



FAQs

Fragen zur allgemeinen Technik & Modernisierung

Wo findet man eine aktuelle TV-Programmübersicht?

Eine Übersicht über die analogen und digitalen Fernseh- und Radiosender im Empfangsgebiet erhält man nach Eingabe von Postleitzahl und Adresse unter https://www5.unitymedia.de/hilfe_service/aktuelles_anderungen/programmuebersicht/

Wie läuft eine Modernisierung der Hausverteilanlage ab?

Nach Auftragsingang wird ein Techniker von Unitymedia einen Termin mit der Hausverwaltung/dem Hauseigentümer vereinbaren, um die technischen und baulichen Voraussetzungen in Ihrem Objekt zu sichten. Dabei werden die möglichen Installationswege überprüft. Die Verkabelung erfolgt nach Möglichkeit in vorhandenen Leerrohren, Schächten o.ä. In einigen Fällen jedoch sind die Techniker auf eine Montage mit Kabelkanälen angewiesen. Diese sehr unauffälligen Kanäle werden jedoch nur verwendet, wenn keine anderweitige Montage möglich wäre. Auf keinen Fall werden Kabel einfach so auf der Wand verlegt oder Wände aufgestemmt, um dort ein Kabel zu verlegen.

Wie wird der Kabelanschluss innerhalb der einzelnen Wohneinheiten verlegt?

Wenn noch keine den technischen Anforderungen entsprechenden Kabel in der Wohnung vorhanden sind, werden die Kabel im Kabelkanal auf Putz möglichst versteckt und in Abstimmung mit den Bewohnern in den Wohnungen verlegt. Unitymedia montiert in jeder Wohnung mindestens eine sogenannte Multimediaanschlussdose. Mit dieser Modernisierung wird – neben der Nutzungsmöglichkeit von HD-Angeboten und den Internet- und Telefonieprodukten von Unitymedia – eine deutliche Qualitätssteigerung des Fernsehsignals in den einzelnen Wohneinheiten erreicht.

Was bedeutet es, wenn meine Wohneinheiten mit einer Dreiloch-, Vierloch- oder Multimediale Dose ausgestattet sind?

Liegt in Ihrer Wohneinheit eine solche Dose, ist dort bereits unser Multimediaanschluss verfügbar. Im neuen Multimediavertrag ist die kostenlose Installation von einer Multimediale Dose je Wohnung enthalten.

Warum wird das analoge Kabelfernsehen auf digitale Übertragung umgestellt?

Durch den Einsatz von digitalen Übertragungsverfahren im Kabelnetz (DVB-C) lässt sich die aus technischen Gründen begrenzte Bandbreite im Kabelfernsehen deutlich vergrößern und wirtschaftlicher nutzen. Auf einem Programmplatz in herkömmlicher, analoger Übertragungstechnik können in Zukunft bis zu zwölf digitale Programme übertragen werden. Für den Kunden bedeutet digitales Fernsehen eine höhere Programmvierfalt, aber auch eine deutlich bessere Bild- und Tonqualität – vor allem neuere Flachbildfernseher können nur mit digitalem Empfangssignal ihre Stärken voll ausspielen.



Was bedeutet „Grundverschlüsselung“?

Verschlüsselung von Sendern ist in erster Linie aus dem Bereich „Bezahlfernsehen“ (Pay-TV) und seit einigen Jahren auch von den hochauflösenden Ablegern der privaten TV-Sender bekannt. Im digitalen Kabel in der Bundesrepublik werden aber auch häufig viele SD-Sender (SD = Standard Definition in Abgrenzung zu HD = High Definition) der privaten Sender grundverschlüsselt. Die Ausnahme von dieser Grundverschlüsselung machen Unitymedia, denn mehr als 70 digitale Programme sind in NRW, Hessen und Baden-Württemberg unverschlüsselt mit der entsprechenden Hardware zu empfangen.

Was tun bei Störungen?

Kabelanschluss bietet Ihnen einen nahezu störungsfreien Empfang von analogen, digitalen und HD-TV-Programmen. Trotz aller Aufwendungen in die Sicherstellung der Signalübertragung können in Einzelfällen unterschiedliche Probleme auftreten. Nicht immer müssen diese aber auch direkt mit Ihrem Kabelanschluss zusammenhängen. Bevor Sie sich also an unseren Service wenden, prüfen Sie bitte folgendes:

- Ist das TV-Gerät oder der Digital-Receiver richtig angeschlossen? An die Stromversorgung, an die TV-Anschlussdose?
- Ist das Anschlusskabel von der Anschlussdose bis zum Gerät von guter Qualität und ist es richtig gesteckt? Hier tauchen sehr häufig Fehler auf.
- Ist die Kabeldose mechanisch beschädigt oder defekt?
- Bei Bild- oder Tonausfällen: Ist das Gerät (Fernseher oder Digital-Receiver) in Ordnung? Ist nur ein Programm betroffen oder sind alle Programme gestört?
- Ist das Fernsehbild schlechter als bisher oder ganz ausgefallen?
- Wird auch ein Radiogerät an unserem Kabelnetz betrieben? Liegen an diesem auch Beeinträchtigungen vor?
- Funktioniert der Strom in den Wohnungen und insbesondere im Raum der Hausverteileranlage (Hausverstärker)? Hier ist die Funktionsfähigkeit der allgemeinen Flurbeleuchtung ein erster Hinweis.
- Betrifft die Störung nur eine Wohnung im Objekt oder haben alle Wohnungen das gleiche Problem?
- Werden momentan Tiefbauarbeiten in Ihrer Straße durchgeführt? Eventuell wurde durch Erdarbeiten ein Kabel beschädigt.

Wenn alle Wohnungen betroffen und alle Programme ausgefallen sind und die Hausverteileranlage in Ordnung ist, melden Sie die Störung bitte direkt an Unitymedia unter der Telefonnummer 0711 548 881 50 (Ortstarif) oder kostenfrei aus dem Unitymedia-Netz unter 0800 122 20 00. Die Störungshotline ist rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche erreichbar.



Fragen zu Endgeräten & Anschlüssen

Welche TV- und Radioprogramme bzw. Signale werden über den Kabelanschluss/ Multi-media-Anschluss übertragen?

Alle Kabelanschlüsse von Unitymedia verteilen sowohl das analoge als auch das digitale TV Signal aus. Die digitale Übertragungsart löst derzeit die alte analoge Übertragungsart ab. Künftiger Standard wird digitales Fernsehen und in vielen Bereichen in der High Definition (HD) Version.

Wie empfängt man Kabelfernsehen von Kabel BW?

Zum Empfang von Kabelfernsehen benötigt man ein Antennenkabel, über das die Bewohner die Fernseher oder andere Empfangsgeräte wie DVD-Player oder Digital-Receiver mit der Kabelanschlussdose an der Zimmerwand verbinden. Achten Sie bitte auf die Qualität des verwendeten Kabels, es sollte mehrfach abgeschirmt sein.

Was sind die Unterschiede zwischen analogem Kabelfernsehen und DVB-C?

Im Gegensatz zum herkömmlichen analogen Signal wird beim digitalen Kabelfernsehen (DVB-C) ein digitales Signal übertragen. Das bietet im direkten Vergleich eine Reihe an Vorteilen, insbesondere bessere Bild- und Tonqualität und ein weitaus größeres Programmangebot.

Mit welchen TV-Geräten bzw. Endgeräten können digitale Programmen empfangen werden?

Zum Empfang der digital übertragenen Fernseh- und Hörfunkprogramme wird ein digitaler Empfänger (DVB-C) benötigt. Entweder ist dieser bereits im Flachbildschirmfernseher eingebaut oder es ist ein Digital-Receiver – auch Set-Top-Box genannt – erforderlich. Zum Empfang von verschlüsselten Programmen und von Bezahlfernsehen wie SKY, wird zusätzlich eine Decoder-Karte, die so genannte Smart Card, benötigt. Dies gilt auch für die kostenpflichtigen HD-Programme.

Kann der im TV-Gerät eingebaute DVB-C Receiver mit einem Kabelanschluss von Unitymedia genutzt werden?

Ja, generell kann der eingebauten DVB-C Receiver genutzt werden. Für zusätzliche Programmpakete werden außerdem eine SmartCard und in der Regel noch ein sogenanntes „CI-Modul“ benötigt. Beides kann bei Unitymedia bestellt werden.

Können Sky-Kunden Digital TV empfangen?

Ja, das können sie. Der vorhandene Receiver von Sky kann dafür genutzt werden. Wir empfehlen allerdings, einen modernen Digital-Receiver von Unitymedia sowie die Unitymedia Smart Card zu verwenden.



Ist für alle Fernsehgeräte in einer Wohnung ein Digital-Receiver nötig?

Wenn auf jedem Fernsehgerät in einer Wohnung digitales Fernsehen empfangen werden soll, benötigt man für jedes Gerät einen Receiver, es sei denn, der DVB-C Empfänger ist bereits im TV-Gerät eingebaut. Unitymedia bietet entsprechende Digital Receiver entweder zum Kauf oder zur Miete.

Wer schließt die Endgeräte (z.B. Digital-Receiver) an?

Der Nutzer selbst, denn der Anschluss funktioniert ganz einfach wie z.B. bei einem DVD-Player. Eine ausführliche Anleitung liegt dem Receiver bei. Auf Wunsch bietet Unitymedia auch einen Installationservice an.

Was geschieht bei Umzug mit den von Unitymedia zur Verfügung gestellten Endgeräten?

Das Modem und/oder der Receiver bleiben Eigentum von Unitymedia. Entsprechend müssen die Endgeräte beim Auszug aus der Wohnung wieder an Unitymedia zurückgegeben werden.



Fragen zu HDTV & Zusatzdiensten

Wie kann HDTV empfangen werden?

Voraussetzung für den Empfang von hochauflösendem Fernsehen (HDTV) sind ein entsprechender Receiver sowie ein HD-fähiges Fernsehgerät. Alle neuen Digital-Receiver von Unitymedia sind bereits HD-fähig.

Können alle Digital TV-Kunden von Unitymedia HDTV empfangen?

Ja, unter anderem das Programmangebot von „DAS ERSTE HD“ und „ZDF HD“ ist frei empfangbar. Weitere, umfangreiche Programmpakete in HD können dazu gebucht werden. Evtl. notwendige Hardware kann von Unitymedia gestellt werden.

Sind Pay-TV und Zusatzdienste wie Video-on-Demand möglich?

Ja, auch Pay-TV und Zusatzdienste wie Video-on-Demand können prinzipiell genutzt werden. Unitymedia bietet separat zubuchbare Premium-Pakete und On-Demand-Videotheken an, die oftmals Serien-, Spielfilm- oder Dokumentationssender sowie ausländische Sender beinhalten. Darüber hinaus bietet Unitymedia ein sehr gutes Sky HD-Angebot. In jedem Fall kann Sky auf der bereits vorhandenen SmartCard des Kabelnetzbetreibers freigeschaltet werden, so dass keine zusätzliche Set-Top-Box samt Smart Card erforderlich ist.

Welche Digital Receiver/Set-Top-Boxen können für Pay-TV verwendet werden?

Es gibt Set-Top-Boxen und Fernseher mit und ohne CI/CI+ Schacht. Für den CI+ Schacht bieten die Kabelnetzbetreiber eigene lizenzierte CI+ Module zur Miete oder zum Kauf an, die mit einer entsprechenden Smart Card in den Fernseher oder die Set-Top-Box geschoben werden können. Alternativ funktionieren diverse CI Module in beiden Arten von Einschüben. Nichtlizenzierte Module werden allerdings von den Kabelnetzbetreibern nicht offiziell unterstützt oder verstoßen im Fall der sogenannten Hackermodule gegen deren Lizenzbedingungen.

Gibt es beim Empfang von Programmen (z.B. Sky, HD-Sender der Privaten) über ein CI+ Modul Restriktionen und wenn ja, welche?

Bei den lizenzierten CI+ Modulen der Kabelnetzbetreiber sind bestimmte Restriktionen möglich. Während diese beim normalen Fernsehen nicht zum Tragen kommen, können sie PVR-Funktionen wie Aufnahmen oder zeitversetztes Fernsehen (Timeshift) einschränken. Timeshift ist bei Verwendung eines CI+ Moduls auf 90 Minuten beschränkt. Weitere mögliche Restriktionen sind die Deaktivierung der Aufnahmefunktion für die HD-Programme der Privaten und auch für deren SD-Programme. Auch die Verwendung nichtlizenziierter CI-Module in einem CI+ Schacht kann nachträglich unmöglich gemacht werden.



unitymedia

Was bedeutet die Fehlermeldung "Smart Card ist nicht aktiviert/abgelaufen" bzw. was ist bei gesperrter SmartCard zu tun?

Fehlermeldungen wie "Sender ist verschlüsselt" bzw. "Smart Card ist nicht aktiviert/abgelaufen" bedeuten, dass die entsprechende Smart Card noch nicht oder nicht mehr freigeschaltet ist.

Zur Freischaltung der Smart Card:

1. diese in den Kartenschlitz des Digital-Receivers stecken
2. einen Sendersuchlauf (kann bis zu 30 Min. dauern) durchführen
3. das Digital TV Programm euronews (Programmplatz 505) wählen

Nach maximal einer Stunde Wartezeit sollte der ausgewählte Sender automatisch erscheinen. Die Smart Card ist nun für alle abonnierten Sender freigeschaltet.



Fragen zu Internet & Telefon

Bietet Unitymedia über den Kabelanschluss auch Telefon und Internet an?

Ja, Unitymedia bietet über den Breitbandkabelanschluss neben Fernsehen und Radio auch Telefon und Internet an. Der Vorteil gegenüber DSL: Jeder Internetkunde von Unitymedia kann über die gebuchte Bandbreite voll verfügen, während bei DSL die Bandbreite mit zunehmender Entfernung von der Vermittlungsstelle deutlich geringer wird.

Was ist der Basis-Internetzugang von Unitymedia?

Über den Multimedia-Anschluss von Unitymedia kann auf Wunsch eine Internetverbindung ohne Zeit- und Volumenbegrenzung hergestellt werden. Gegen eine einmalige Aktivierungsgebühr von 39,00 Euro zzgl. Versandkosten von 9,90 EUR erhält der Bewohner von Unitymedia ein Modem, das an die dritte Buchse der Multimediaanschlussdose anzuschließen ist. Das Modem ermöglicht eine Verbindung mit dem Internet mit einer Downloadgeschwindigkeit von bis zu 1 Mbit/s (zukünftig ab 01.01.2017 6 Mbit/s). Die Internetnutzung ist bis auf die einmaligen Registrierungs- und Versandkosten kostenlos. Diese sogenannte „Flatrate“ ermöglicht das Surfen ohne Zeit- oder Volumenbegrenzung. Die Bandbreite reicht für das Empfangen und Versenden von E-Mails oder Bestellungen/Buchungen aus. Auf Wunsch können bei Unitymedia höhere Bandbreiten bestellt werden.