



Freienbach, 28. Mai 2018

## Fragen und Antworten zum Verkauf des Höfner Kabelnetzes an UPC

Die EW Höfe AG hat das Höfner Kabelnetz per 1. April 2018 an ihre langjährige Partnerin UPC Schweiz GmbH verkauft und konzentriert sich in Zukunft voll und ganz auf den Vollausbau des eigenen Glasfasernetzes. Dieser Verkauf ist ein konsequenter Schritt der EW Höfe zur Fokussierung auf die moderne Glasfasertechnik und die damit verbundenen eigenen Dienstleistungen. Es ist eine Investition in die Zukunft und ein Beitrag zur Attraktivität und Leistungsfähigkeit des Bezirks als Wohn- und Wirtschaftsstandort. Weitere Informationen erhalten Sie bei unserem Kundenservice, auf unserer Website oder direkt in unserem Kundencenter an der Schwerzistrasse 37 in Freienbach.

### **Warum verkauft die EW Höfe das Kabelnetz an UPC?**

Der Verkauf der Kabelnetzinfrastruktur ist ein konsequenter Schritt der EW Höfe zur Fokussierung auf die modernste Telekommunikationstechnik für unsere Kunden, aber auch für unsere eigenen Bedürfnisse und auf das Angebot mit eigenen Dienstleistungen für die Endkunden.

### **Welche Daten von mir werden an UPC weitergegeben?**

Die EW Höfe stellt der UPC abrechnungs- und netzrelevante Daten wie Name, Kontaktinformationen, Adresse, Kundennummer und genaue Wohnungsbezeichnung zur Verfügung.

### **Werden durch den Verkauf Bauarbeiten nötig?**

Nein, die bestehende Rohranlage wird gemeinsam genutzt.

### **Wird der Service Point in Freienbach weiter betrieben?**

Nein, ab dem 6. Juli 2018 werden die Dienstleistungen der EW Höfe zu UPC-Produkten nicht mehr im selben Umfang wie bis anhin möglich sein. Als Alternative bieten sich ab diesem Datum die Service Points der UPC in Wetzikon, Uznach oder Thalwil an. Ebenfalls erhalten Sie Unterstützung beim Interdiscount im Seedamm-Center oder bei expert Cäsar Kälin GmbH in Einsiedeln.

Die Elektroinstallation der EW Höfe erbringt weiterhin Dienstleistungen wie Anmeldungen, Installationen oder Inbetriebnahmen für UPC-Produkte im selben Umfang wie bisher.

### **Was passiert mit dem zu viel bezahlten Akontobetrag der Märzrechnung?**

In der zweiten Akontorechnung von Ende Juni wird das Höfner Kabelnetz per 31. März 2018 abgerechnet. Den zu viel bezahlten Betrag schreiben wir Ihnen bei der Elektrizität gut.

### **Muss ich nun etwas unternehmen?**

Nein, wenn Sie mit der aktuellen Situation und Ihren Telekomdienstleistungen zufrieden sind, müssen Sie nichts unternehmen. Sie erhalten nun künftig alle Rechnungen für Telekomnetz und -dienstleistungen von UPC.



**Wird mir weiterhin eine Kostenreduktion von UPC gewährt?**

Nein. Bei Connect-, Connect&Play- und Happy-Home-Angeboten von UPC sind die Kosten für den Grundanschluss inklusive. Die Kosten wurden gutgeschrieben, da diese Ihnen sonst zweimal verrechnet worden wären.

**Habe ich nun wieder eine Mindestvertragsdauer?**

Nein, wenn Sie keine Aboanpassung bei UPC vornehmen, gelten für den Grundanschluss wie bisher zwei Monate Kündigungsfrist per Ende Monat.

**Wo kann ich mich melden bei Fragen zu meinem Anschluss?**

Grundsätzlich gilt: Bei Fragen zum Anschluss an das Höfner Kabelnetz melden Sie sich bei UPC, bei Fragen zum Höfner Glasfasernetz FTTH (Fiber to the Home) melden Sie sich bei der EW Höfe. Im Zweifelsfall können Sie sich gerne an die EW Höfe wenden, wir verweisen Sie dann an die zuständige Stelle.

**Wo melde ich mich für Neuanschlüsse?**

Neuanschlüsse für HFC- und FTTH-Infrastruktur (HFC = herkömmliche Technik) werden gemeinsam koordiniert. Sie können sich als Erstkontakt gerne an die EW Höfe wenden. Die entsprechenden Formulare für die Anschlussgesuche finden Sie auf der Website [www.ewh.ch](http://www.ewh.ch). Die Hausverteilanlage-Schemaabrechnung erfolgen in Zukunft direkt durch UPC. Elektriker und Elektroplaner können die Anfragen an die E-Mail-Adresse [fremdelektriker@upc.ch](mailto:fremdelektriker@upc.ch) senden.

**Wo melde ich mich bei Fragen zu meinem Abo?**

Bei sämtlichen Fragen zu Ihrem Höfner-Kabelnetz-Abo und zur UPC wenden Sie sich bitte direkt an die Endkundenhotline 0800 66 88 66 der UPC. Das ist auch die Anlaufstelle bei Störungsmeldungen. Bei Fragen zum Höfner Glasfasernetz und zu den etzelnet-Produkten wenden Sie sich an die EW Höfe unter 055 415 31 11.

**Wie lange ist die EW Höfe bei Störungen zuständig?**

Bis 5. Juli 2018, ab diesem Datum werden Störungen an UPC 0800 66 88 66 verwiesen.

**Ist etzelnet auch von UPC?**

Nein, etzelnet ist eine eigene Telekomdienstleistung der EW Höfe auf Basis der Glasfasertechnik.

**Was muss ich unternehmen, wenn ich Telekomdienstleistungen künftig von der EW Höfe wünsche?**

Gerne beraten wir Sie telefonisch, bei uns im Kundencenter in Freienbach oder direkt bei Ihnen zu Hause zu den etzelnet-Produkten. Wir helfen Ihnen weiter und suchen für Sie die optimale Lösung.