



Problem med blockerad port i öppna fibernät?

Efter att ha noterat en ökad andel klagomål på blockerade fibernät, startade Telekområdgivarna ett samarbetsprojekt med representanter från branschen. Arbetsgruppen bestod förutom Telekområdgivarna av Tele2, Telenor, Telia. Resultatet blev en hanteringsprocess som innebär att konsumenter slipper hänvisas runt till olika aktörer utan att lyckas ta bort eventuella blockeringar.

Vad är blockeringar?

Oftast uppstår problemen med blockeringar i fibernätet när en konsument flyttar till en ny adress och den som tidigare bott på adressen inte sagt upp sin bredbandstjänst.

Problem kan också uppstå om den gamla tjänsten fortfarande är aktiv på grund av att den tidigare boende på adressen har bindings- eller uppsägningstid kvar. Då kan den nyinflyttade konsumenten inte koppla in sin tjänst eftersom den tidigare tjänsten blockerar porten.

Det kan vara svårt att lista ut vilken operatör det är som levererar tjänsten som blockerar nätet, vilket leder till att konsumenten skickas runt mellan olika aktörer utan att få tillgång till sina tjänster. Processen som tagits fram innebär att du som nyinflyttad konsument endast ska behöva kontakta en enda operatör, din egen, om inkopplingen inte skulle fungera.

Så går det till:

1. När du beställer en ny tjänst kan din operatör ibland se om en annan tjänst blockerar nätet redan vid avtalstillfället. Du kan då få frågan om tjänsten tillhör någon annan och i så fall ska stängas ned när din nya tjänst aktiveras;
2. Om din tjänst inte aktiveras när den ska bör du kontakta din bredbandsoperatör och meddela att din tjänst inte kommit i gång;
3. Operatören kommer att begära att tjänsten som blockerar din port stängs ned;
4. Operatören som blockerat nätet blir meddelad om att tjänsten stängts ned;
5. Du som tidigare bott på adressen får då ett meddelande från din operatör om att de stängt dina tjänster. Om nedstängningen är felaktig får du 14 dagar på dig att bestrida nedstängningen genom att meddela din operatör att du fortfarande använder tjänsten. Din tjänst återaktiveras då och den nya stängs ned;
6. Du som ny boende på adressen får i ett sådant fall information från din operatör om att en återaktivering av tidigare tjänst har skett och att du har möjlighet att utnyttja din ångerrätt;
7. Om du som tidigare bott på adressen inte bestrider nedstängningen inom utsatt tid får du en bekräftelse på att din tjänst avaktiverats och den nya boende på adressen kan använda sin tjänst enligt avtalet med sin operatör. Observera att din möjlighet att säga upp din

TELEKOMRÅDGIVARNA



tjänst i samband med att tjänsten stängs ned beror på vad som anges i ditt avtal angående bindningstid och uppsägningstid.

Processen är frivillig

Det är frivilligt för operatören i fråga att använda denna så kallade avblockeringsprocess. Telekområdgivarna rekommenderar dock att processen om möjligt används vid blockeringsproblem, såvida operatören inte redan använder en fungerande lösning som innebär att konsumenten inte behöver bollas runt mellan olika aktörer.

Är du operatör och vill veta mer?

Är du en operatör som levererar bredbandstjänster i fibernätet och vill veta mer om avblockeringsprocessen? Här hittar du avblockeringsprocessen i sin [helhet](#) samt en [praktisk guide](#).

Presskontakter:

Victoria Andersson, t f operativ chef, Telekområdgivarna, 070-773 75 33