



Felanmälan av fiberbredband för SKBs boende medlemmar

När man som boende i SKB har beställt en tjänst via fiberbredbandet 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.

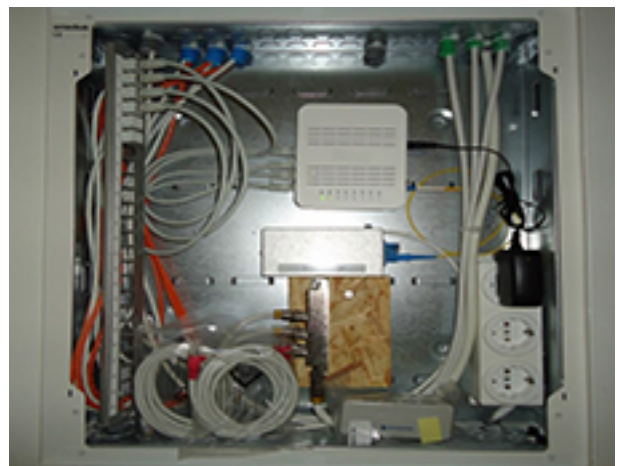
Ligger felet i stadsnätet **felanmäler tjänsteleverantören till kommunikationsoperatören** för att de ska åtgärda felet. De gör då en felsökning för att se om det är fel på deras utrustning och gör även en sökning mot mediaomvandlaren som sitter i berörd hyresgästs lägenhet.

Om de då upptäcker att det är fel på utrustningen i lägenheten **får SKB en felanmälan** och kan direkt skicka personal för att byta det som har slutat fungera, då det är SKB 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.



Så här ser det ut i de lite äldre lägenheterna.



Och detta är en bild från en nybyggnation.