

Hantering av fel och skador på fastighetsnätet

Bakgrund

2017-06-19 tecknade Valhalls samfällighetsförening ett nytt, 5-årigt, avtal med Telia om leverans av bredbandstjänster. I och med detta avtal tog även Valhall över ansvaret för det så kallade fastighetsnätet.

Fastighetsnätet, och därmed Valhalls ansvar, omfattar:

- 4 st miljöskåp, placerade i olika gårdsförråd
- 116 st fiberanslutningar, från miljöskåpen till respektive hus
- 116 st mediaomvandlare, installerade på hallväggen i respektive hus
- 116 st routrar
- 232 st tv-boxar

Förenklat innebär avtalet att Valhall åtar sig att:

- tillse att fastighetsnätet fungerar klanderfritt och anlita en behörig partner för drift och underhåll
- ansvara för att åtgärda fel i fastighetsnätet efter felanmälan från boende eller Telia inom rimlig tid

Detta dokument beskriver hur Valhalls styrelse hanterar uppkomna fel och skador på fastighetsnätet, samt vilka skyldigheter de boende har.

Felanmälan och åtgärdande av fel

Boende som upplever fel på bredbandstjänster felanmäler detta till Telia. Om det konstateras att felet beror på något i fastighetsnätet, anmäler Telia detta till Valhalls styrelse, som i sin tur beställer åtgärdande av felet från lämpligt företag.

Boende som själva kan konstatera att felet beror på något i fastighetsnätet kan direkt anmäla detta till Valhalls styrelse, då det sannolikt kommer leda till snabbare åtgärdande av felet.

Hantering av kostnader

Valhall betalar alltid fakturan från det företag som åtgärdat felet. När så är möjligt använder Valhall sin försäkring.

I de fall felet beror på att den boende har varit oaktsam kommer Valhall att fakturera den boende för reparationen alternativt försäkringens självrisk.

Vad som är oaktsamhet prövas från fall till fall av Valhalls styrelse, men att t.ex. gräva av sin fiber i trädgården, krossa mediaomvandlaren i hallen med någon möbel eller tappa bort en tv-box kommer alltid att betraktas som oaktsamhet.

Avbrottsersättning

I de fall den boende inte varit oaktsam och Valhall inte har åtgärdat felet inom vad som kan betraktas som rimlig tid får den boende en avbrottsersättning av 300 kr/vecka.