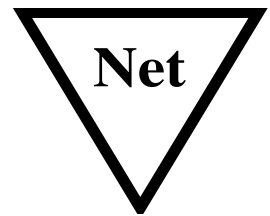


NYHEDSBREV

Nr. 4 August 2006

fra Net-gruppen i Treleddet



Bredbåndsforbindelsen er forholdsvis stabil

I de seneste måneder er det indtrykket, at internetforbindelsen og IP-telefonien har kørt nogenlunde stabilt. Der har været enkelte udfald, men som hovedregel kører det fornuftigt.

Dansk Bredbånd og 'Kundeservice'

Kundeservice-funktionen hos Dansk Bredbånd er stadig under al kritik. Ventetiden er stadig lang, og rådgivningen er ofte helt ukvalificeret. Der er eksempler på beboere, der har måttet undvære internet og telefon i over en uge. Og når problemerne endelig løses, er det mere på grund af egen indsats end hjælp fra kundeservice. Hvis man skulle komme ud i langvarige tekniske problemer, så kan man forsøge at gå uden om normal kundeservice ved at ringe til Dansk Bredbånds omstilling 3338 5810 og bede om at tale med en erfaren tekniker. Det har hjulpet nogen.

E-mail til kundeservice virker om end endnu dårligere. Der kan gå uger, før man får et svar.

Net-gruppen og berørte beboere har i skarpe vendinger klaget til Dansk Bredbånds direktører.

Så kan vi jo bare håbe, at der virkelig bliver taget vare på det.

Dansk Bredbånd og 'fakturering'

Der er en del tvivl om, hvorvidt Dansk Bredbånd fakturerer korrekt. Det gælder både internet-delen og IP-telefon-delen. Net-gruppen hører gerne om erfaringer - og om hvordan det er gået med at få løst eventuelle problemer.

Tilbud om opgradering af bredbånd til 10 Mbit/s

Dansk Bredbånd har på et postomdelt kort tilbudt en opgradering fra 2 Mbit/s til 10 Mbit/s for 295 kr/md. Det lyder jo godt – men desværre er det IGEN en fejl, da det ikke gælder Treleddet.

Net-gruppen har over for Dansk Bredbånd påtalt dette kraftigt. Det ligner ikke noget at komme med skriftlige tilbud – og derefter trække dem tilbage.

IP-TV

Det er svært at få konkrete oplysninger fra Dansk Bredbånd om, hvornår de vil tilbyde os IP-TV i Treleddet. Oprindeligt hed det sig, at de regnede med, at det ville komme pr. 1.1.2006

- men nu 'tror' Dansk Bredbånds kundeservice, at det vil komme i '1. kvartal 2007' !

Man regner med, at pakkerne, der udbydes, nok 'vil ligne' Viasat's programpakker.

Hjemmeside for Treleddet

Net-gruppen arbejder pt. på at oprette en enkel hjemmeside, for at oplysninger vedr. edb, internet, mv. kan gøres tilgængelige for alle. Der vil senere komme en særlig meddelelse om dette.

Venlig hilsen

Net-gruppen

Net-gruppen@webspeed.dk

Hvis du kender andre, der ønsker at modtage nyhedsbrevet via e-mail, så kan du fortælle dem, at de skal sende en e-mail med navn og adresse, incl. etage og side til:

Net-gruppen@webspeed.dk