



## **Felanmälan av fiberbroadband för SKBs boende medlemmar**

När man som boende i SKB har beställt en tjänst via fiberbroadbandet finns det en felanmälningskedja man ska följa:

När man upptäcker att man inte har en fungerande tjänst ska man vända sig till sin **tjänsteleverantör**. De gör en felsökning på uppkopplingen och kan då upptäcka om det är fel på deras utrustning eller om felet ligger i stadsnätet.

Ligger felet i stadsnätet **felanmäler tjänsteleverantören till kommunikationsoperatören Zitius** för att de ska åtgärda felet. De gör då en felsökning för att se om det är fel på deras utrustning och gör även en sökning mot mediaomvandlaren som sitter i berörd hyresgästs lägenhet.

Om de då upptäcker att det är fel på utrustningen i lägenheten **skickar kommunikationsoperatören Zitius** ut personal för att byta det som har slutat fungera, då det är **Zitius** som äger utrustningen i mediaskåpet.

Om man behöver hjälp med inkoppling, funktioner och/eller inte förstår den medskickade informationen från tjänsteleverantören, kontaktar man **tjänsteleverantörens support**. De ska vara behjälpliga med alla frågor, både tekniska och praktiska.

