

Uppdaterad info om Sappa TV

Under dagen idag (14/11) kommer ytterligare en åtgärd utföras i området för att motverka driftproblemen. IP Only har även haft mätutrustning ute hos vissa enskilda kunder för att mäta utifrån deras hemanslutning. Därefter har åtgärder testats i dessa specifika anslutningarna och efter detta ser mätresultaten av trafiken bättre ut. Denna åtgärden kommer nu att utföras för resterande drabbade kunder i området.

Utöver det långdragna driftproblemet som vart har vi under senaste veckan fått indikation från flertalet kunder runt om i nätet att det upplevs kraftiga bildstörningar kvällstid, runt 20-22. Detta ser vi då alltså från andra geografiska områden i nätet, inte bara från Åkersberga/Vallentuna-området. Detta felsöks nu som ett separat driftärende, du kan se en driftinformation på vår hemsida och följa uppdateringar därigenom.

Summerar man verkar problemet vara inringat i det ursprungliga driftärendet men det nya problemet gör utvärdering av det förstnämnda omöjligt, då området drabbas av båda felen. Ärendet är eskalerat så långt det går och en stor del av vår och IP Onlys personal är inblandade i detta för att få en slutgiltig lösning på problemen.

Som läget ser ut nu är detta den information vi kan delge och vi beklagar ännu en gång att det drar ut på tiden.

Sappa kundtjänst

0774 – 444 744

sappa.se

Ny kostnad för Sappa TV fr o m 1 maj



Sappa TV har skickat ut ett brev med information till alla hushåll om den förändring som gäller fr o m **1 maj 2017** då de tre år vi haft gratis-TV med Sappa TV löper ut. Kostnaden per hushåll blir 49 kr per månad om man väljer att ha sitt Sappa-abonnemang kvar.

Vill man avsluta Sappa TV kontaktar man deras kundtjänst, kontaktuppgifter finns i brevet.

Samfälligheten för en dialog med Brf-föreningen om man önskar teckna ett gemensamt avtal med Sappa TV för alla Brf-hushåll. När det gäller enskilda fastighetsägare (hus) så gäller den informationen som finns i brevet från Sappa.

Samfälligheten har inte för avsikt att teckna ett gemensamt avtal med Sappa TV eller att låta den kostnaden ingå i samfällighetsavgiften utan vår skyldighet sträcker sig till att äga och driva fibernätet. Varje hushåll bestämmer alltså själv vilka leverantörer (bredbandstjänster, telefoni och TV-tjänster) man vill teckna avtal med.

Samfälligheten kommer återkomma med information om fler TV-leverantörer under våren då vårt fibernät uppgraderas och införlivas i IP-onlys nät vilket ger möjlighet till nya tjänster och leverantörer.

Uppdaterad information om Sappa TV



Sappa meddelar följande:

Arbetena som gjordes i vecka 5 har hittills gett ett bra resultat, där vi stängt de allra flesta felanmälningar hos oss. Vad gäller de felanmälningar som vi hade i er förening, så har också de flesta stängts. Vi har två medlemmar som vi sökt ett flertal gånger och även skickat sms och bett dem höra av sig under förra veckan om de fortfarande har problem men de har inte hört av sig ännu. Utöver detta så är det två medlemmar som fortfarande inte upplever att det fungerar bra och som vi skickat till Teknikbyrån för vidare hantering/felsökning.

Information från Sappa om veckans arbete



Sappa TV informerar om fortsatta arbeten med att få ordning på TV-signalen i vårt område:

De arbeten man gjort den senaste veckan är:

Måndag 1 februari: Uppgradering av switchar, endast vissa områden berörda, dock inte Zetterlunds väg. Detta som en förberedelse inför onsdagens arbete.

Onsdag 3 februari: Flytt av största delen av Teknikbyråns anslutna kunder in i en ny plattform. Detta arbete påverkade era medlemmar på Zetterlunds väg.

Fredag 5 februari: Ny våglängd installerad, och alla kunder och tv-trafik flyttas över på denna våglängd (ny central fiber).

Det som görs nu är att Teknikbyrån under de närmaste dagarna utvärderar och övervakar mätningar man satt upp i olika delar av nätet för att se hur dessa arbeten fallit ut.

Därefter, om det inte visar de resultaten som man önskar, kommer felsökningen flyttas ut i accessnäten.

Har du problem med Sappa TV ska du felanmälan detta till Sappa som vanligt. [Kontaktinformation finns på den här sidan.](#)

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.

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 felet kommer att vara helt löst den 24/4, åtminstone att felet 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.