

## Informasjon om tv- og internettavtale

Styret har mottatt henvendelser fra beboere om internettutfordringer og ønsker om bedre informasjonsflyt. Vi setter pris på tilbakemeldingene, og ønsker med dette å gi en oversikt over hvordan avtalen vår er organisert og hva som gjelder ved feil eller nedetid.

### Slik er avtalen organisert

Trollåsen Grendelag har inngått en felles avtale med Telenor om tv og internett for alle beboere. Formålet med en slik fellesavtale er å oppnå bedre vilkår og lavere pris enn det den enkelte beboer ville fått ved å tegne avtale på egenhånd.

Selv om grendelaget forhandler frem og administrerer denne fellesavtalen, er det viktig å understreke at hver enkelt beboer har sitt eget, individuelle kundeforhold direkte med Telenor. Grendelaget er altså en tilrettelegger for avtalen – ikke leverandør av tjenestene.

### Grendelagets tilgang til informasjon om din linje

Styret i Trollåsen Grendelag har verken adgang til verktøy eller informasjonskilder som gir oss innsyn i status eller feil på den enkelte beboers linje. Vi mottar ikke varsler ved nedetid hos den enkelte, og kan ikke overvåke tilkoblingsstatus for beboerne.

Dette betyr i praksis at styret ikke er i stand til å gi løpende driftsoppdateringer ved feil på internett eller tv, ettersom vi rett og slett ikke har tilgang til denne informasjonen.

Vi vil også understreke at dette er slik det bør være. Informasjon om når den enkelte beboer er tilkoblet internett, opplever nedetid eller bruker nettverkstjenester er personopplysninger som den enkelte har krav på å få holdt privat. Det ville vært problematisk dersom styret hadde tilgang til slik informasjon om beboerne. At Telenor håndterer dette direkte med den enkelte kunde er derfor ikke bare en praktisk løsning, men også viktig personvernmessig.

I tillegg ville aktiv monitorering av tv- og internettfeil hos samtlige beboere vært en svært omfattende og tidkrevende oppgave for styret. Grendelaget består av mange husstander, og å følge med på driftsstatus for hver enkelt linje – og koordinere dette opp mot Telenor – ville krevd ressurser langt utover det et styre har kapasitet til. Telenor har på sin side dedikerte systemer og fagpersonell til nettopp dette formålet, og er derfor den rette instansen å henvende seg til ved feil.

### Hva gjør du ved feil på internett eller tv?

Ved feil eller nedetid på internett eller tv må den enkelte beboer kontakte Telenor direkte via deres kundesupport. Det er Telenor som er tjenesteleverandør og som har både verktøy og ansvar for å feilsøke og rette problemer på linjen din.

Telenor kundesupport: 924 05 050 eller <https://www.telenor.no/kundeservice>

Det er også mulig å feilsøke hos Telenor på <https://www.telenor.no/mitt-telenor/feilsok/>

Merk at beboere som ikke har mobilabonnement hos Telenor ikke automatisk får tilgang til ekstra datapakke ved internettbortfall. Dersom du er bekymret for dette, anbefaler vi at du undersøker muligheten for en beredskapsløsning på mobildata via din nåværende mobilleverandør.

### Informasjonsflyt fra grendelaget

Vi har merket oss ønsket om en tydeligere informasjonsrutine, og tar dette på alvor. Når styret mottar informasjon fra Telenor om planlagt vedlikehold, generelle driftsforstyrrelser eller andre relevante forhold, vil vi sørge for å kommunisere dette til beboerne så raskt som mulig.

Vi gjentar likevel at for feil på din individuelle linje, er direkte kontakt med Telenor alltid den raskeste og mest effektive veien til løsning.

### Nyttig informasjon

For beboere som har arbeidsgiver som dekker internettutgifter hjemme og har behov for bekreftelse på dette, henviser vi til nettsidene våre: [Bekreftelse til arbeidsgiver for bruk av internett hjemme](#).

For mer informasjon om Frihet M-abonnementet som inngår i vår avtale med Telenor, se [Frihet M-avtale med Telenor](#).