

AB Vänersborgsbostäder  
Gunnar Johansson VD  
462 85 Vänersborg

**Uppgjord**  
Kjell Andersson  
Chef Kundrelationer

## Information angående driftstörning i kabel-tv-tjänsten

Hej,

Först och främst vill vi på Telia be om ursäkt för de problem ni och era hyresgäster upplevt i sin kabel-tv-tjänst. Vi fick de första indikationerna om detta fel fredag den 6 mars, vi vidtog då ett antal åtgärder som inte löste problemen. Vi skickade ut en tekniker som åtgärdade felet på plats den 10 mars.

Detta var ett något annorlunda fel, då vår driftcentral vanligtvis får ett larm vid den här typen av händelser – felet fanns i teknisk utrustning som gjorde att vissa kanaler försvann, samtidigt som vissa fungerade som vanligt.

Vi beklagar också då det verkar som att vår kundservice i vissa fall hänvisat era hyresgäster tillbaka till Vänersborgsbostäder.

Vi håller nu detta under bevakning och har rustat upp med relevanta reservdelar för att snabbt kunna åtgärda problem, om de mot förmodan skulle uppstå igen.

Vi ser också över processen med att snabbt kunna sprida den här typen av felinformation internt hos oss – vilket leder till att vi kan ge korrekt information till era hyresgäster direkt.

Med vänliga hälsningar

Telia

Kjell Andersson

Chef Kundrelationer

+46-10-4778730

Kjell.K.Andersson@teliasonera.com