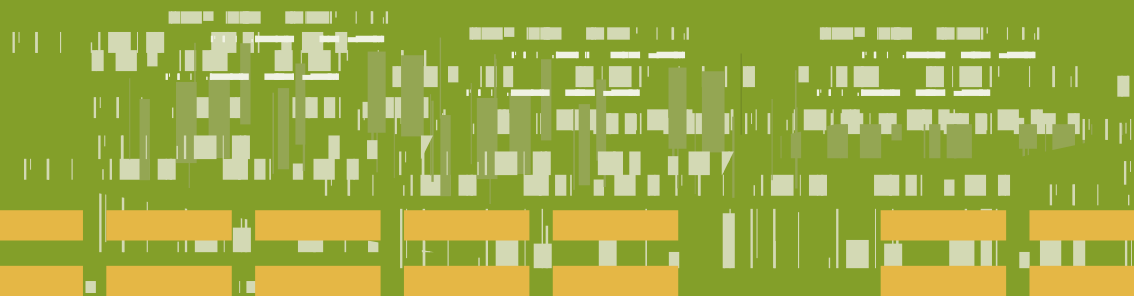


om bredband



POST & TELESTYRELSEN

OM BREDBAND

Med bredband kan du hämta och skicka stora mängder information som bilder och musik. Du kan också använda bredband till tjänster som telefoni, radio och TV. Det finns flera olika tekniker för bredband, och dessutom finns det många olika tjänster och leverantörer.

Det finns en del saker som du bör tänka på när du väljer bredband. I den här broschyren svarar vi på följande frågor:

- **Vad är bredband?**
- **Kan jag få bredband?**
- **Vad ska jag tänka på när jag väljer bredbandsleverantör?**
- **Hur kan jag jämföra priser?**
- **Vad gör jag om det blir problem?**
- **Var kan jag få mer information?**

VAD ÄR BREDBAND?

Den vanligaste användningen av bredband är för att surfa på Internet. Det finns även andra bredbandstjänster, som ännu inte är så utbredda, till exempel TV via bredband.

Du kan få bredband på flera olika sätt. Det vanligaste sättet är att få bredband via telefonnätet. Dessa varianter av bredband brukar kallas xDSL, och den vanligaste varianten av dem är ADSL. Du kan också få bredband via till exempel kabel-TV-nätet, fibernät eller trådlösa lösningar.

Ett annat sätt att komma åt Internet är via ett telefonmodem. Fördelarna med bredband jämfört med att surfa via ett telefonmodem är att det går snabbare att surfa på Internet. Du får ofta en fast kostnad i stället för minuttaxa, vilket ger dig möjlighet att ha bättre kontroll över dina kostnader. Tänk dock på att det beror på hur mycket du använder Internet om det blir billigare med bredband än med ett telefonmodem.

KAN JAG FÅ BREDBAND?

Möjligheten att få bredband är olika i olika delar av Sverige. I tätt bebyggda områden finns det fler alternativ än i glesbygden. På vissa ställen erbjuds inte bredband alls.

Du kan själv undersöka hur det ser ut hos dig. Kontakta olika bredbandsleverantörer och fråga om de erbjuder bredband där du bor. Det är ganska vanligt med mindre bolag som erbjuder bredband lokalt. Du kan också höra dig för med din hyresvärd, din bostadsrättsförening eller din kommun om det finns någon bredbandsleverantör där du bor. I avsnittet ”Hur kan jag jämföra priser?” finns tips om hur du kan se vilka leverantörer som finns där du bor.



VAD SKA JAG TÄNKA PÅ NÄR JAG VÄLJER BREDBANDSLEVERANTÖR?

När du ska välja bredbandsleverantör är det viktigt att tänka på följande:

Hastighet

Vilken hastighet du behöver på ditt bredband beror på hur du använder Internet. Om du ofta laddar hem musik, filmer eller spelar spel på Internet bör du välja en tjänst med hög överföringshastighet. Om du bara surfar och skickar e-post räcker det med en lägre hastighet. Tänk på att hastigheten som leverantörerna erbjuder ofta är maxhastigheten och att du inte kan räkna med att få denna hastighet hela tiden. Fråga din leverantör vilken minihastighet som erbjuds. Tänk på att datorns prestanda också är viktig för att få bra hastighet.

Med bandbreddstestet TPTEST kan du mäta kapaciteten på din bredbandsanslutning. Testet drivs av Post- och telestyrelsen tillsammans med II-stiftelsen och Konsumentverket. Se avsnittet ”Var kan jag få mer information” för adressen till TPTEST och fler länktips.

Säkerhet

Med bredband är du ständigt uppkopplad mot Internet med hög kapacitet vilket innebär en ökad risk för angrepp. Det är viktigt att skydda sig. Fråga din leverantör om säkerheten.

Hur ser leverantören till att inte obehöriga får tillgång till innehållet i din dator? Erbjuder leverantören något säkerhetspaket med brandväggar och viruskydd? Det finns även andra saker du kan tänka på för att surfa säkrare till exempel att uppdatera ditt viruskydd och vara försiktig med att lämna ut personliga uppgifter. Mer information om Internetsäkerhet hittar du i avsnittet ”Var kan jag få mer information”.

Tillgänglighet

Hur snabbt lovar leverantören att åtgärda avbrott och störningar? Har leverantören någon garanti för hur stor procent av tiden tjänsten ska vara tillgänglig? Vad har du för rätt till ersättning om tjänsten inte fungerar som utlovat?

Service

Vilken service och support erbjuder leverantören? När och hur kan du nå kundtjänst? Provring gärna till kundtjänsten innan du bestämmer dig, så att du ser att det går att komma fram.

Bindningstid

Hur lång är bindningstiden i avtalet? Vad händer om du vill säga upp avtalet innan bindningstiden har gått ut? Finns det möjlighet att byta bredbandsleverantör innan uppsägningstiden gått ut och vad är kostnaden för detta?

Jämför priser

Jämför bolagens olika priser och erbjudanden regelbundet, eftersom det ofta kommer nya erbjudanden. Läs mer om hur du gör för att jämföra priser och avtalsvillkor i avsnittet “Hur kan jag jämföra priser”.

Granska avtalet

Innan du ingår ett avtal, granska det noga. Du bör särskilt titta på hur långa bindningstider som gäller, vad som händer om du säger upp avtalet innan bindningstiden gått ut, vilken ersättning du har rätt till om tjänsten du köpt inte fungerar och vilken service och support som du har rätt till.

Skriftligt avtal

Ett råd är att endast ingå skriftligt avtal, även om muntliga avtal gäller. Om du har skriftligt avtal är det lättare för dig om du får problem med din bredbandsleverantör.

Många telefoni- och IT-tjänster säljs genom telefonförsäljning. När du köper tjänster via telefon bör du be om säljarens namn och att få telefonnummer och adress till säljaren (kundtjänst) ifall du har följdfrågor eller vill ångra ditt köp. Be också om att få information om ångerrätten, som innebär att du har rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar om du köper varor och tjänster via Internet, telefonförsäljning och hemförsäljning.

HUR KAN JAG JÄMFÖRA PRISER?

Det är bra att jämföra priser och andra avtalsvillkor som till exempel bindningstid innan du bestämmer dig. Så här kan du göra:

Använd Internet, gå till **www.telepriskollen.se** som drivs av Post- och telestyrelsen och Konsumentverket. Där finns prislister, information och tjänster för att jämföra priser för fast telefoni, mobiltelefoni och Internet. Har du inte tillgång till Internet hemma så finns det ofta på bibliotek eller hos din konsumentvägledare.

På www.telepriskollen.se kan du också se vilka bredbandsleverantörer som finns i vilka kommuner.

Du kan också kontakta de bredbandsleverantörer du är intresserad av och göra en egen jämförelse.

VAD GÖR JAG OM DET BLIR PROBLEM?

- Om du får problem med ditt bredband eller din bredbandsleverantör, till exempel får en felaktig räkning eller inte får den hastighet som du avtalat om, bör du i första hand kontakta **din bredbandsleverantör** för att reda ut detta.
- Om du inte kan komma överens med din leverantör kan du kontakta **konsumentvägledningen i din kommun** för att få praktisk hjälp att driva ditt klagomål vidare.
- Om det inte finns någon konsumentvägledare i din kommun, eller om du inte får den hjälp du behöver, kan du kontakta **Allmänna reklamationsnämnden (ARN)**. De kan pröva vissa tvister. Om inte heller ARN kan hjälpa till kan du vända dig till **allmän domstol**.
- Om du tycker att leverantören inte följer avtalsvillkoren eller om du tycker att avtalsvillkoren är oskäliga kan du kontakta **Konsumentverket**.
- **Post- och telestyrelsen vill gärna få information om problem på tele- och IT-marknaden.** På www.pts.se/konsument finns en blankett som du kan fylla i för att göra myndigheten uppmärksam på det problem du upplevt. Post- och telestyrelsen kan dock inte ge dig praktisk hjälp med att driva eventuella tvister.

Ordlista

Telefonmodem

En dosa som för över signaler mellan datorn och telenätet.

Brandvägg

Ett program som granskar trafiken som går in och ut från datorn och hindrar otillåten datakommunikation.

Virusskydd

Program som skyddar datorn mot skadlig kod som virus, maskar och trojaner.

Överföringshastighet

Bredbandshastighet mäts i enheten bit per sekund. Man talar oftast om kilobit (1 000 bitar) eller megabit (1 miljon bitar) per sekund. Ju högre hastigheten är, desto snabbare är överföringen.



VAR KAN JAG FÅ MER INFORMATION?

Informationen i den här broschyren är kortfattad. Mer information, frågor och svar, tips och råd för tele- och IT-konsumenter finns på Post-och telestyrelsens speciella konsumentwebbplats www.pts.se/konsument. Där finns även webbassistenten Pontus som svarar direkt på dina frågor om telefoni och Internet.

På www.pts.se finns det mesta du kan vilja veta om såväl telefoni och Internet som post- och radiofrågor. Här samlas alla rapporter, beslut och andra dokument från Post- och telestyrelsen.

Besök också Telepriskollen, www.telepriskollen.se, som är Post-och telestyrelsens och Konsumentverkets webbplats för prisjämförelser. Här kan du jämföra priser på fast telefoni, mobiltelefoni och Internetuppkoppling.

Besök gärna Post- och telestyrelsens webbplats om Internetsäkerhet, www.pts.se/internetsakerhet, där du hittar goda råd och tips både för dig som surfar hemifrån och dig som använder datorn i tjänsten. Där finns även en interaktiv kurs som lär dig mer om virus och

andra farligheter, och om du får problem kan webbassistenten Rita hjälpa dig.

Där finns också Testa datorn, som är en tjänst som hjälper dig att se hur säker din hemmator är mot intrång. Testet ger dig grönt, gult eller rött ljus att fortsätta surfa.

Med bandbreddstestet TPTEST kan du mäta kapaciteten på din bredbandsanslutning. Testet drivs av Post- och telestyrelsen tillsammans med II-stiftelsen och Konsumentverket och finns på www.tptest.se/.

Det finns fler broschyrer i samma serie som denna, till exempel information om **telefoni, mobiltelefoni och bredbands-telefoni**. Informationen i broschyren finns även i lättläst version på www.pts.se. Allt informationsmaterial från Post- och telestyrelsen är gratis och kan beställas från www.pts.se, info@pts.se eller via telefon 08-678 55 00.

Konsumentverkets webbplats hittar du på www.konsumentverket.se. Där finns också en förteckning över alla konsumentvägledare i landet. Allmänna reklamationsnämnden finns på www.arn.se.





POST & TELESTYRELSEN

POSTADRESS Box 5398, 102 49 Stockholm

BESÖKSADRESS Birger Jarlsgatan 16

TELEFON 08-678 55 00

FAX 08-678 55 05

E-POST pts@pts.se

WEBBADRESS www.pts.se