

Frågor och svar om bytet av kommunikationsoperatör

Allmänna frågor

Vad är en kommunikationsoperatör och varför byter Stockholmshem KO?

Kommunikationsoperatör är den som står för driften av fibernätet som finns anslutet till ditt hus. Nuvarande avtal löper ut 2013-09-30. Enligt lagen om offentlig upphandling genomfördes därför under våren en ny upphandling gemensamt för de tre allmännyttiga bostadsbolagen i Stockholm, vilket resulterade i att Telia erhöll uppdraget att bli KO för Stockholmshem från och med 2013-10-01.

Frågor om migreringen

När kommer KO-bytet att ske i mitt område?

2 september – 16 oktober. Mer exakta tider kommer att aviseras i porten eller i din brevlåda.

När får jag mer information om bytet?

Cirka två veckor innan bytet sker får du ett brev med mer information om Telias utbud, när bytet kommer att ske osv. Aviseringen kommer att ske i respektive trapphus cirka 1 vecka innan.

Hur kommer jag att påverkas av bytet?

Under själva migreringen kan det bli ett kortare driftstopp på 1-4 timmar. Du kommer också att behöva starta om din bredbandsutrustning när migreringen är klar.

Om din nuvarande tjänsteleverantör inte ingår i Telias nät kommer du att behöva byta leverantör.

Vilket grundutbud för tv ingår i hyran?

Telia, paket start 6 kanaler: svt1 (inklusive svt1HD), svt2 (inklusive svt2HD), svt24, Barnkanalen, Kunskapskanalen, 4 och AXESSTV.

Jag bor i nyproduktion. Kommer Telia att behöva göra något i min lägenhet?

Ja, om du bor i nyproduktion (hus byggda efter 2007) kommer bredbandsutrustningen (dvs. konverter, switch och digitalbox) i din lägenhet att behöva bytas ut. Du kommer att bli kontaktad ett par veckor innan av Telias underentreprenör Eltel för att boka tid för detta. Ni som bor i hus byggda före 2007 kommer inte att få besök i er lägenhet.

Vi som byter hyresvärd i höst, hur påverkas vi?

Du behåller den KO och den tjänsteleverantör du har idag fram tills att din nya hyresvärd kontaktar dig för ett eventuellt byte.

Hur vet jag om jag behöver byta tjänsteleverantör?

Om din nuvarande tjänsteleverantör inte ingår i Telias nät kommer tjänsteleverantören själv att kontakta dig om detta. Du kan också ringa dem om du har frågor om deras tjänster.

De avgående tjänsteleverantörerna är:

- **Tele 2** www.tele2.se eller tfn: 0772-25 25 25
- **Canal Digital** www.canaldigital.se eller tfn: 0770-33 22 11
- **Viasat** www.viasat.se eller tfn: 0771-52 21 00
- **Megaphone** www.megaphone.se eller tfn: 042-499 16 90
- **IP Sweden** www.ipsweden.se eller tf: 0300-152 40
- **Zon** www.zontv.se eller tfn: 0470-571 330

Tjänsteleverantörer

Vilka tjänsteleverantörer ingår i Telias utbud?

- **Alltele**
www.alltele.se/oppenfiber eller tfn: 0910-79 80 00
- **Bredband 2**
www.bredband2.com eller tfn: 0770-811 000
- **Bahnhof**
www.bahnhof.se eller tfn: 08-555 771 50
- **Net at once***
www.netatonce.se eller tfn: 0771-40 44 00
- **Serverado* (TV-leverantör)**
www.serverado.se eller tfn: 08-5000 5777
- **T3**
www.t3.se eller tfn: 090-12 93 00
- **Telia (TV-leverantör)**
www.telia.se/oppenfiber eller tfn: 020-755 766
- **Tyfon**
www.tyfon.net eller tfn: 08-54 60 00 00
- **Universal**
www.universal.se eller tfn: 0771-85 00 00

*Nyttillkomna tjänsteleverantörer för Telia

Vad kostar tjänsterna?

Du kan läsa mer om de olika leverantörerna och deras tjänster i broschyren som du har fått. När migreringen är klar kan du också läsa mer på Bredbandswebben.se.

Min nuvarande tjänsteleverantör finns inte med i broschyren som jag har fått? Vad ska jag göra?

Du ska ha fått information av din nuvarande tjänsteleverantör att avtalet mellan er upphör. Om inte - kontakta din nuvarande leverantör. Därefter kan du välja en ny leverantör av de som finns angivna i broschyren. När migreringen är klar i ditt hus kan du även gå in på Bredbandswebben.se och läsa mer.

Jag har Com Hem. Hur påverkas jag?

Ni som har Com Hem påverkas inte på något sätt av migreringen eftersom Com Hem inte ingår i fibernätet. Ni behåller den utrustning och de tjänster ni har idag.

Support och övriga frågor

Jag har frågor om fiber/Öppen Fiber.

Ring Telias kundtjänst vardagar 08-16.30 på tfn: 020-303 303 eller besök www.telia.se.

Jag har frågor om bandbredd/mbit/tv-kanaler/bredbandstelefon etc.

Kontakta din tjänsteleverantör. Om du inte har någon idag, se informationsbrevet från Stockholmshem om vilka leverantörer du kan välja mellan.