

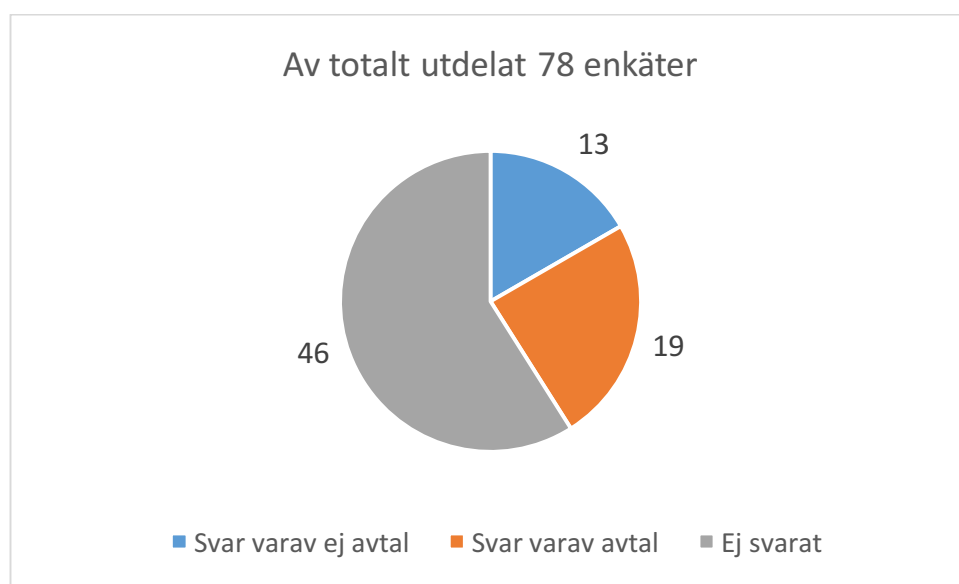
Utvärdering av enkäten rörande fibernätinstallationen på Skogsmyragatan

På medlemmarnas begäran vid höststämman 2015 har styrelsen genomfört en enkät rörande medlemmarnas uppfattning om fibernätinstallationen. Svaren avser läget mellan 29 januari 2016 och 15 februari 2016.

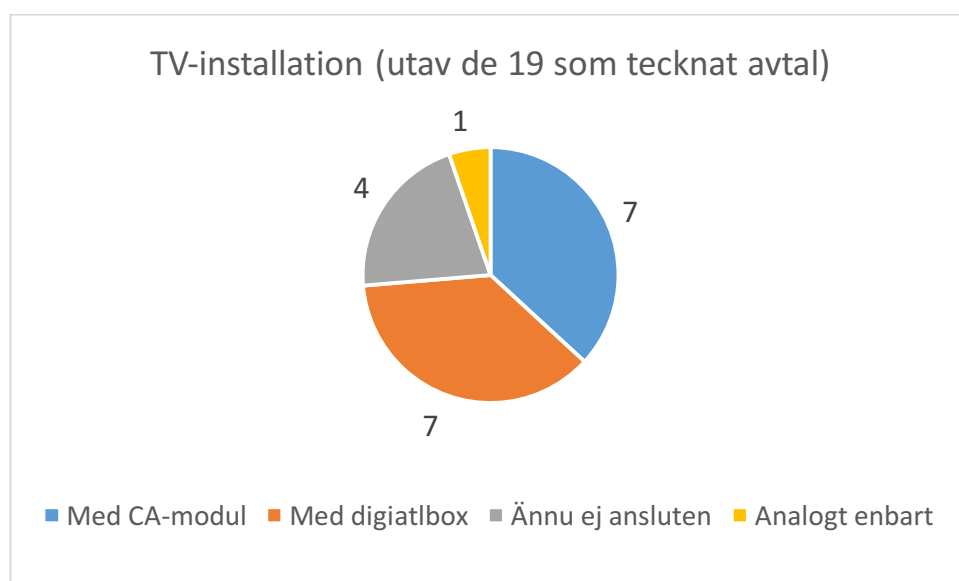
Tyvärr har mindre än hälften av tillfrågade medlemmar svarat på enkäten varför det är svårt att dra generella slutsatser hur det fungerat på hela området. Det finns många positiva omdömen men också många kritiska, det senare främst när det gäller kontakter med Lidén Data AB och kundtjänst.

Generellt verkar installationen och driftsättning av internet och IP-telefoni ha fungerat bra medan det har varit/är – i alla fall för många – stora svårigheter med TV-installationen.

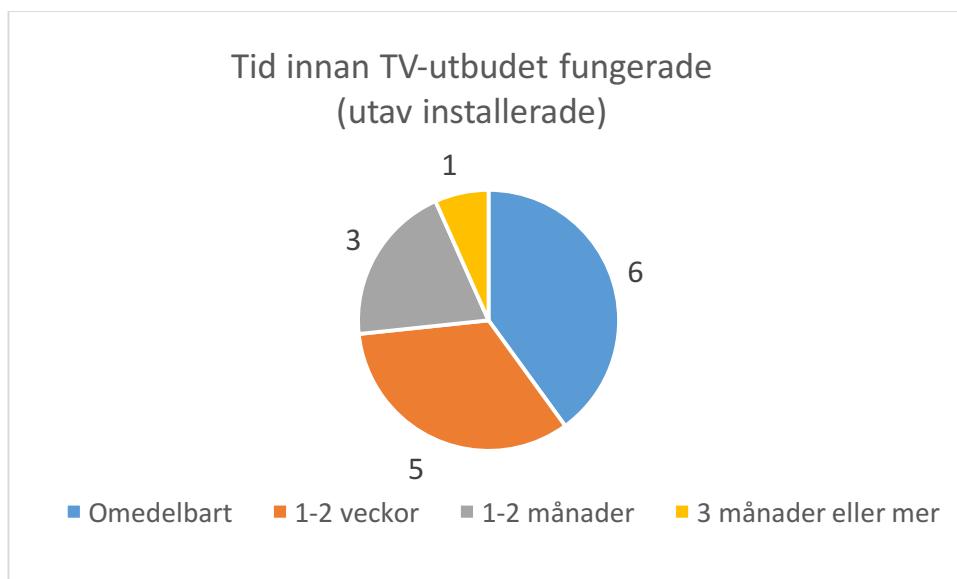
1. Antal utlämnade enkäter samt lämnade svar



2. Vilken TV-installation har de 19 som har tecknat avtal och som svarat



3. Tid det tog innan TV-utbudet fungerade (för de 15 som är anslutna)



4. Kommentarer rörande TV

"Bra", "Superdålig installation som jag fick göra om själv och göra upp med Lidén. Första veckan (5 dagar) hade vi ingen TV alls då dom missat något. Nu fungerar det men signalen är ofta/ibland dålig och det hänger sig om man använder Smart-TV. Program-info (EPG) tar lång tid att få fram på vissa kanaler", "Tog tre månader och väldigt många samtal till kundtjänst innan vi fick fungerande TV. Först en felaktig installation av fibern, sedan var den installerade omvandlaren från fiber till vanlig kabel felaktig och slutligen var det fel på den av Lidén Data inköpta digitalboxen. Nu fungerar allt OK", "Något sämre bild än Telia men fullt godtagbar", "Kasst. Den sk supporten visste inget om hur programmen är installerade, hävdade att allt fungerade. Visade sig till slut att olika TV-fabrikat har olika inställningar och att man tex på min TV skall koppla in som Com Hem! Borde ha informerats av Lidén, sådant kan man inte förstå", "Bra bild. Hade en installatör här och monterade", "Bra, mycket hjälpsamma att finna lösningar", "Ej provat analoga. Fanns ingen signal förrän Lidén varit ute och kopplat i boxen. Felaktig instruktion om inställningar vi skulle göra. Löstes via telefon", "Trasig fiber. Omdragning av fiber i förrådet. Markant försämrade TV-bild", "Inkoppling 2-3 v försenad. Fick påminna flera gånger. Använder endast analog basutbudet. Dålig bild, har varit i kontakt med Lidén 2 gånger men de hör inte av sig", "Efter ett par dagar fick vi igång installationen. Inga problem med TV-bilden", "Enkel/bra", "Trodde att bilden skulle bli bättre med fiber men det har jag inte upplevt. Det är småstörningar i bilden ibland. Har kontaktat dom men det har inte blivit bättre", "Godkänd"

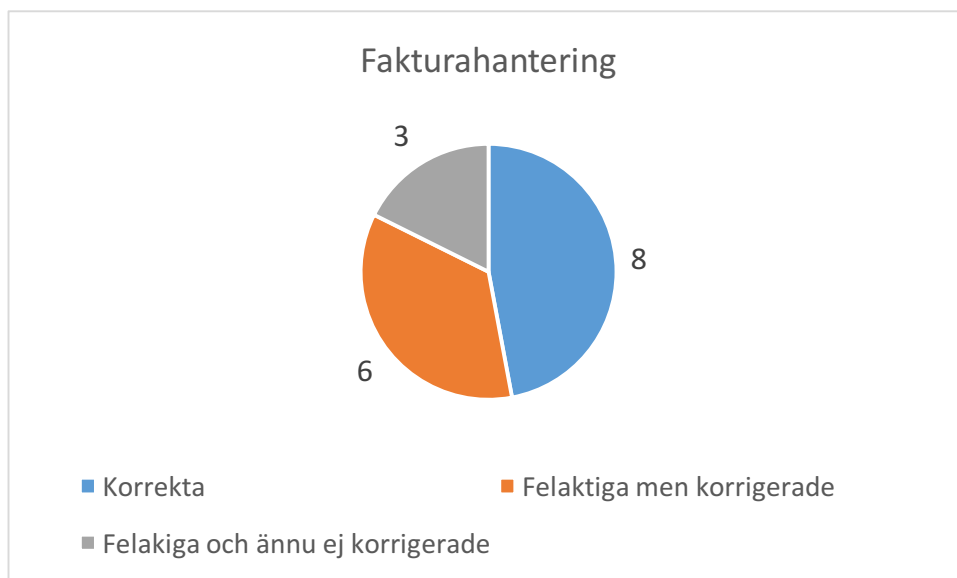
5. Kommentarer rörande IP-telefoni

"Bra", "Bitvis dåligt ljud, klickande ljud. Ekar enormt när man ringer från mobil", "Inkoppling 2-3 v försenad, fick påminna flera gånger. Fungerar bra", "Enkel/bra", "Fungerade perfekt", "Godkänd"

6. Kommentarer rörande Internet

"Bra", "Superdålig installation som jag fick göra om själv och göra upp med Lidén. Enligt erbjudandet skall vi ha 1000 Mbit/sek men får som mest 30 Mbit, kan pendla från 12-30mbit/sek och det hänger sig oftare än vi hade med Telia. Visst utrustningen som vi köpt klarar kanske inte 1000 Mbit/sek men det borde vara snabbare och stabilare än vad vi har nu", "Mycket dålig hastighet, svajar", "Finns mer att önska gällande räckvidd på WiFi", "Bra hastighet och räckvidd med den router som Lidén Data rekommenderade", "Ett gäng pajasar som drog in fibern. Lekstuga. Internetuppkoppling mm helt OK", "Ingen större skillnad mot det jag hade förut", "OK", "Helt OK", "Fungerar. Har ej kollat hastighet pga allt annat strul angående TV:n", "Inkoppling 2-3 v försenad. Fungerar bra", "Har ej några problem med internet", "Enkel/bra", "Den fungerar bra",

7. Fakturahantering



8. Kommentarer rörande fakturor och Kundtjänst

"Så där med fakturor och fakturaavgift.", "Krångligt. Det har tagit flera månader och det är inte förrän nu i februari – mars som det kommer att stämma (förhoppningsvis). Många samtal och besök till Lidén", "Mycket dålig service vid kundtjänst. Okunnig personal, otrevlig personal", "OK", "Ibland lite svajig kvalitet. Beror på vem man får prata med", "De har i alla fall förstått var problemet ligger", "Det tar väldigt lång tid innan de svarar", "Svårt att få kontakt via telefon", "Lite långsam i kundtjänsten, annars bra", "Trevlig kundtjänst", "Upplever att kontakten med leverantören är alltför utdragen pga att ingen person som man pratar med kan någonting utan måste alltid samtala med någon annan person under pågående samtal", "Dom hör ej av sig som dom lovat", "Många telefonköer. Jag har varit hos dem och pratat två gånger, det har gått bra dom gångerna", "Kundkontakt är bra när man väl får kontakt (lång väntan i telefon)", "Så där lagom intresserade faktiskt. Ingen större service inriktning vid kontakt", "Så där", "Dålig information. Svårt att nå per telefon", "Lovar man skall återkomma 'i morgon' eller 'på måndag' men det händer aldrig, man får ringa och tjata igen.", "Felaktiga fakturor rättades till efter en del tjat", "En tekniker – anknytning 47?"

– var seriös och besvärade sig med att kolla upp och ringa tillbaka”, ”Kommunikationen Kundtjänst – teknisk personal har helt klart förbättringspotential”

9. Övriga synpunkter

”Varför inte skicka en faktura för samtliga tjänster?”, ”Dom verkar i allmänhet ta åt sig mer än vad de kan leverera, förhoppningsvis kommer det att bli bra men man får stå på sig annars blir det fel. Våra första fakturor var på över 200 kr fel per månad som jag fick bråka om”, ”Min bedömning är att Lidén är sämre än värdelösa”, ”I stort sett nöjd med pris och kvalitet”, ”Tyvärr ligger Lidén Data långt efter när det gäller teknik. De använder gårdagens system och verkar inte intresserade av det nya. Men det får vi väl leva med. Trots allt bättre än Tele2 som var ännu sämre”, ”Beställde extra kort till TV nr 2. Pratade med Lidén Data och blev lovad att det inte skulle kosta något mer än för ett abonnemang. Skulle bara betala för kortet. Så är inte fallet. Jag betalar fullt för två abonnemang. Kortfattat: jag hade ett billigare och bättre avtal med Telia”, ”Skulle hellre vilja ha lokala nyheter (kl 1955) gällande vår region i stället som nu Stockholm”, ”Vi har inget att klaga på. Allt har fungerat enligt överenskommelse”, ”Olika uppgifter från olika personer”, ”Köpte en egen router, fungerar hur bra som helst. Köpte även en modul, funkade ej”, ”De borde kunna skicka räkningar direkt till banken. E-räkningar”.