

## Vanliga frågor

### Anslutning

1. Ska ni gräva på min tomt eller gör jag det själv?

Om det finns behov av grävning så gör vi det. Grävning och återställning ingår i kampanj-erbjudandet. Detta gäller inte vid efteranslutning. Finns det tomrör som Öresundskraft bedömer är användningsbara, kan dessa komma att nyttjas.

1.b Får jag rabatt om jag redan har tomrör på min tomt som Öresundskraft kan nyttja?

Nej. Detta är ett kampanjerbjudande som gäller i hela området oavsett avstånd mellan gata och hus, om det finns tomrör eller inte. Ordinarie pris vid efteranslutning är 21990 kr och då ingår inte arbetet på tomten. Tack vare att du redan har tomrör slipper du grävning och eventuellt ny håltagning i fastigheten.

2. Får jag bestämma var ni ska gräva?

Ja, om det finns något känsligt i vägen vid grävning kan ni påverka var grävning ska ske.

3. Hur görs installationen i huset?

Vi ansluter fiber till en överrenskommen punkt i huset på insidan av ytterväggen. Vid denna punkt monteras nödvändig utrustning (switch) i nära anslutning (upp till 3 m) till fiberuttaget, för att omvandla ljuset i fiberkabeln till nätverkskontakter. Denna utrustning behöver elförsörjning.

3b. Hur sprider jag signalen vidare till andra rum?

Det finns tre olika sätt att sprida signalen vidare från switchen till respektive enhet (t.ex. till din TV, dator, trådlös-router m.fl.) i andra delar av huset. Denna del ingår inte i installationen.

- Det bästa sättet som vi rekommenderar är att använda nätverkskabel från inkommande switch. Detta arbete kan du beställa av en elektriker om du inte vill dra kabel på egen hand. Du behöver en nätverkskabel till respektive enhet. Kabel finns att köpa i de flesta butiker med elektronik i sortimentet. Leta efter kabel av typen CAT 5E eller CAT 6.
- Andra alternativet är en trådlös brygga. Detta är inte lika tillförlitligt som att dra separat kabel men fungerar bra i de flesta fall. Den trådlösa bryggan fungerar som en osynlig kabel mellan två punkter i huset. Bryggan består av två moduler som du sätter på olika platser i huset, dessa kommunicerar med varandra. I respektive modul finns nätverksuttag dit du sedan ansluter dina enheter. Det finns olika tillverkare av dessa bryggor. Se till att du köper en med hög kvalitet och bra tillförlitlighet. Exempel på märken som andra kunder använder är t.ex. Ruckus eller Inteno. Dessa finns att köpa i väl sorterade elektronikbutiker.
- Tredje alternativet är en brygga över elnätet i huset. Detta är inte lika tillförlitligt som att dra separat kabel men fungerar bra i de flesta fall. Med denna teknik använder du ditt elnät i huset för att sprida signalen. Bryggan består av två moduler som du sätter på olika platser i huset och ansluter till elnätet, dessa kommunicerar då med varandra. I respektive modul finns nätverksuttag dit du sedan ansluter dina enheter. Det finns olika

Date:  
2015-11-03

Version:  
1.1

tillverkare av dessa bryggor. Se till att du köper en med hög kvalitet och bra tillförlitlighet. Dessa finns att köpa i väl sorterade elektronikbutiker.

4. Var placeras kund-switchen?

Kundswitchen placeras på överenskommet ställe inne i huset.

5. Måste jag vara hemma? Sköter ni allt?

Vi bokar tid för installationen och sköter den, men någon bör vara hemma.

6. Vilken kabel ska jag dra i huset? Måste jag ha kabel?

Typen av kabel man behöver är CAT 5E eller CAT 6. Om du inte vill ha kablar finns det andra alternativ (se punkt 3b.)

7. Kan jag ha trådlöst?

Ja, du kan ha trådlöst. Det finns trådlösa alternativ på marknaden.

8. Vad behöver jag göra när fibern är inne?

När fibern är installerad ska du beställa tjänst från någon av våra tjänsteleverantörer. Mer information finns i kom-igång-guiden på vår hemsida.

9. Kan någon komma och koppla in allt?

Vi ansluter fiber och ser till så att allt fungerar fram till switchen inne i huset. Om du behöver mer hjälp föreslår vi att du vänder dig till ett av de företag som erbjuder IT-tjänster till privatpersoner, exempelvis Bredbandsgruppen, Relacom eller Lani Eltjänst.

10. Hur ansluts fiber till min villa?

Vi gräver ner ett rör ca en halv meter ner i marken. I röret blåses fibern in från gatan och kopplas till en ODF (en liten låda) som placeras på väggen inne i huset. Switchen ansluts till denna via en patch-kabel.

11. Vem ansvarar för mig som kund?

Öresundskraft äger aktiv utrustning och monterade kund-switchar och ansvarar för att anslutningen fungerar. Tjänsteleverantören ansvarar för att dina valda tjänster fungerar. Mer information finns i Allmänna avtalsvillkor.

12. Vem ansvarar om det blir problem?

Öresundskraft ansvarar för att anslutningen fungerar. Tjänsteleverantören ansvarar för att dina valda tjänster fungerar. Eventuella problem felanmäls till tjänsteleverantören som har ständig dialog med Öresundskrafts tekniker.

13. Kan ni garantera att detta fungerar 100 %?

Ja! Har man en gång bytt till Öresundskrafts stadsnät byter man inte tillbaka!

Date:  
2015-11-03

Version:  
1.1

## Kostnad

14. Behöver jag betala något mer eller göra något mer?  
I anslutningspriset ingår fiber fram till switchen inne i villan. I priset ingår även switchen. För att du ska få internet, TV, telefoni etc. måste du beställa detta från valfri tjänsteleverantör. Månadsavgift för tjänsten betalas till vald tjänsteleverantör.
15. Hur påverkar detta min ekonomi per månad?  
Kostnaden för tjänster i stadsnätet är från ca 300 kr/månad för internet, TV och telefoni. Se aktuella priser på vår hemsida [oresundskraft.se/stadsnat](http://oresundskraft.se/stadsnat). Jämför detta med den kostnad du har i dag.
16. Varför skiljer detta priset från andra erbjudande?  
Detta är en tillfällig kampanj. Den har inget med tidigare erbjudande att göra och den gäller bara under perioden samt enbart för de hushåll som berörs av kampanjen. Nyttjande av ROT-avdrag är inte möjligt.
17. Blir det billigare om jag väntar ett år?  
Kampanjen innebär ett riktigt bra erbjudande! Ordinarie pris för anslutning utanför kampanjen är ca. 5000 kr dyrare.
18. Kommer priset gälla för hela Helsingborg?  
Vår målsättning är att ha en så jämn prisbild som möjligt i hela kommunen.
19. Kan jag dela upp betalningen?  
Betalningen kan delas upp. Separat avtal tecknas med Handelsbanken Finans AB.
20. När kommer fakturan?  
Fakturan kommer efter att anslutningen är installerad.
21. Finansiering, kommer det på min vanliga faktura?  
Anslutningsavgiften kommer på din vanliga faktura. Månadskostnaden för tjänsten faktureras från vald tjänsteleverantör.
22. Varför är det dyrt? Vad är det som kostar?  
I kampanjpriset ingår gräv-/anslutningskostnad samt material med full återställning. Vi blåser fiber (med tryckluft) i rör under marken från stationen och in till ditt hus. Fiberkabeln svetsas och kontakteras i båda ändar.

Date:  
2015-11-03

Version:  
1.1

## Tjänster

27. Hur gör jag med mitt villalarm?

På marknaden finns larm anpassade för IP. Dessa har ofta en backup lösning via det mobila nätet. Ta kontakt med din larmfirma för en lösning. Om du vill kan du fortfarande använda larm via telefonjacket även om du ansluter stadsnät.

28. Kan jag använda mina gamla telejack för IP-telefoni?

Du kan ha IP-telefoni i dina gamla telefonjack om du kopplar telefonboxen, (som du får från tjänsteleverantören,) till första jacket. Fråga din tjänsteleverantör om hur du går vidare.

29. Varför är det så billiga tjänster i det här nätet?

I vårt fibernät konkurrerar olika tjänsteleverantörer om dig som användare. Konkurrenterna bidrar till lägre priser. Alla tjänsteleverantörer är också med och delar på kostnader för t.ex. drift och underhåll. Istället för att alla tjänsteleverantörer gräver själva i gatan, så bygger vi ett nät där alla kan leverera tjänster i.

30. Vilken leverantör ska jag välja? Hjälp mig!

Du kan se vilka tjänsteleverantörer som erbjuder tjänster på vår hemsida [oresundskraft.se/stadsnat](http://oresundskraft.se/stadsnat). Du väljer själv tjänsteleverantör utifrån ditt eget behov och önskemål. Vi varken kan eller får rekommendera leverantör eftersom vi vill uppnå konkurrens på lika villkor. Alla tjänster fungerar i vårt stadsnät.

31. Hur gör jag med mitt trygghetslarm?

Trygghetslarm är en kommunal fråga. Helsingborgs Stad tillhandahåller trygghetslarm som fungerar med stadsnät och IP-nät. Prata med din kommun för att beställa eller få mer information om detta.

32. Kan jag ha två internet-abonnemang (ett privat och ett företagsabonnemang), exempelvis ett 100/100 Bredband2 och ett Alltele 100/10?

Ja, du kan ha två internetabonnemang, prata med din valda tjänsteleverantör så kan de berätta mer.

33. Jag vill ha denna (en viss) tv-kanal. Finns den? Och hos vem?

Tjänsteleverantörernas kanalutbud finner du på respektive leverantörs hemsida, titta på [oresundskraft.se/stadsnat](http://oresundskraft.se/stadsnat) där du kan klicka dig vidare till respektive hemsida. De allra flesta kanaler går att få genom någon leverantör. Totalt finns över 230 olika kanaler att tillgå.

Date:  
2015-11-03

Version:  
1.1

## Unika fördelar

35. Vilken hastighet erbjuds inom ramen för kampanjen?

Utrustningen är anpassad till 1000 Mbit. Du kan själv välja vilken tjänst du vill ha från din leverantör. Flera tjänsteleverantörer erbjuder redan idag 1000 Mbit tjänster.

36. Hur mycket ökar värdet på min fastighet?

Enligt fastighetsmäklarna påverkas sannolikt värdet till det positiva. Vid en försäljning är fiberfrågan bland de fem vanligaste frågorna som ställs av dagens köpare. Fiber är en förutsättning för att kommunikationen med omvärlden fungerar i huset, nu och i framtiden.

37. Varför fiber? Det finns ju 3G/4G eller snart 5G.

Trådlös uppkoppling är ett bra komplement till fast uppkoppling, men ersätter inte fiber. Med trådlösa alternativ är du alltid beroende av hur många som är anslutna till masten samtidigt och hur mycket kapacitet som finns över till dig. Därför varierar både kvalitet och hastighet väldigt mycket med t.ex. 4G. Fiber är däremot stabilt och tillförlitligt och du får den kapacitet du betalar för. Högupplöst TV direkt via internet blir allt vanligare och det gäller att du har en stabil och jämn hastighet för att kunna se programmen när du själv önskar. Detta är något du inte är garanterad med trådlösa alternativ som kan fungera bättre eller sämre från en dag till en annan.

38. Detta verkar krångligt att komma igång med.

Det finns hjälp att få och en bra "kom-i-gång" guide på vår hemsida. Om du behöver mer hjälp föreslår vi att du vänder dig till ett av de företag som erbjuder IT-tjänster till privatpersoner, exempelvis Bredbandsgruppen, Relacom eller Lani Eltjänst.

39. Fördelar jämfört med vanligt bredband?

Fiber är snabbare än vanligt bredband. Det är dessutom framtidssäkert och har ingen begränsning i kapacitet. Stadsnätet är dessutom ett öppet nät med fri konkurrens mellan olika tjänsteleverantörer. Det är tillförlitligt och stabilt och förberett för morgondagens tjänster.

Date:  
2015-11-03

Version:  
1.1

## Anmälan

40. Hur gör jag för att beställa anslutningen?

Du beställer en anslutning genom att fylla i beställningsblanketten. Detta får du skickat till dig från Öresundskraft. Finns även att ladda ner via [oresundskraft.se/stadsnat](http://oresundskraft.se/stadsnat). Ytterligare frågor kan besvaras av Kundservice.

41. Får jag skriftligt avtal/offert?

Du får en bekräftelse via e-post när din beställning är oss tillhanda.

42. Är min anmälan bindande?

Ja, din beställning är bindande. Du har 14 dagars ångerrätt.

43. När skall jag beställa?

Beställ så fort som möjligt! Desto fortare du och dina grannar beställer, desto fortare kommer vi igång med fiberutbyggnaden i just ditt område.

44. Finns kontakt under processen? Vem är det? Hur kan jag följa processen?

På vår hemsida kan du se status för området när du söker på din adress. Vidare frågor kan besvaras av Kundservice.

45. Vad händer efter att jag har skickat in min beställning/intresseanmälan?

Vid beställning kommer denna att bekräftas av oss via e-post. Vid intresseanmälan återkommer vi till dig när ditt område är aktuellt för utbyggnad av fiber.

46. Jag bor i samfällighet. Kan vi också anmäla oss?

Ja, vi kan komma med ett erbjudande till din samfällighet. Be din styrelse att ta kontakt med någon av våra säljare.