

Problem med Sappa IPTV



Det är för närvarande problem med Sappa IPTV i vårt fibernät. Problemen drabbar inte alla men de som har problem upplever en "hackig", andra störningar eller att digitalboxen upplevs som väldigt segt och att den inte svarar på kommandon.

Alla dessa problem är felanmälda till Teknikbyrån och Sappa. De har bägge lovat att tillsammans arbeta för att problemen ska lösas så snabbt som möjligt. Styrelsen har regelbunden kontakt med representanter från både Teknikbyrån och Sappa för att få information om hur felsökningsarbetet fortlöper.

Styrelsen beklagar dessa problem med det nya TV-nätet och vi gör det vi kan för att hantera detta vidare mot våra leverantörer. Vi lovar att återkomma med mer information så fort vi vet något.

De medlemmar som upplever problem med Sappa bör dock ändå felanmäla detta som vanligt till Sappa Kundtjänst så att de sedan kan återkoppla direkt till alla kunder när problemen är åtgärdade.

Styrelsen har inte fått in några rapporter att bredbandet (Internet) inte skulle fungera som det ska så det är någonting i kombinationen med Sappa och fibernätet som inte fungerar. Några medlemmar har rapporterat om problem med IP-telefoni men

det är förmodligen saker som går att lösa direkt med respektive leverantör, konfigurering i brandvägg/router etc.

Uppdaterad 2014-10-22

Det skall genomföras ytterligare en mätning, Denna gång från Sappa i Göteborg upp till Stockholm. Den förra mätningen från Stockholm till Zetterlund (Teknikbyråns nät) visade att den lilla störning som är kvar är samma störning som kom in i Teknikbyråns nät. Så nu skall det kollas om den störningen uppkommer någonstans på vägen från Sappa i Göteborg till Stockholm. Det beräknas vara klart i slutet på nästa vecka, vecka 44.

Uppdaterad 2014-10-17

Teknikbyrån har i tidigare dialog med föreningen utlovat att man pratat med Sappa om att de som haft problem med TV-signalen och felanmält detta till Sappa ska ta kontakt med Sappa kundtjänst när man får fakturor från Sappa för att hantera detta vidare. Styrelsen har uppfattat detta som att Sappa är beredda att ersätta sina kunder för de problem man haft under tiden fibernätet inte fungerat som det var tänkt. Detta är ingenting som styrelsen hanterar utan detta är något som Teknikbyrån och Sappa behöver ta hand om tillsammans. Föreningen har inte tecknat något avtal med Sappa utan allting går via Teknikbyrån.

Uppdaterat 2014-10-09

Vissa förändringar som gjordes i nätet under tisdag-onsdag verkar ha förbättrat situationen och skapat en stabilare tjänst. Arbetet fortsätter men det känns som om man kommit närmare en lösning.

Uppdaterat 2014-10-07

Teknikbyrån arbetar med fortsatt felsökning både i nätet och genom att testa nya inställningar i fibernoderna. Man kan se att någonting är fel som gör att "TV-signalen" inte kommer

fram som den ska. Man fortsätter göra mätningar för att hitta felet. I torsdags (den 2/10) gjorde man även en uppgradering av fibernoderna vilket slog ut en del av noderna. Dessa noder har sedan bytts ut. [Läs mer på Teknikbyråns sida för driftsinformation.](#) Enligt Teknikbyrån ska alla som fick problem med fibernoden i torsdags ha fått hjälp, annars måste man omgående kontakta supporten på Teknikbyrån. De som tidigare felanmält sitt Sappa-abonnemang till Sappa får ta en dialog med Sappa kundtjänst om att få eventuell ersättning för den period som det varit problem. Får du fakturor från Sappa så ska du alltså kontakta deras kundtjänst för vidare hantering.

Uppdaterat 2014-09-29

Felsökningen pågår fortfarande och Teknikbyrån och Sappa har testat nätet men hittills inte hittat något fel som man kunnat åtgärda. Styrelsen är inte nöjd med den bristande återkoppling vi får i ärendet och har lyft frågan till ansvariga på Teknikbyrån.