



Frågor och Svar – Gruppavtal och Kommunikationsoperatör

Bakgrund

Varför behöver vi byta Kommunikationsoperatör?

- BBF har fått påstötningar, med början på 2021, från icke anslutna fastigheter om möjlighet att ansluta till BBF's fibernät. Efter att under ca 2 års tid ha försökt få stöd via IP-Only utan resultat, fick BBF under våren 2021 kontakt med Österåkers Stadsnät (ÖSAB) och påbörjade en dialog. I samband med årsstämman 2021 bjöds alla medlemmar in till informationsmöte med ÖSAB. På den efterföljande årsstämman fick styrelsen i uppdrag att titta på förutsättningar för efteranslutningar och för ett gruppavtal för internet. Under arbetets gång framkom också möjlighet till förmånlig internetanslutning till bra pris och avtalstid. Förutsättningar för detta var att anlita lokala leverantörer, vilket ledde till att BBF december 2021 tecknade avtal med IP Österåker (Tjänsteleverantör, TL) med både nuvarande och kommande medlemmars bästa i åtanke.
- Det tecknade gruppavtalet innebär att medlemmar garanteras 500/500 Mbit/s internetanslutning till 139:-/mån (inkl. moms) under 5 år (prisgaranterat). Avtalet innebär en genomsnittlig besparing för den enskilde medlemmen om ca 15KSEK under avtalsperioden.
- Tecknat avtal medger också att efteranslutningar kan göras till en förmånligare prisbild än vad som varit möjligt tidigare, genom separat erbjudande från ÖSAB.

Begrepp

Vad är skillnaden mellan kommunikationsoperatör, tjänsteleverantör och nätägare?

- Kommunikationsoperatör (KO) är den som möjliggör att tjänster kan levereras i ett fibernät. KO säkerställer att tjänster (t.ex. internet och TV) kan levereras i nätet. Vår nuvarande KO är IP-Only och kommer bytas till X-akt Kommunikation från 1 april.
- Tjänsteleverantör (TL) är den leverantör som levererar t.ex. internet eller IP-TV till dig som slutkund genom fibernätet. Idag har vi flera leverantörer t.ex. Bredband2, Bahnhof, Viasat, Telia, Allente, BildAT m.fl. Men från 1 april levererar
 - o IP Österåker internet
 - o Sappa/Serverado IP-TV tjänster (via samma fiber som internet i fibernätet)
 - Hos Sappa/Serverado kan man välja IP-TV utbud från Allente, Cmore, Viaplay, m.fl.
 - o BildAT analog/digital TV (via separat fiber i fibernätet)
- Nätägare är den som äger fibernätet och gällande oss är det Österåkers Stadsnät och BildAT som äger fiber för internet resp. TV fram till anslutningspunkt i kvartersgården för Björksätra Samfällighet. Från anslutningspunkt till resp. fastighet är det BBF som är ägare av fibernätet.



FAQ

Kan jag avstå gruppavtalet (internet) nu? Kan jag ansluta senare?

- BBF har tecknat ett gruppavtal för internet för befintliga medlemmar. Du som enskild medlem kan inte välja annan internetleverantör (TL). Efteranslutningar av nya medlemmar omfattas också av gruppavtalet
- Den nya internetleveransen aktiveras 1 april för befintliga medlemmar (utan åtgärd från din sida) och löpande för efteranslutningar.
- En förutsättning för det låga priset på internetleveransen är att alla medlemmar ansluts.

Används den gamla fibermottagaren?

- Fibermottagare (den vita boxen) i fastigheterna kommer användas även efter byte av kommunikationsoperatör (KO). Om den behöver bytas ombesörjer KO detta utan kostnad för medlem.
- Under bytet den 1 april är det viktigt att inte stänga av fibermottagaren.

Jag har fiber i huset och bredband och TV via "Viasat". Hur berörs jag? Måste jag ändra något?

- Internet (bredband) kommer att levereras av IP Österåker (TL) genom gruppavtal.
- Nuvarande internetabonnemang behöver du säga upp till den 31 mars.
- Den nya internetleveransen aktiveras 1 april (utan åtgärd från din sida).
- Kontakta din TV-leverantör (TL), om du har IP-TV, och flytta över ditt abonnemang till Serverado eller Sappa från 1 april. Går inte det av något skäl - säg upp abonnemanget från den 1 april eller snarast därefter beroende på vilken uppsägningstid du har
- Har du TV via BildAT (TL), parabol/satellit eller "gamla kabel-TV (f.d. Kabel Vision)" behöver du inte göra någonting. Dessa påverkas inte av bytet av internetleverantör (TL) och KO.

Kommer min fastighet anslutas automatiskt? Idag har vi bredband med Tele2 via IP-Only, ska jag ta bort Tele2 bara?

- Internet (bredband) kommer att levereras av IP Österåker (TL) genom gruppavtal.
- Nuvarande internetabonnemang (t.ex. Tele2) behöver du säga upp till den 31 mars.
- Den nya internetleveransen aktiveras 1 april (utan åtgärd från din sida).

Hur gör jag med befintlig router till nya avtalet? Är det något jag får köpa själv eller kommer man få en av nya operatören? Den vi använder idag via annan leverantör (t.ex. Telia) är nog bunden att bara fungera till deras tjänster.

- Du behöver kontakta din TL och undersöka förutsättningarna.
- Ingen router ingår i avtalet med IP Österåker (TL). Kan du inte använda din nuvarande router behöver du själv ombesörja inköp av en router.

Jag har bindningstid till i sommar med nuvarande leverantör, t.ex. Telia. Är det något vi kommer få betala för då utan att vi kan använda dom?

- Den nya internetleveransen är gratis de första 3 månaderna, dvs till 30 juni (då inkoppling görs 1 april).
- Kostnad för befintligt internetabonnemang efter 1 april har du kvar så länge det gäller. Först efter 1 juli kan du få dubbla kostnader för internet, om nuvarande abonnemang inte har kunnat sägas upp.
- För andra tjänster som inte har kunnat sägas upp eller överförts som t.ex. IP-TV har man kvar kostnader, så länge abonnemanget löper.



Jag har t.ex. Telia som leverantör på bredband och tv, men de har ingen information om att man inte skulle kunna använda dom som leverantör med nya avtalet. Kan man använda dem som leverantör?

- Nej, enligt information som delgivits är det Sappa (TL) och Serverado (TL) som för närvarande kan användas från och med 1 april.
- Eventuellt kan andra TL, t.ex. Telia, tillkomma senare om de tecknar avtal med vår nya KO men det är inget som går att räkna med nu.

Är det officiellt att BBF byter KO från IP-Only, kan jag kontakta IP-Only och kolla hur deras rutiner ser ut?

- BBF styrelse säger upp avtal med nuvarande KO
- Medlem ska inte kontakta nuvarande KO som är IP-Only.
- Medlem ska säga upp tjänst hos sin TL (t.ex. genom telefon, e-post eller hemsida till kundservice), inte till IP-Only- (nuvarande KO), och ange byte av leverantör som anledning till uppsägning. Det finns information rörande uppsägning av tjänst hos respektive TL. Ange tjänstebyte till 1/4.

Jag har pratat med Allente och de säger att IP-Only måste kontakta dem med information kring byte av KO. Sedan behöver jag kontakta dom igen för att säga upp tjänsten om dom inte hittar en lösning så de kan leverera mot den nya KO.

Dem sa även att sådana här frågor brukar ske automatiskt.

- Ett avtal mellan Allente (TL) och vår nya KO kan ev. tillkomma, men det är inget som går att räkna med just nu. Allentes (TL) utbud finns att tillgå via Serverado (TL).
- BBF styrelse säger upp avtalet med vår nuvarande KO (IP-Only). Medlem ska inte kontakta IP-Only. Medlem behöver inte förklara för TL, utan bara säga att man vill avsluta sin tjänst.
- Medlem ska säga upp tjänst hos TL (t.ex. genom telefon, e-post eller hemsida till kundservice), inte till IP-Only (nuvarande KO), och ange byte av leverantör som anledning till uppsägning. Det finns information rörande uppsägning av tjänst hos respektive TL. Ange tjänstebyte till 1/4. Medlem ska inte kontakta IP-Only för byte av tjänst.

Jag har inte begärt något byte. Måste jag göra något och i så fall vad?

- Nej, du har inte begärt något byte, men BBF's styrelse har agerat för nuvarande och kommande medlemmars bästa och tecknat gruppavtal för internet. Konsekvenser av detta gör att medlem behöver hantera sina tjänster i nätet, t.ex. TV avtal och om så behövs hantera dessa enligt följande;
 - o Nytt internet (bredband) kommer att levereras av IP Österåker (TL) och aktiveras 1 april (utan åtgärd från din sida).
 - o Nuvarande internetabonnemang behöver du säga upp till den 31 mars.
 - o Kontakta din TV-leverantör (TL), om du har IP-TV, och flytta över ditt abonnemang till Serverado eller Sappa från 1 april. Går inte det av något skäl - säg upp abonnemanget från den 1 april eller snarast därefter beroende på vilken uppsägningstid du har.
 - o Har du TV via BildAT (TL), parabol/satellit eller "gamla kabel-TV" behöver du inte göra någonting. Dessa påverkas inte av bytet av internetleverantör och KO.

Hur lång är avtalstiden?

- Avtalstiden för gruppavtalet är 5 år, med fast pris på internet 500/500 Mbit/s för 139:-/mån (inkl. moms) från IP Österåker (TL).
- Priser på andra tjänster sätts av tillgängliga leverantörer (TL) i nätet.

**Vad har jag som medlem för möjlighet att under eller efter avtalsperiodens slut byta tjänsteleverantör av internet och TV?**

- Under avtalstiden (5 år) så kan du inte byta internetleverantör (TL). Andra tjänster kan du byta efter de avtal du tecknar. Eventuellt kan andra TL, t.ex. Telia, Tele2, erbjudas senare om KO tecknar avtal med dessa.

Vad finns för ersättningsklausuler om tjänster inte kan levereras enligt avtal?

- <https://ip-osteraker.se/dokument/ipo-allmanna-villkor.pdf>

Vad visar bildillustrationerna i informationsutskicket kring gruppavtal och byte av KO?

- De visar endast exempel på möjliga inkopplingar, inte exakt hur det kan eller kommer kunna göras. Det kan finnas fler möjligheter än vad som visas.

Hur kommer fakturorna skickas ut? Jag skulle gärna vilja betala via autgiro/e-faktura för att minimera pappershantering.

- Detta är just nu inte klargjort, men målsättningen är att genomföra ett fakturautskick med årskostnaden uppdelad på flera betalningsdatum, t.ex. kvartalsvis. Detta kan användas som underlag för att lägga upp betalningsuppdrag i egen bank.

Vad behöver jag göra**Steg för steg guide**

- 1) Kontakta din internetleverantör (TL), t.ex. Bredband2 eller Telia, och säg upp ditt bredband till 31 mars. Det nya bredbandet kopplas in automatiskt, dvs utan att du behöver göra något.
- 2) Kontakta din TV-leverantör (TL), om du har IP-TV, och flytta över ditt abonnemang till Serverado eller Sappa från 1 april. Går inte det av något skäl - säg upp abonnemanget från den 1 april eller snarast därefter beroende på vilken uppsägningstid du har.
- 3) Beställ nytt TV-abonnemang, IP-TV, via Serverado eller Sappa från 1 april.
- 4) För andra tjänster – om de inte kan köras oberoende av leverantör (TL) av internet/bredband – gör på samma sätt som för TV (se punkt 2).