

COVID-19 FAQ's

Um die Verbreitung des Coronavirus einzudämmen, hat die Österreichische Bundesregierung zurzeit das öffentliche Leben stark eingeschränkt.

Mit unserer Telekommunikationsinfrastruktur tragen wir in der aktuellen Situation zum Funktionieren von Wirtschaft und Gesellschaft bei. Unsere oberste Priorität ist es, das Netz und damit die Möglichkeit von Kommunikation und Information aufrecht zu erhalten. Wir evaluieren laufend die aktuellen Rahmenbedingungen und ergreifen die notwendigen Maßnahmen um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.

Funktionieren TV, Internet und Telefon weiterhin?

Verbindungen und zuverlässige Bandbreiten sind gerade jetzt wichtiger denn je, damit Home-Office und digitale Kommunikation reibungslos funktionieren. In dieser Krise müssen wir zusammenhalten – deshalb unterstützen wir unsere Kunden, wo es uns möglich ist. Daher sind unsere Techniker rund um die Uhr bereit das Netz zu erhalten. Baustellen wurden jedoch bis auf Weiteres gestoppt. Fallweise kann es bei Neuanschlüssen von Kunden aufgrund der aktuellen Situation zu Verzögerungen kommen. Wir bitten dafür um Verständnis

Wie kann ich in der aktuellen Situation mit kabelplus in Kontakt treten?

Unser kabelplus Kundenservice oder der technische Support hilft Ihnen gerne bei allen Anliegen weiter. Nutzen Sie diese telefonische Möglichkeit Ihrer Gesundheit zuliebe - von daheim oder Ihrer Arbeitsstelle aus. Sie erreichen uns unter der kostenlosen Hotline 0800 800 514 oder unter kundenservice@kabelplus.co.at oder im Internet (www.kabelplus.at, www.kabelplusmobile.at).

Für Businesskunden stehen wir wie gewohnt unter 0800 800 510 oder business@kabelplus.co.at zur Verfügung.

Für Kundenbesuche sind die kabelplus-Service-Center jedoch bis auf weiteres geschlossen. Ihre Gesundheit und die unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen hier an erster Stelle.

Was ist, wenn ich ein technisches Problem habe?

Der technische Support hilft Ihnen gerne bei allen Anliegen weiter. Sie erreichen uns wie gewohnt unter der kostenlosen Hotline 0800 800 514, per E-Mail kundenservice@kabelplus.co.at oder über Facebook. Für Businesskunden stehen wir ebenfalls unter 0800 800 510 oder business@kabelplus.co.at zur Verfügung. Wir bitten um Ihr Verständnis, falls es in der derzeitigen Situation zu längeren Wartezeiten kommt.

Ist das kabelplus-Netz der erhöhten Nutzung durch die Covid-19-Krise gewachsen?

Seit Beginn der Krise hat sich unser Leben grundlegend verändert. Internet und TV sind noch wichtigere Verbindungsmedien zur Außenwelt geworden. Das zeichnet sich auch im Netz der kabelplus ab. Die Internetnutzung hat sich seit Mitte März zu Spitzenzeiten um knapp 30% gesteigert. Der TV-Konsum ist um 25% mehr geworden. Die Netze laufen stabil, ausreichend Kapazitäten sind vorhanden. Unsere Kundinnen und Kunden müssen sich keine Sorgen machen und können zumindest entspannt weiter surfen und streamen. Wir stehen auch für eine rasche Erhöhung Ihrer Internet-Bandbreite zur Verfügung.

Welche Maßnahmen wurden für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter getroffen?

Die Schutzmaßnahmen für unsere Mitarbeiter wurden entsprechend erhöht und vorbereitete Notfallpläne aktiviert. Wo es möglich ist, arbeiten die Mitarbeiter über Home-Office. Um die Ansteckungsgefahr zu minimieren wurde das Personal auf unsere – räumlich getrennten – Standorte in Niederösterreich und im Burgenland aufgeteilt, wobei jede Einheit autonom in der Lage ist, die Betriebssicherheit und -führung zu gewährleisten.