

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

Fortsatta problem med Sappa TV



Styrelsen har fått flera rapporter på att det förekommer störningar på Sappa TV i vårt fibernät.

Det handlar bland annat om att bilden fryser och det inte går att byta kanal. I vissa fall försvinner bilden helt.

Samfälligheten har inget avtal eller någon affärsrelation med Sappa utan det var en rekommendation från dåvarande Teknikbyrå, numera IP Only, att vi skulle använda oss av Sappa TV-tjänst i vårt fibernät. Samfälligheten har ett avtal med IP Only vad gäller drift och underhåll av själva fibernätet men vi kontrollerar eller styr inte över vilka tjänsteleverantörer som ska finnas eller vad de ska erbjuda. Vi har ett öppet nät där det finns flera olika tjänsteleverantörer som konkurrerar om kunder med olika priser och utbud.

Felanmäl

Du som har problem uppmanas att kontakta [Sappa kundtjänst](#) och

göra en felanmälan. Du kan också nå kundtjänsten på e-post hej@sappa.se eller telefon. 0774 – 444 744.

Om man går in på [deras sida för driftstörningar](#) nu (2019-09-30) står det att det finns en aktuell driftstörning i Vallentuna (senast uppdaterad 2019-09-24).

Vad gör styrelsen?

Styrelsen för en dialog med IP Only. Om felet ligger hos IP Only (vilket Sappa tidigare hävdade) måste IP Only ta sitt ansvar och antingen fixa felet eller erbjuda oss en annan TV-leverantör som fungerar i IP Onlys nät.

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.](#)