstecker richtig eingesteckt sind. (kein Wackelkontakt, keine Knicke?)
- Kontrollieren Sie, ob das TV-Gerät in Bezug auf Feinabstimmung, Kontrast, Helligkeit und Lautstärke richtig eingestellt ist (beachten Sie auch die Bedienungsanleitung Ihres Gerätes).
- Sind die Batterien noch voll und richtig in der Fernbedienung?
- 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.
  - **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 Ihnen Störungen auftreten**, bitten wir Sie, diese am nächsten Tag während der regulären Arbeitszeit zu melden.

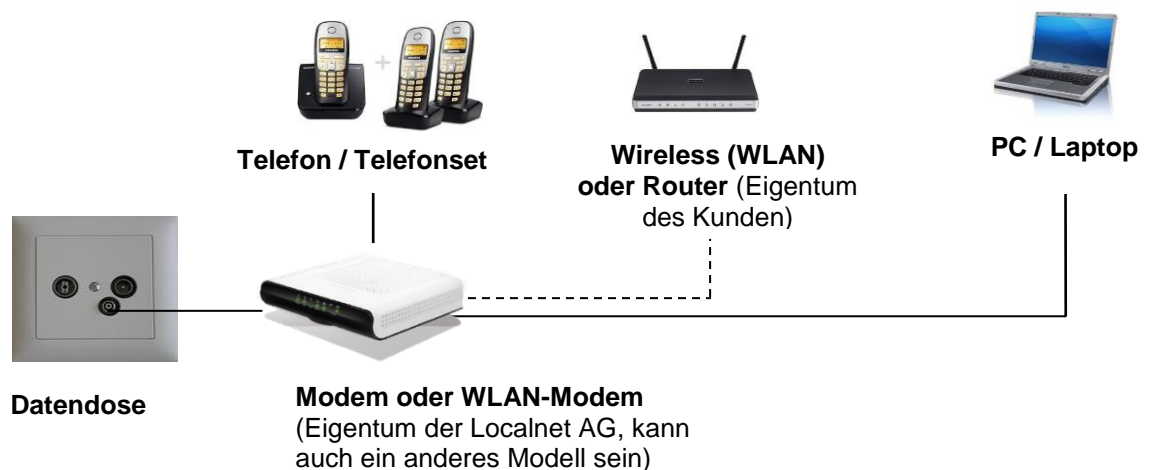
Wenn Sie wissen wollen, wie genau Sie Ihre TV-Box anschliessen müssen, konsultieren Sie bitte die entsprechende Anleitung unter: <https://quickline.ch/hilfe/anleitungen-und-downloads>

## 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 5 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 5 Minuten komplett vom Stromnetz.



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, Rütligen-Alchenflüh, Wynigen, Zauggenried

Localnet AG  
**034 420 00 39**

---

Sumiswald, Wasen, Grünen

Energie AG  
Sumiswald  
**034 431 10 10**

---