

Glasfaser von Westconnect - Die Antworten zu häufig gestellten Fragen:

Frage: Ich habe einen **Glasfaserhausanschluss** bei Westconnect bestellt, leider wurde der Hausanschluss **bisher noch nicht gebaut**. An welche Stelle kann ich mich wenden?

Antwort: Bitte kontaktieren Sie schnellstens unseren Tiefbaupartner, die Libra GmbH, unter der Telefonnummer 02552-9279697 oder per E-Mail: wco@libra-gmbh.com.

Frage: Warum ist es wichtig, dass ich mich im **E.ON Highspeed Kundenportal** anmelde?

Antwort: Die Anmeldedaten erhalten Sie nach Vertragsunterzeichnung von E.ON Highspeed per Briefpost. Bitte loggen Sie sich in das Kundenportal möglichst bald ein, um zum Beispiel Ihre Vertragsdaten zu kontrollieren und Ihre Kunden-PIN festzulegen.

Frage: Die Kollegen von der Service Hotline fragen nach einer Kunden-PIN. Wie erhalte ich meine **Kunden-PIN**?

Antwort: Die Kunden-PIN können Sie im E.ON Highspeed Kundenportal vergeben. Dazu loggen Sie sich bitte auf der Webseite von **E.ON Highspeed** (<https://service.eon-highspeed.com/login>) ein. Die Zugangsdaten wurden Ihnen nach dem Vertragsabschluss per Briefpost zugesandt.

Frage: Ist der **Hausanschluss** noch **kostenlos**?

Antwort: Der Hausanschluss ist noch kostenlos buchbar, da der Tiefbau noch nicht abgeschlossen wurde. Wir gehen von dem Abschluss der Bauarbeiten noch im Quartal 4 /2026 aus. Danach wird der Hausanschluss kostenpflichtig.

Die Kosten nach Abschluss der Bauarbeiten entnehmen Sie bitte unserem aktuellen Preisblatt: https://eon-highspeed.com/downloads/preisblatt_hausanschluss/

Frage: E.ON Hightspeed hat mir den **Schalttermin** mitgeteilt. Was muss ich beachten?

Antwort: Das sind gute Nachrichten, denn ab diesem Datum steht Ihr Glasfaseranschluss zur Verfügung. Den Schalttermin erhalten Sie mit einem Vorlauf von ca. 14 Tagen. Am Schalttermin müssen Sie nicht zu Hause sein, da es nicht geplant ist, dass ein Techniker vor Ort kommt. Die Aktivierung findet aus der Ferne statt. Damit die Schaltung reibungslos funktionieren kann, ist es wichtig, die folgenden Punkte zu beachten:

- Stellen Sie sicher, dass Sie die von uns **installierte Hardware (ONT) an das Stromnetz angeschlossen und eingeschaltet** ist.
- Nach der Initialisierung sollten sie LED's **Power und PON s dauerhaft grün** leuchten. Wenn das nicht der Fall ist, wenden Sie sich bitte unmittelbar an den Kundenservice Telefon: 0800/9900066.
- Wenn Sie einen **Router bei E.ON Hightspeed bestellt** haben, sollten Sie diesen mit dem Glasfaserkabel verbinden und einschalten. Bei Fragen können Sie sich auf der E.ON Hightspeed Internetseite im Bereich Downloads / Router Anleitungen und weitere Informationen (am unteren Ende) informieren.
- Bitte beachten Sie bei **Verwendung eines eigenen Glasfaserrouters** müssen Sie die Seriennummer des Routers über unsere Kundenhotline (0800/9900066) erst registrieren, ansonsten kann der Router nicht am Glasfaseranschluss betrieben werden.
- Auf den Brief zum Schalttermin finden Sie auch die **Telefonnummern, die auf Ihren Glasfaseranschluss portiert** werden sollen. Bitte kontrollieren Sie die Richtigkeit der Nummern.
- Wenn Sie keinen Router bei E.ON-Hightspeed bestellt haben, müssen Sie noch **Anpassung an Ihrer eigenen Hardware vornehmen**, um den Glasfaseranschluss nutzen zu können. Bitte informieren Sie sich rechtzeitig vor Ihrem Schalttermin, um Schwierigkeiten möglichst zu vermeiden.

Frage: Mein **Hausanschluss ist im Keller**, aber ich brauche den **Internetanschluss in den oberen Stockwerken**. Was kann ich tun?

Antwort: Es muss eine Gebäudeverkabelung installiert werden. Für Mehrfamilienhäuser ab 3 Einheiten kann während der Bauphase eine Gebäudeverkabelung bei Westconnect kostenlos bestellt werden. Dazu erteilen Sie der Westconnect eine entsprechende Gestattung für die NE4 mit dem folgenden Formular:

<https://eon-hightspeed.com/downloads/nutzungsvereinbarung-zur-grunstueckerschliessung/>

Besitzer von Ein- und Zweifamilienhäusern müssen für die Gebäudeverkabelung selbst sorgen. Für Heimhandwerker empfehlen wir die Glasfaserverlängerung aus unserem E.ON Highspeed Shop mit ausführlich Anleitung für die Verlegung:

<https://eon-highspeed.com/downloads/installationsanleitung-glasfaser-verlaengerung/>

Alternativ empfehlen wir die Installation durch einen lokalen Elektrofachbetrieb. Dieser kann Ihnen auch bei Einrichtung Ihrer Hardware helfen.