

# 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 felanmäla 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](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.

---

## 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

# Gratis bredband till 15 oktober



Teknikbyrån meddelar att slutdatum för samfällighetens provperiod för bredband är den **15 oktober**. Fram tills dess kan du alltså använda nuvarande bredbandstjänst gratis.

Efter detta datum måste du själv välja en leverantör för bredband – om du vill ha det kvar.

De leverantörer du kan välja mellan finns listade på Teknikbyråns hemsida.

---

# Driftavbrott fibernätet 30 juni

*På måndag den 30 juni mellan 09:00 och 12:00 kommer fibernätet att vara ur drift.*



*Avbrottet är planerat och behöver inte felanmälas!*

*Detta gör att ni inte kommer kunna använda Internet eller er IPTV under dessa timmar.*

*Vi hoppas att ni har överseende med detta avbrott.*