



2019-03-12

INGEN FELAVHJÄLPNING OM KOPPARNÄTET AVECKLAS INOM 7 MÅNADER

Från och med 15 april 2019 ändras förutsättningarna för felavhjälpning av kopparnätsbaserade förbindelser och tjänster. Det innebär att inom områden där avveckling av kopparnätet har planerats och där stängningsdatumet är kortare än 7 månader framåt i tiden kommer vi inte skicka ut en servicetekniker eller avhjälpa fel.

Vad innebär det för er som operatör

När ni har fått information om en planerad kopparnätsavveckling eller en uppsägning av kopparnätsbaserade förbindelser och tjänster, behöver ni och er slutkund förbereda och planera för en övergång till alternativa tjänster så snart som möjligt.

Vad ska ni göra om ett fel uppstår när det är kortare än 7 månader kvar

Meddela slutkunden att felet inte kommer åtgärdas och säg sedan upp förbindelsen eller tjänsten. Gör du en felanmälan kommer vi att skicka ett meddelande till den mailadress som angetts i felanmälan. Vi talar om att förbindelsen och tjänsten tillhör ett område där avveckling av kopparnätet är planerad och att det är kortare än 7 månader kvar till stängning.

Varför sker den här förändringen

Moderniseringen av telenät i Sverige innebär att kopparnätet töms och avvecklas i fler och fler områden. Vid felanmälan i områden där en avveckling är beslutad blir bedömningen att en reparation av den kopparnätsbaserade tjänsten inte är en rimlig åtgärd och inte heller ekonomiskt försvarbar. En tidigareläggning av övergång till andra lösningar är ett bättre alternativ. Felavhjälpning för dessa tjänster måste också utföras av servicetekniker med kopparkompetens, vilka är en bristvara. Dessa resurser behöver koncentreras till förbindelser som ska vara kvar under en överskådlig framtid.

I områden med återkommande fel är vår erfarenhet också att slutkunderna är mer nöjda om de proaktivt flyttas över till framtidssäkra plattformar istället för att riskera nya, ibland långdragna, fel.

Har du frågor är du välkommen att kontakta din säljare eller Kundservice Wholesale;
kundservice-wholesale@teliacompany.com

Bästa hälsningar
Telia Wholesale