



Vanliga frågor och svar (FAQ) inför bytet av kommunikationsoperatör (KO)

1. Varför ska jag teckna ett nytt avtal och byta utrustning?

Svar: Då föreningens nuvarande avtal med Net at Once löper ut vid årsskiftet 2024, har Södra Kinds Fiberförening gjort en ny upphandling under våren. Ett nytt gruppavtal tecknades via Västfiber med ITUX/Tele2. Som en följd av detta måste föreningen även teckna ett leveransavtal med dig som är medlem i föreningen.

Då din nuvarande utrustning ägs av Net at Once måste ett byte ske till utrustning från ITUX/Tele2.

Här kan du läsa mer om Västfiber: <https://vastfiber.se/>

2. Vad händer om jag inte vill skriva på ett nytt avtal eller inte vill byta utrustning?

Svar: Din anslutning till fibernätet kommer att sluta fungera. Du kommer inte att ha TV eller bredbandstjänster längre när övergången från Net at Once till ITUX/Tele2 är klar.

3. Hur gör jag om jag vill gå med i gruppavtalet eller ha ett öppet nät?

Svar: Du meddelar fiberföreningen ditt val och sedan meddelar fiberföreningen Tele2 vilka som ska vara med i gruppavtalet eller ha öppet nät.

4. Vilka olika tjänster kan jag välja på och vad kostar det?

Svar: Mer information om tjänsterna finns här på www.sodrakindsfiber.se och även i det avtal som du fått skickat hem till dig som du snarast ska skriva på.

5. Vilken ny utrustning är det som sätts in hos mig och vem gör det?

Svar: Först kopplas en mediaomvandlare (CPE) på den inkommande fibern i ditt hus. På denna mediaomvandlare (CPE) kopplas Router och Tv-box på.

Bytet av mediaomvandlare görs av Bäck Service & Underhåll AB.

Bytet av Router och TV-Box gör du själv.

6. Om jag väljer att ha ett vilande abonnemang, vad kostar det att öppna det igen?

Svar: Det blir ingen kostnad och du är därefter ansluten fram till 2028 enligt avtalet.

7. Vad är skillnaden mellan öppet nät och gruppavtal?

Svar: I det öppna nätet väljer du själv vilken tjänst och vilken tjänsteleverantör du vill ha och du betalar själv för dina abonnemang. I gruppavtalet är Tele2 leverantör och månadsavgiften betalas till fiberföreningen.

8. Vad händer med mitt abonnemang på extra TV-tjänster från Sappa?

Svar: Kontakta Sappa snarast. Normal uppsägningstid är 1-3 månader men kan vara längre.



9. Vad är ett avrop och hur gör jag det?

Svar: Du ringer till Tele 2 och deras Kundtjänst för att beställa/boka din nya utrustning. Mer information om hur man gör kommer närmare leveransdatum. Där kommer det finnas ett speciellt telefonnummer till Tele2s kundservice där man avropar gruppavtalets tjänster. Tele2 skickar sedan hem TV mottagare och router till dig.

10. Måste jag göra ett avrop även om jag bor i en hyreslägenhet?

Svar: Ja, alla som hushåll måste avropa sin egen utrustning.

11. Huset ägs av mig som utländsk medborgare och bor inte i Sverige, hur görs avropet då?

Svar: Avropet ska göras någon vecka innan ditt planerade besök i Sverige. Du ska lämna dina adressuppgifter i Sverige och ett telefonnummer som går att SMS:a till. Materialet ska du hämta på närmsta utlämningsställe som PostNord levererar till.

12. När utrustningen är utbytt och inkopplad, fungerar det då direkt?

Svar: Du måste ringa till kundtjänst för att aktivera utrustningen så att trafiken till dig aktiveras. Du kan ringa och aktivera 3 månader innan installationen så gör det så fort du kan efter den 29 december.

13. Jag vill behålla mitt gamla fasta telefonnummer, går det?

Svar: När du gör ditt avrop hos Tele2 ska du anmäla att telefon ska ingå. Du ska begära en så kallad porteringsblankett som skickas ut av Tele2 till dig. Du fyller i telefonnummer, skriver under blanketten samt skickar den till den adress som Tele2 angett.

14. Kan jag ha flera fastnät nummer på en anslutning?

Svar: Nej, hos Tele2 kan du bara ha en fast telefonitjänst med ett nummer. Det går dock att ha flera telefoner kopplade till samma router.

15. Kan jag flytta med mitt fastnät nummer om jag valt en öppen anslutning?

Svar: Du får själv kontakta den operatör som du har valt och fråga om det är möjligt att flytta med ett fastnät nummer. Mer information om hur vidarekoppling fungerar finns att läsa om här: <https://www.tele2.se/kundservice/telefoni/samtalstjanster>.

16. Vad är kostnaden för samtal från fastnät nummer till mobil? Att ringa till en mobiltelefon kostar 1.69kr/min. Det tillkommer även öppningsavgift per samtal på 99 öre. Mer information om kostnad för olika samtal finns att läsa här:

<https://www.tele2.se/kundservice/information/prislistor>

17. Om jag inte har IP-telefon kan jag få ett fast telefonnummer från Tele2? Telefonitjänsten ingår i gruppavtalet så du får då ett nytt nummer, om du inte har ett sedan tidigare.



Telefonen behöver du köpa själv.

18. Jag har inget Bank-id, hur gör jag ett avrop då?

Svar: Om du väljer Gruppavtal krävs det inget Bank-id och det går att avropa via ombud. Tele2 ringer upp dig under avropet (samtalet) med ditt ombud för att verifiera ditt avrop. Om du köper tilläggstjänster som ska faktureras från Tele2, krävs det att du har Bank-id.

19. Kan jag uppge en C/O adress för min kundutrustning när jag avropar, eftersom jag inte bor permanent där utrustningen ska bytas?

Svar: Ja, om du kontaktar kundservice så kan adressen dit utrustningen ska skickas ändras. Det vill säga en C/O noteras i systemet.

20. Vad kostar extra tv box?

Svar: För en extra tv box behövs ett syskonabonnemang. Ett syskonabonnemang kostar 149 kronor/månad. Du lånar en Tv Hub för 500 kronor i låneavgift samt 149 kronor i frakt samt miljöavgift. Det är möjligt att ha upp till tre syskonabonnemang vid FiberLAN där bredbandshastigheten är 1 Gbit/s. Men köper du en android-TV/chromecast (nyttja befintlig telefon/PC) eller Apple-TV så har du möjlighet att nyttja första boxen + 2 TV apparater utan extra kostnad med Tele2Play.

21. Får man samma tv program via Tele2 Play som man får via boxen?

Svar: Ja, de kanaler som man har via boxen kan man även se via Tele2 Play. Man kan sedan via Apple-TV eller Chromecast få in kanalerna på valfri tv-apparat inom hela EU.

22. Kan jag behålla min nuvarande mailadress?

Svar: Det beror på vilken mailadress du har. Operatörsoberoende mailadresser som till exempel hotmail eller gmail kommer att fungera även i fortsättningen. Har du en mailadress som är knuten till en operatör som till exempel netatonce.net, telia.com, bredband.net eller liknande, bör du kontakta din nuvarande operatör för att kolla om adressen fortfarande kan användas.