

Felsökning/Felanmälan

1. Felsökning, eventuellt Felanmälan

1.1 Om inte någon av lamporna på mediaomvandlaren/fiberkonvertern inte lyser så kontrollerar du att den är ansluten till ett fungerande eluttag.

1.2 Om POWER lyser men inte WAN lampan på mediaomvandlaren/fiberkonvertern, så tyder detta på att du har ett förbindelseavbrott någon stans mellan nodhuset och din anslutning eller fel före nodhuset

Gör en felanmälan till Telia Support 90 200 eller Telia Kundtjänst 020-755 766 – Hänvisa till kollektivavtal mellan Telia och Lysefiber.

1.3 Om lamporna på routern inte lyser tyder detta på ett fel antingen i routern eller i dess anslutning. Kontrollera att den är ansluten till ett fungerande el uttag. Börja med att stänga av routern och efter ca 1 minut startar du den igen (*knapp på sidan*). Kontrollera att routern är på on läge(*knapp på sidan*)

Fungerar det fortfarande inte så ring Telia support.

Telia Support 90 200 eller Telia Kundtjänst 020-755 766 – Hänvisa till kollektivavtal mellan Telia och Lysefiber.

a. Telia kan nu hjälpa dig genom att bl.a. kontrollera ledningar och utrustning. Om Telia finner att felet ligger i Lysefibers nät kommer de att ta kontakt med Lysefibers kontakt.

b. Om ni vet med er att inget av ovanstående fungerar och ni har på något sätt utsatt fiberkabeln för yttre våld. Gör en felanmälan till Johan Oxby telefon 0735 264173 eller Uno Hansson telefon 0703 702061.

2. Avgrävning

Vid avgrävning av kabel. Ta genast kontakt med Johan Oxby telefon 0735 264173 eller Uno Hansson telefon 0703 702061.

Kom ihåg vi är med i ledningskollen (www.ledningskollen.se).

3. Felanmälan och kostnader

Telefonnummer till Telia framgår av din Värdehandling, som du fick av montören vid installationen Värdehandlingen kan du behöva ta fram för att kunna svara på eventuella frågor.

Kostnader för reparation:

Om reparatören finner att felet;

a. är i eller före anslutningsboxen på ytterväggen och felet inte kan härledas till dig, så betalar föreningen reparationen, annars du.

b. är i mediaomvandlaren eller routern så skall dessa bytas av Telia (*garantiåtgärd*). Tänk på att du som delägare kan yttra leverantörsgaranti som varar i 2år.

c. är i fiberkabeln efter svetsningen i ytterväggens anslutningsbox, så får du betala reparationen. Det är ju du som har installerat den enligt specifika anvisningar. Det troliga är att glasfibern har fått sig en ”knäck” och brutits av.

Har du ringt Telia men de löser inte ditt problem eller om du grävt av kabeln eller har annat fiberavbrott så ring Johan Oxby telefon 0735 264173 eller Uno Hansson telefon 0703 702061