



Stockholm 2012-04-26

50002949

Klarinettvägens Samfällighetsf
C/O Edward Rondolph
Klarinettvägen 83
434 47 KUNGSBACKA

Nu fortsätter vi förbättringsarbetet i vårt nät för digital-tv, bredband och telefoni.

Bäste fastighetsägare,

Vi har i tidigare brev informerat om frekvensbyte av TV8 och Kanal 9. Nu fortsätter arbetet för att utöka kapaciteten i nätet och för att kunna leverera fler och ännu bättre tjänster i framtiden. Inom de närmaste två veckorna kommer vi att genomföra arbetet som omfattar ditt område.

Vad innebär detta för de boende?

Efter genomfört arbete kommer de boende som har Digital-tv-abonnemang behöva göra en kanalsökning. De boende som har Bredbands- eller Telefoniabonnemang, eller On Demand kan behöva starta om sitt modem.

Vi kommer att skicka bifogat informationsbrev till dessa boende.

Vad innebär detta för dig som fastighetsägare?

För att detta inte ska medföra något merarbete för dig som fastighetsägare hänvisar vi även fortsättningsvis de boende till comhem.se/kanalomlaggning alternativt till vår Kundservice på 0771-55 0000. Hit vänder sig den boende som kan tänkas ha frågor eller behöva hjälp.

Om du, som fastighetsägare, har några frågor om detta är du välkommen att höra av dig till oss på telefon 020-91 00 89, eller e-post fastighetsagare@comhem.com.

Med vänliga hälsningar

Com Hem AB

Fastighetsägargruppen



[Kundnummer]

[Namn]

[Adress]

[Postnummer/ort]

<utskriftsdatum>

Saknar du tv-bild den <kanalomläggningsdatum>?

Hej,

Vi genomför ett arbete i vårt nät för att utöka kapaciteten och för att kunna leverera fler och ännu bättre tjänster i framtiden. Den <kanalomläggningsdatum> kommer vi att genomföra detta arbete i ditt område, som påverkar våra digital-tv-tjänster.

Du som får ett felmeddelande om signalfel på din tv efter genomfört arbete

Saknar du bild och får ett felmeddelande på tv-skärmen (vanligast förekommande är att du får ett felmeddelande om signalfel)? Gör då följande:

Gör en digital kanalsökning via digitalboxens meny alternativt tv:ns meny för dig som använder en tv med inbyggd digital-tv-mottagare. Bifogat detta brev hittar du en snabbguide om du är osäker på hur du ska göra. På comhem.se/kanalomlaggning finns även steg- för stegguider för Com Hems godkända digitalboxar. Har du en tv med inbyggd digital-tv-mottagare ber vi dig titta i manualen för din tv eller kontakta din tv-tillverkares support.

Om du har en favoritlista behöver du göra om denna efter genomförd kanalsökning.

Fungerar inte ditt bredband eller din telefonitjänst efter genomfört arbete?

Om du, efter genomfört arbete, upplever problem med ditt bredband eller din telefonitjänst kan du behöva starta om ditt modem. Detta gör du genom att dra ur strömkabeln till modemmet, vänta 10 sekunder och sätt sedan tillbaka den igen. Det tar därefter upp till 10-15 minuter för modemmet att starta upp på nytt. Du som har din e-postadress registrerad hos oss kommer att få ytterligare information om arbetet strax innan det genomförs.

För mer information eller hjälp

Besök comhem.se/kanalomlaggning som vi kontinuerligt uppdaterar med den senaste informationen om arbetet. Här finner du även utökad information om kanalplatser, tidplan samt manualer för Com Hems godkända digitalboxar.

Med vänliga hälsningar

Com Hem AB
Kundservice

KA441-1203