



**STADTWERKE
HAMELN**

... näher geht's nicht

Wichtiger Kundenhinweis zur Abrechnung von Volumentarifen

Sehr geehrter piper:air Kunde,

Ihre aktuellen, monatlichen Verbrauchsdaten können wir aus technischen Gründen immer erst nach der erfolgreichen Trennung einer aktiven Sitzung (z.B.: durch Ausschalten der Antenne, des Computers oder des Routers) verwerfen. Damit wir immer Ihre aktuellen Verbrauchsdaten vorliegen haben, auch ohne dass Sie tätig werden, nehmen wir jeden morgen um 4 Uhr eine "sogenannte" Zwangstrennung an unseren Hauptsystemen (Einwahlserver "PPPoE") vor. Es kann allerdings in Ausnahmefällen vorkommen, dass einige Sitzungen nicht sauber getrennt werden und über die übliche Zeit von maximal 24h hinaus noch gültig sind. Diese werden i. d. R. manuell getrennt, was allerdings über die Feiertage und an langen Wochenenden nicht möglich ist. Passiert dies "Verschleppung" am Ende eines Monats, kann es passieren, dass die Sitzung über den Monatswechsel hinaus aktiv bleibt und somit die Accountingdaten (Verbrauchsdaten) dem abgeschlossenen Monat zugeordnet werden. Diese Daten sind dann etwas zu hoch für den abgeschlossenen Monat und natürlich gleichermaßen zu gering für den aktuellen Monat. Um diesen Umstand zu verhindern, sollten sie, um sicher zu gehen, am ersten Tag des neuen Monats Ihre Internetverbindung einmal manuell trennen. Dies erreichen Sie, indem Sie den Router (z.B.: die AVM Fritzbox WLAN FON) für 1 Minute stromlos machen, oder die Einwahlverbindung an Ihrem PC trennen (oder den PC ausschalten).

Dieser Hinweis gilt i. d. R. nur für Kunden mit einem Volumentarif und für Kunden, die Ihre Internetverbindung dauerhaft "online" halten (z.B.: durch einen Router mit der Einstellung "keep alive"), so dass eine Verschleppung der Daten erst ermöglicht werden kann.

Ihr Internetteam
GWS Stadtwerke Hameln GmbH