

**Horbelev 22. december 2017**

## **Kompensation til NØF - fiberprojektet for Nordøstfalster**

Efter at have holdt møde, set og læst om problemstillinger omhandlende fibernet og TV tillutninger, har der været en god og konstruktiv dialog med Fibia.

Vi er idag blevet enige om nedenstående tekst i materiale, der udmeldes på Facebook og vores hjemmeside [www.noef.dk](http://www.noef.dk).

For at være sikker på at alle, der er berørt af nedenstående (ikke alle ser facebook opslag eller ser på vores hjemmeside), sender Fibia en mail ud til de berørte "kunder", hvor de tilbyder kompensation for de ændringer, der er sket siden, de tilmeldte sig fibernet.

Vi skulle gerne med nedenstående tekst komme alle kendte scenarier i møde.

NB.: Omkring hastighed / båndbredde på internettet.

Fiberen sætter ikke umiddelbart begrænsninger. Problemer skyldes ofte netkortet på tilkøbt udstyr.

Specielt det at koble sig op trådløst i huset, kan skabe problemer. Eks, har jeg en pc med et netkort, der kun kan klare ca. 25 Mbit i båndbredde. En nyere pc fungerer med ca. 100 Mbit båndbredde på bordet lige ved den trådløse router. Flytter jeg sidstnævnte ind i stuen, får jeg hastighed omkring 40 Mbit. Det skyldes bl.a. at jeg har placeret min trådløse router meget langt væk fra stuen, gemt væk, så den næsten er usynlig. Det problem kan jeg løse ved forskelligt ekstra udstyr, bla. de såkaldte "smart boxe", som Fibia tilbyder.

Mvh

Ove

## **Info til fibernet kunder på Nordøstfalster - Facebook og hjemmesiden [www.noef.dk](http://www.noef.dk)**

Fibia beklager de udfordringer I har haft i forbindelse med de produkter flere af jer har bestilt til jeres nye fibernet forbindelse. Fiberambassadør Ove Stoffregen har anmodet Fibia om at finde en løsning på udfordringerne, og her følger den indgåede aftale:

### **Internet kunder med en tidligere bestilt hastighed, som desværre er udgået:**

Ca. 200 kunder har oprindeligt bestilt en internet hastighed, som er udgået hos Fibia grundet et langt forløb fra projektets opstart frem til endelig afgrænsning, og efterfølgende åbning og etablering.

De ca. 200 berørte kunder er opstartet på de nye internethastigheder og dertil hørende priser, og Fibia vil gerne kompensere for ændringer i produkter, og primo januar 2018 vil de berørte modtage en mail, hvori der står hvordan deres abonnementspris ser ud den kommende periode.

### **Kunder der har tilkøbt TV / Kunder der tilkøber:**

Fibia fremsender tv-bokse så snart dette er muligt, og de valgte TV produkter kan opstartes.

Først 30 dage efter afsendelse af TV-boksen(e) starter afregningen af både tv og internet for tv-kunder.

Har du været nødt til at gentegne dit TV-abonnement hos din forhenværende udbyder, og du dermed er bundet i 6 måneder, kan Fibia tilbyde at du kontakter kundecentret på 70292444, og aftaler at dit Fibia TV-abonnement først træder i kraft efter bindingsperioden udløb hos nuværende \* udbyder.

Er du ikke i binding hos anden udbyder, modtager du TV-boksen snarest. Din afregning af både TV og internet starter først 30 dage efter afsendelse af TV-boksen(e).

### **Udvidet installation**

Har du tilkøbt "udvidet installation" eller bestilt en Waoo fiber med dette inkluderet, skal du ringe til kundecentret for nærmere aftale.

Fibia beklager de ændringer og forsinkelser projekt Nordøstfalster har været berørt af.

Fibia er overgået til et helt nyt IT-system, og dette har desværre givet udfordringer vi ikke var opmærksomme på.

Trods ovenstående håber Fibia at i alle bliver meget tilfredse med at være nye Fibernet brugere, og en del af den digitale fremtid.