

## Information om flytt av ADSL

Du får detta brev eftersom vi tagit emot en flyttanmälan från dig, eller fått meddelande från Telia om att du beställt flytt av din telefoni. För det första – om du inte skickat in en **skriftlig flyttanmälan** ber vi dig göra det. Blankett finns på vår hemsida [www.netatonce.se](http://www.netatonce.se) under *Privat* → *Blanketter*. Anledningen att vi vill ha in blanketten är att det blir lättare för kunden att fylla i de uppgifter vi behöver. Har du inte möjlighet att skriva ut blanketten går det bra att du skriver ett brev, det viktiga är att vi får den information som vår blankett frågar efter.

Att flytta en ADSL-koppling medför normalt inga problem, men i vissa fall kan det tyvärr uppstå problem. Den viktigaste faktorn är i hur god tid du anmäler flytt till oss. Ju tidigare, desto bättre.

ADSL-uppkopplingar görs endast av Telias nätdriftsbolag **Skanova**. Enligt lag får bara Skanova utföra arbeten i telefonstationerna. Alla ADSL-operatörer måste gå genom Skanova för att koppla in ADSL. Skanova har ett regelverk som kan vara byråkratiskt. Det är inget vi kan råda över.

Flytt av ADSL kan sammanfattas i tre viktiga steg:

- 1. Beställ flytt av telefoni hos din telefonleverantör**
- 2. Invänta bekräftelse på datum för telefonflytten**
- 3. Skicka in flyttanmälan till oss, informera oss om när din telefoni flyttas**

Det är väldigt viktigt att vi vet när din telefoni flyttas. Tänk på att om du begär att få din telefoni flyttad på ett specifikt datum är inte det samma sak som att det verkligen kommer att flyttas på det datum du önskat. Du måste meddela oss det datum som din telefonleverantör meddelar dig som flyttdatum.

Vi kan **inte** lägga order till Skanova om flytt av ADSL om du inte beställt flytt av din telefoni.

Skickar du in anmälan i god tid och allt går som det ska kommer ditt ADSL att kopplas in på din nya adress samma dag som din telefoni flyttas.

Om du skickar in flyttanmälan till oss **efter** att din telefoni flyttats blir du utan ADSL i cirka en månad, det går inte att skynda på. Du betalar för den tid du är utan uppkoppling. Flyttavgiften för ADSL är **595 kronor**, men vi kan erbjuda den kostnadsfritt om du förlänger ditt avtal med oss med 12 månader. Gäller dock ej om du ej har analog (traditionell) telefoni, då har du en s.k. "hel ledning" där flyttavgiften är 1500 kr.



## Har du IP-telefoni?

I sådana fall måste vi koppla in en s.k. **hel ledning** till dig. En hel ledning är ADSL som inte är knutet till ett fast analogt (traditionell telefoni) telefonnummer. För att kunna koppla in en hel ledning behöver vi veta vilken våning du bor på i din fastighet, samt ditt lägenhetsnummer. På inkopplingsdagen måste en Skanova-tekniker göra ett hembesök hos dig för att installera uttaget. Det är en enkel procedur och går normalt snabbt. Men tekniker måste alltså göra ett **hembesök** hos dig. Skanovas tekniker behöver ett telefonnummer som de kan ringa dig på dagtid för tidsbokning. Du måste alltså ge oss ett telefonnummer som du alltid svarar på dagtid, som vi i vår tur kan ge vidare till Skanova. Tänk på att Skanova backar ordern om du inte svarar i telefonen efter ett par försök.

## När flytten är klar

Normalt behåller du samma inställningar som tidigare. Men det kan hända att du får en ny IP-adress. Är du gammal kund hos oss är det möjligt att du använde ”fast IP-adress” på din gamla adress. På din nya adress blir det ”dynamisk IP-adress” (DHCP) som gäller. Du måste då ändra din dator till denna inställning. Kontakta vår support om du har frågor om hur du går tillväga. Information kommer även på brev när din inkoppling närmar sig.

## Fastighetsnät

Tänk på att felkopplade fastighetsnät (teleledningarna i din bostad) kan vara förekomma. Den standardmässiga kopplingen kallas för **seriekoppling**, det är så det ska vara kopplat. Men i många villor kopplar man om till **parallellkoppling**, för att åstadkomma att man kan prata i alla telefoner i huset samtidigt. Denna koppling fungerar bra så länge du inte har ADSL eller IP-telefoni, då måste man ha seriekoppling. På vår hemsida finns en guide som förklarar hur ADSL ska kopplas, samt en guide som specifikt tar upp problemet med parallellkopplingar. Läs gärna dessa! Många problem med ADSL kan härledas till felkopplingar hos kunden, men felen är ofta lätta att avhjälpa.

## Frågor?

Du är alltid välkommen att ringa vår kundtjänst på 0470-729900 om du har frågor om flytten! Du kan även mejla till support@netatonce.se.

Med vänlig hälsning,

Net at Once

### Du vet väl ...

... att vi erbjuder telefoni från **49 kr/månad**. Inget abonnemang hos Telia krävs! Kontakta oss för mer information.