

Stockholm 2014-11-26

Sammanställning över åtgärds punkter för Eksta Fiber efter möte mellan föreningens styrelse, IP Only och Com Hem 2014-11-24.

Syftet med aktiviteterna är att säkerställa/kontrollera kvalitet i leveransen, kompensera föreningen för bristfällig/utebliven leverans och att underlätta kontakten för föreningens medlemmar med Com Hem då fel uppstår i deras tjänster.

Förutsatt att resultatet av dessa åtgärder gör att vi tillsammans kan återgå till ett stabilt leveransläge har föreningen aviserat att låta ingångna avtal löpa på.

Nedan följer de 3 punkter vi var överens om att fullfölja på mötet:

1. Com Hem utlovar kompensation för den bristfälliga leverans av tjänster som levererats under 2014. Kompensationen innebär att Com Hem inte debiterar föreningen för gruppavtalet som avser Tv, Bredband och Telefoni under hela 2015.
2. Medlemmarna upplever att det är krångligt och tidsödande att felanmäla till Com Hem då fel uppstår. Nedan beskriver vi övergripande hur ramarna kan se ut:

Förslaget är att ni numera kontaktar oss på en mailadress: dinasynpunkter@comhem.com

Där har vi 2 avdelningar som säkrar ärendet och på så sätt kan vi ta hand om era ärenden ända fram till kl 21 vardagar och kl 18 på helger.

De kunder som mailar in kommer att bli uppringda av oss senast 1-2 timmar efter mottagandet, kommer ärendet in efter dessa tider blir de kontaktade dagen efter.

Det kommer att ligga ett autoreply till de som mailar där vi också förtydligar vilken info vi behöver för att handlägga det så bra som möjligt. Har man då glömt något får man direkt en påminnelse om det och kan komplettera sitt tidigare mail.

Lösningen kan vi snabbt få på plats så snart ni ger oss klartecken.

3. IP-Only tillsammans med Com Hem kommer att besöka de anslutna hushållen i Eksta för att verifiera de tjänster som levereras. Detta kommer att göras genom följande övergripande steg hos varje hushåll,
 - Säkerställa att alla anslutningar är korrekt gjorda
 - Test av tjänster – Com Hem
 - Test av neutral tjänst - IP-Only
 - Verifiering av RGW (Technicolor box)
 - Tvätt av fiber
 - Åtgärda de anslutningar som IP-Only ser har hög dämpning.
 - Tips på åtgärder för att förbättra upplevelsen i hemmet (trådlösa tips. osv).

Prioriteringsordningen för detta komma att utgå från de hushåll som upplevt mest problem i steg 2 de äldre som har svårt att följa guidning via telefon.

- Elektronisk lista på de boende skall skickas över från Eksta, Styrelse.

Tillägg ifrån Eksta Fiber ekonomisk förening

Vi har kommit överens med com hem & IP-Only att det ges möjlighet till att kliva ur gruppavtalet hos com hem om man önskar det.

Avslutande av gruppavtalet görs skriftligt till styrelsen via mail ekstafiber@gmail.com eller snigelpost. (Adress se nedan.)

Medlemmen kan sedan själv teckna avtal med de tjänsteleverantörer som IP-Only knutit till sig. Vilka dessa är och hur detta går till finner ni på IP-Onlys hemsida <http://www.gotlandfiber.se/serviceguide/>.

Om ni väljer att kliva ur gruppavtalet betalar man endast serviceavgiften till föreningen som för närvarande är 70 kr/mån + årlig medlemsavgift.

Adress:

Eksta Fiber Ekonomisk förening
c/o Klintehamn Redovisning AB
Södra kustvägen 14
623 77 Klintehamn