

# Informasjonspakke Kolstadhaugen

18.10.2022



# Vedrørende feil i nettet

- I juni i år ble det gjort en oppgradering av utstyr og kapasitet i nettet for deres borettslag. Denne oppgraderingen forårsaket at flere av kundene opplevde utfordringer med nettet. Til tross for henvendelser til vår kundeservice ble ikke oppgraderingen rettet før i september. Vi beklager for de kundene som har hatt problemer som følge av feilen. Kontaktperson fra Telenor er i dialog med borettslaget om kompensasjon.
- Driftsavdelingen har siden september fulgt ekstra med på eventuelle avvik for å sikre et mer stabilt nett. I tillegg går vi opp interne prosesser for å sikre at slike feil blir oppdaget og løst raskt i fremtiden.
- Vi har også vært på hjemmebesøk for å få verifisert at feilen er rettet, noe vi fikk bekreftet. Besøkene gav oss innsikt i andre årsaker til at nettet ikke fungerer som det skal. Vi legger derfor ved tips til hva som kan gjøres for videre optimalisering av nettet.



# Tips til plassering av WiFi Ruter

- Alle beboere skal ha fått Telenor WiFi Ruter. Vi anbefaler å bruke denne. Den har god kvalitet, smart funksjonalitet for å forbedre WiFi-ytelsen og vil gjøre det enklere for kundeservice å hjelpe deg dersom du skulle ha problemer.
- For optimal dekning i hjemmet bør WiFi Ruter stå sentralt i leiligheten.
  - På en benk eller litt opp fra gulvhøyde.
  - Murvegger eller flislagt badrom kan gjøre det utfordrende for WiFi-signaler å trenge gjennom.



## Andre tips og triks

- Eldre PC-er og nettbrett kan være årsak til lav ytelse eller ustabil forbindelse.
  - Gamle enheter i nettet kan også «stjele» kapasitet, slik at det blir mindre kapasitet for andre enheter å benytte seg av.
- Mange trådløstnett i nærheten av hverandre kan skape forstyrrelser.
- Problemer kan ofte løses ved å skru av og på ruterer.
- Alle enheter koblet til med kabel bør være koblet i WiFi Ruter (i LAN-portene), og ikke fibersentralen.
  - Dette fordi enkelte tjenester i T-We-appen, på mobil, nettbrett eller Apple TV, kun er tilgjengelig når T-We-boksen er koblet til direkte i ruterer.



# Videoer

- Se video om plassering:

[https://www.youtube.com/watch?v=k6\\_50ajeQFY](https://www.youtube.com/watch?v=k6_50ajeQFY)

- For mer info om gammelt utstyr:

<https://www.youtube.com/watch?v=3H1c2i7ge64>

