

# Fortsatta problem med Sappa IPTV



Det visar sig att problemen med vårt ny IPTV-tjänst Sappa TV tyvärr inte verkar vara åtgärdade, alternativt att det dykt upp nya problem i slutet av december förra året. Flera boende har hört av sig till styrelsen och klagat på störningar i TV-tjänsten och dåligt bemötande hos både Sappa och Teknikbyrån när man felanmält sina problem. Kort sammanfattat: Sappa skyller på Teknikbyråns nät, och Teknikbyrån skyller på Sappa som TV-leverantör. Så ska det naturligtvis inte vara.

Samfälligheten blev rekommenderade Sappa IPTV-tjänst av Teknikbyrån och slöt ett 3-årigt avtal med Teknikbyrån där Sappas IPTV-box och grundutbud (Sappa Alltid) skulle ingå i den totala installationen av fibernätet.

Styrelsen tar naturligtvis problemen på stort allvar eftersom vi har en skyldighet att leverera en TV-tjänst i samfälligheten. Vi kommer göra vad vi kan för att komma tillrätta med problemen. Det innebär att vi kommer att ta förnyad kontakt med både Sappa och Teknikbyrån för att se till att vi får en TV-lösning som verkligen fungerar. Om vi inte får Sappa TV att fungera som det är tänkt är vi öppna för att försöka hitta andra IPTV-leverantörer som kan se till att vår TV-anläggning fungerar problemfritt.

*Som boende är det jätteviktigt att du själv felanmäler dina TV-problem direkt till Sappa – de gånger du upplever störningar! Felanmälan görs till Sappa kundtjänst på telefon 0774-444 744 eller via e-post till [hej@sappa.se](mailto:hej@sappa.se). Kundtjänsten har öppet alla dagar 8-22.*

När du gjort en felanmälan bör du också skicka ett meddelande till styrelsen så vi får kännedom om dina problem. [Du kontaktar styrelsen genom att fylla i formuläret på den här sidan.](#) Har du tidigare gjort felanmälan till Sappa/Teknikbyrån men inte meddelat styrelsen är vi tacksamma om du gör det nu. Om du utökat ditt abonnemang hos Sappa med fler kanalpaket, fler IPTV-boxar och programkort rekommenderar vi att du för en dialog direkt med Sappa om eventuell kompensation under den tid TV-tjänsten inte fungerat som den ska.

Styrelsen kommer nu att vidtaga följande åtgärder:

- Testa att byta ut kablar, IPTV-box etc hos några boende som har problem för att se om det hjälper
- Kontrollera om problemen blir färre med den nya uppgradering för IPTV-boxen som Sappa släpper under vecka 7-8
- Prata med Teknikbyrån och se om vi kan få testa en annan TV-tjänst i vårt nät
- Fortsatt dialog med Sappa

Samordnare för dessa aktiviteter är **Dan Axelsson**, ledamot i styrelsen och tidigare projektledare för installationen av fibernätet.

Du får också gärna kommentera dina erfarenheter – både positiva och negativa – av Sappa TV här nedanför.

## **Uppdaterad 2015-04-28**

Sappa fortsätter att arbeta med den lista över felanmälningar som inkommit. Av de totalt 12 medlemmar som finns på listan

har fem av dessa fått sina problem åtgärdade. Det handlar t ex om trasiga sladdar som bytts ut och kontaktproblem i fiberanslutningen som fixats till. Några av medlemmarna har inte gått att nå för att få svar på återkoppling. Sappa arbetar vidare och det känns som om vi har en hyfsad kontroll på det som återstår. Föreningen har en kontinuerlig dialog med Sappa.

## **Uppdaterad 2015-04-02**

Sappa meddelar att de hoppas att felen kommer att vara helt löst den 24/4, åtminstone att felen är lokaliserade i sin helhet och att vi vet felorsaken. Det handlar, visar det sig om, 11 konkreta fel hos lika många kunder. Teknikbyrån har meddelat att de just nu har 6 av 11 inbokade besök till 8/4 än så länge. De övriga har de lämnat meddelande till. Efter att vi besökt alla 11 så vet vi mer. Sappa ser samtidigt över samarbetsrutinerna med Teknikbyrån, så att vi inte ska hamna i denna situation igen.

## **Uppdaterat 2015-03-30**

Styrelsen har idag haft en bra dialog med ansvariga på Sappa. De meddelar följande: "Vi har lokaliserat fel hos 13 hushåll i er förening, vi har pågående felärenden med dessa. Vår support har en pågående felsökningsprocess med Teknikbyrån(TB) som rör ovanstående 13 konkreta ärenden. Handlingsplanen som följer är att Teknikbyrån går vidare med teknisk felsökning, mäta/tvätta fibern och göra en kontroll hos kunden av CPE, kabel fram till TV-Box, TV-Boxens placering mm. De kommer börja ringa på dessa idag och boka upp tider. Det är viktigt att påpeka att detta inte innebär att vi skyller på varandra , det är helt naturligt att vi vänder oss till vår nätpartner, TB när vi tömt våra möjligheter att avhjälpa felet. Under felsökningsprocessen återkopplar TB till vår support, som kontaktar berörda medlemmar hos er för att se om felet finns

kvar. Om det finns ett mörkertal i antal fel, d.v.s. att medlemmar har påtalat fel för styrelsen, men inte ringt till oss på Sappa för att felanmäla, så är det viktigt att vi fångar upp dem a.s.a.p. och att de ringer direkt till Sappa”.

## **Uppdaterat 2015-02-23**

Flera boende rapporterar att uppdateringen av mjukvaran i digitaltv-boxen (se ovan) har gjort att störningarna minskar, men de inträffar fortfarande då och då, lite beroende på vilken kanal man tittar på. Parallellt med detta pågår tester med annan TV-leverantör.