



Kontaktguide

Kontaktguide

Fastighetsägare – Nätägare – Stadsnät – Samfällighet - Bostadsrättsförening

För att göra det enklare för dig att hitta rätt har vi sammanställt våra kontaktvägar och tillvägagångsätt.

Slutkunder vänder sig alltid till sin tjänsteleverantör.

Fastighetsägaringsången 020-30 00 60



Fastighetsägaringsången är en kundtjänst och support för dig. Vi svarar på dina frågor om fiber och tjänster i ditt befintliga avtal och vårt mål är att snabbt kunna hjälpa dig på bästa sätt.

Val 1

Beställning av tillägg till avtal med utökning av portar, fastighetsstyrningstjänster och Secure Connect

Öppet: Vardagar 09.00-16.00 (Tisdagar 09.00-15.00) | Övriga tider nås vi på gruppavtal-order@teliacompany.com

Val 2

Felanmälan

Öppet: Vardagar 09.00-16.00 (stängt torsdagar 14.00-15.30) | Övriga tider nås vi på

gruppavtal-support@teliacompany.com

Val 3

Fakturafrågor kollektiva tjänster, fastighetsstyrningstjänster och Secure Connect

Öppet: Vardagar 08.00-16.00

Val 4

Frågor kring pågående fiberinstallation

Öppet: Vardagar 09.00-16.00 (Tisdagar 09.00-15.00) | Övriga tider nås vi på gruppavtal-order@teliacompany.com

Exempel på frågor som hanteras:

- **Avtalsfrågor**
 - Generella frågor om avtal
- **Utbyggnad**
 - Utökning av anslutningar inom befintliga avtal
 - Utbyggnad av fastighets- och lägenhetsnät enligt avtal
- **Fastighetstjänster**
 - Beställning av fastighetsstyrningstjänster
- **Kollektiva avtal avseende bredband och TV**
 - Rådgivning kring kollektiva tjänster i Fastighetsägaravtalet
 - Beställning av kollektiv hårdvara för Fastighetsägare
- **Övrig Kundservice**
 - Besvarar frågor under pågående leverans av fiberanslutning
 - Bistå med adress- och objektslista befintligt avtal (enligt GDPR)
- **Felsökning och felavhjälpning av generella nättfel där minst 3 anslutningar är drabbade**
 - Support och felavhjälpning av fastighetsstyrningstjänster
 - Support och felavhjälpning av Kabel-TV
 - Felavhjälpning av fel i fastighetsnät

Slutkunder/boende hänvisas till 020-20 20 70 för kollektiva tjänster från Telia eller 90 200 för Telias kundtjänst. För Halebop kontakta 013-495 07 42. För andra tjänsteleverantörer kontaktar den boende direkt sin tjänsteleverantör.

Företagskunder hänvisas till 90 400 för Telias tjänster alternativt sin tjänsteleverantör.



Observera: Telefonnummer och mejladresser avsedda för fastighetsägare som förekommer i detta dokument får ej lämnas ut till slutkund eller annan part. Slutkunder hänvisas till angivna kundtjänstnummer.