

Lathund vid problem med fiberanslutning

1. TV – Internet - IP-telefoni

Fungerar Tv men inte internet eller tvärt om, då är fibern hel.

Även störningar indikerar att fibern är hel, men det kan finnas tillfällen då t.ex. sättningar i mark eller stenar som rör sig vid djup tjäle kan orsaka problem med överföringen. Även i dessa fall skall nedan följas då tjänsteoperatören kan mäta om fibern verkar fungera som den skall.

2. Låg hastighet

Mät hastigheten på överföringen med t.ex. <http://www.bredbandskollen.se/>. Det finns även andra tester där de flesta är reklamfinansierade. Mer information finns på <https://www.bredbandsval.se/blogg/speedtest-hastighetstest-foer-bredband>.

Operatörerna garanterar hastigheten fram till avlämningspunkten i bostaden (fram till uttaget) och därför bör mätning först ske via nätverkskabel kopplad i nätverksuttaget eller i routern. När detta är kontrollerat kan du mäta trådlöst. Det finns många faktorer som kan påverka hastigheten på ett bredband.

Med nätverkskabel:

- Hastigheten som du köpt från internetoperatören,
- vilken router du har,
- vilket uttag nätverkskabeln sitter i (en medlem har konstaterat detta fel på routern),
- din egen utrustning kanske inte klarar av samma hastighet som fibern levererar.

Trådlöst påverkas hastigheten även av:

- Hur bostaden ser ut (väggar, byggmaterial),
- hur långt från routern din utrustning är m.m.

3. Starta om din utrustning

Första frågan kundsupport ofta ställer är ”Har du startat om din utrustning?”. Prova att stänga av både router och konverter (den med blå lampa) före kontakt, annars kommer de vilja att du gör det vilket tar tid. Båda utrustningarna är låsta med en så kallad mac-låsning (det specifika id:t som både router respektive konverter har). Denna låsning kan sitta i upp till en halv timme, men det brukar oftast räcka med 10 minuter.

4. Kontakta din tjänsteleverantör

För de med Gruppavtal/Kollektivt avtal skall kontakt tas med Telia som nås på tel.nr. 020-202070, tel.nr. 90200, chat på internet (mobil om du inte kommer åt via fibern) eller e-post. Bäst är att felanmälan görs via telefon 020-202070 eller hemsidan. Man anger då på vilket telefonnummer man vill bli uppringd och slipper sitta i kö.

<https://www.telia.se/privat/mitt-telia/logga-in>

Telia utan gruppavtal: Tel.nr. 90200, chat på internet (mobil om du inte kommer åt via fibern) eller e-post.

Köper du andra tjänster måste du kontakta den som levererar dessa.

5. Meddela föreningen

Om det är fler som hör av sig vet vi då att det är problem med fibernätet och kan snabbare sätta in felsökning om t.ex. någon som grävt av en stamfiber eller låg hastighet. Informera föreningen på fiber@sventorp.net.