

# Tilbakemeldinger fra GET etter beboermøte

## Spørsmål & Svar

**Q:** Opptaksfunksjon og TV-arkiv på GET BOX Micro er i beste fall ustabil / i verste fall virker den ikke. Dette er en generell feil ved boksen, og noe som må rettes umiddelbart. Beboere som ikke får benyttet denne funksjonen på GET BOX Micro er informert om at de kan bytte box vederlagsfritt på kundemottaket deres. Jeg registrerer at det jobbes med å utbedre dette. Når kan vi forvente at denne funksjonen er oppe å gå? Jeg synes ikke det er urimelig at dere ser på en kompensasjonsløsning ift dette problemet – det er tross alt snakk om en feil på en funksjon som mange bruker og som de jo også betaler for.

**A:** Det er oppdaget et softwarefeil på vår dekode. Denne jobbes det nå med å få rettet. Vi har startet oppdatering av noen dekodere med ny software, og det er ikke lenge til vi vil oppdatere også de som er på Kolstadflata, forhåpentlig vis i løpet av uken.

Jeg skal ses på hvordan vi løser dette komposisjonsmessig, men noe skal vi nok få til.

**Q:** I infobrevet som ble sendt ut før utdelingsdagene, står det «....alle våre bredbåndsabonnement inkluderer.....sikkerhetspakke (anitvirus).» Flere av beboerne har etterlyst antivirusprogrammet gjennom kundeservice, men har da fått beskjed om at denne har blitt fjernet fra pakken. Stemmer dette?

**A:** Det jobbes med å få på plass en ny sikkerhetspakke vi vil tilby, da den gamle avtalen vår er godt ut.

**Q:** Generelle tilbakemeldinger på at kundeservice har ukurrante åpningstider – mange beboere er på jobb og rekker ikke å få tak i kundeservice før de stenger på ettermiddagene, lang ventetid.

**A:** Tror det var 6 November så vil vi gå tilbake til gammel åpningstid. Vi kjørte en pilot på om Chat kunne erstatte telefonsupport, men har trukket en beslutning om at dette ikke var en god løsning. Det vil si at Telefonsupport vil igjen ha åpent ut over kvelden og i helgen.

**Q:** Er det allerede lagt fiber inn til blokkene, eller skal fibersegmenteringen skje til neste år?

**A:** Vi har segmentert fiberen til så å si alle tun, det vil si at vi har gravd fiber inn til alle tun. Det er ett tun som gjenstår, det på østsiden av rødbygget. Dette vil også bli tatt, enten i vår eller til høsten. Den får signal fra nabotunet med egen node, så signalet skal være bra.