

Pappa Comhem, ty vårt bredband funkar ej!



Det finns vanliga hus och det finns hus över vilka det vilar en förbannelse, de kallas för Comhemhus. Ett Comhemhus skiljer sig från andra hus på det sättet att man i dessa hus har installerat ett icke fungerande system för bredband, TV och telefoni.

Den 7 mars 1876 fick den store uppfinnare Alexander Graham Bell telefonen att ljuda, 150 år senare har telefonbolaget Comhem fått den att tystna igen!

Om du är på en lägenhets- eller husvisning och om du där ser det karakteristiska vägguttaget med tre hål, så dra dig genast ur affären, huset är förbannat! Korska fingrarna bakom ryggen, spotta tre gånger över vänster axel och skynda dig ut på gatan. Har du tur så undkommer du då förbannelsen!

För min del började det för snart två år sedan. I samband med vår flytt till Skåne hamnade vi i ett Comhemhus. Föga anade vi då vad som väntade oss. Krångligheterna började genast och driftstörningar, ofrukbara telefoner, sporadisk Internetanslutning och dålig TV-bild blev vardagsmat. Emellertid är det egentligen inte de tekniska problemen som är det stora problemet utan det är när man ska ha hjälp att få ordning på problemen som det hela börjar på allvar. Till en början ville de inte alls hjälpa oss eftersom vi inte hade ett så kallat serviceavtal. Efter att ha suttit i oändliga telefonköer, knappt in massa olika siffror gjort diverse val i 18 olika steg så hördes faktiskt en mänsklig röst:

- Comhem jag heter Doris vad kan jag hjälpa till med?
- Jo hej, jag heter Sverker, inga av de tjänster vi köper av Er fungerar!
- Det var ju riktigt, riktigt tråkigt att höra!
- Ja det är lite jobbigt, kan du möjligen lösa det hela?
- Jag ser att ni inte har något serviceavtal så jag kan tyvärr inte det.
- Va, kan du inte hjälpa till?
- Nej, tyvärr!
- Men vad ska jag göra då, ska jag betala 500 kronor i månaden för något som inte fungerar?
- Om du hade ett serviceavtal skulle jag kunna hjälpa dig.

Sedan följde en lång och utdragen process med att skaffa ett serviceavtal, men efter mycket korrespondens med papper och avtal hit och dit samt efter att ha skyfflat in ännu mera pengar i Comhemdrakens glupska käft så var vi äntligen kvalificerade för att få hjälp. Glad i hågen och fylld av förväntan ringde jag återigen till Comhems support:

- Comhem, jag heter Ingrid, vad kan jag hjälpa till med?
- Jo hej, jag heter Sverker, inga av de tjänster vi köper av Er fungerar!
- Det var ju riktigt, riktigt tråkigt att höra!
- Ja det är lite jobbigt, kan du möjligen lösa det hela?
- Jag ser att ni har serviceavtal så visst ska jag hjälpa dig!
- Tack snälla, snälla Ingrid!
- Ingen orsak.
- Jag jobbar nära hemmet så jag kan vara hemma när som helst.
- Hurså?
- Jo, jag tänkte alltså för att släppa in er tekniker.
- Oj, nej vi skickar ingen tekniker (skratt)
- Inte, men hur ska det då gå till?
- Jo, du ska göra såhär, dra ut sladden till boxen, väntar i 20 sekunder och sätt sedan i sladden igen.
- Är det allt?
- Jajamän.
- Jaha, tack då!?
- Ingen orsak, ha en bra dag!

Efter detta så följde en tid av sporadisk funktion och många gånger gjorde jag på det sätt som Ingrid hade lärt mig. Ibland fungerade det och ibland inte. En gång någon vecka senare så var det dock helt tyst i systemet trots upprepade behandlingar med Ingrids dunderkur. Jag fick lov att ringa support igen. Efter att ha tagit mig igenom den sedvanliga proceduren, svarat rätt på alla frågor,



knappat in alla koder och väntat tålmodigt i kö så var det faktiskt min tur att få pratat med supporten:

- Comhem, jag heter Svante, vad kan jag hjälpa till med?
- Jo hej, jag heter Sverker, inga av de tjänster vi köper av Er fungerar!
- Det var ju riktigt, riktigt tråkigt att höra!
- Ja det är lite jobbigt, kan du möjligen lösa det hela?
- jajamän, dra ur sladden och?
- Stopp, stopp, stopp jag har redan gjort det flera gånger.
- Jamen då ska det fungera!
- Det gör det inte!
- Det var konstigt, har du pratat med dina grannar?
- ja det händer väl, hurså?
- Jo alltså brukar de ha problem med anslutningen samtidigt som du?
- Hur i hela friden ska jag veta det?
- Ja du får gå och fråga dem!
- Kan ni inte bara skicka en tekniker?
- Nej, tyvärr.

Nu följer ytterligare en period med sporadisk funktion och varje gång det krånglade gjorde jag som support hade lärt mig och sedan gick jag och pratade med grannarna. Det visade sig dock att de inte alls hade samma problem som jag. Mycket berodde det på att det helt enkelt inte nyttjade Comhems tjänster. Det positiva i detta var dock att vi fick mycket god kontakt med våra grannar samtidigt som vi slapp att sitta inne och titta på någon av digitalkanalernas alla ändlösa såpor eller slösar på nätet. Den enda som fungerade klockrent i vårt abonnemang var fakturorna som alltid kom i tid, inte alltid med rätt innehåll men alltid i tid. Så här om dagen var telefonen åter tyst, nytt samtal till Supporten, nya knapptryckningar, ny telefonkö och så till sist.

- Comhem, jag heter Per, vad kan jag hjälpa till med?
- Jo hej, jag heter Sverker, inga av de tjänster vi köper av Er fungerar!
- Det var ju riktigt, riktigt tråkigt att höra.
- Ja det är tråkigt och nu vill jag ha ordning på detta!
- Inga problem, har du dragit ur sladden?
- Ja, det fungerar inte ändå, snälla kan ni inte skicka en tekniker?
- Nej, men har du pratat med grannarna?
- Ja men de använder inte era tjänster, snälla skicka en tekniker!
- Nej, först måste du kolla om de analoga kanalerna fungerar!
- ???
- Jo, gör så här?
- Vänta, jag orkar inte längre jag betalar för en tjänst som jag inte får. Jag betalar till och med extra för att få hjälp med den tjänst som jag inte får och när jag ringer till er support så ska jag felsöka systemet själv! Jag vill inte vara med längre, jag säger upp avtalet, punkt och slut!

Det är nu som jag börjar inse att Comhem inte är en tjänst utan en förbannelse. I efterhand har jag fått reda på att nästan 70% av de som sitter inne på våra slutna psykiatriska kliniker är före detta Comhemkunder! I en Comhemtelefon kan ingen höra dig skrika! Samtalet med Per utvecklar sig till en burlesk fars:

- Nja det går inte att säga upp, du har två års bindningstid och den är inte slut!
- Jasså men ni kan ju inte leverera, så vad ska jag göra?
- Kontakta Comhem Kundrelationer.
- Kundrelationer?
- Ja det är ett finare namn för reklamationer (skratt).
- OK, koppla mig till kundrelationer?!
- Det går inte.
- Varför inte det då?
- De har ingen telefon, du får skriva ett brev
- Ursäkt mig, jag har alltså ringt till telefonbolaget Comhem och du säger att er reklimationsavdelning inte har någon telefon.
- Just det.
- Är inte det lite konstigt?
- Jo, men du förstår att om de skulle ha telefon så skulle det bli långa köer där och våra kunder tycker inte om att sitta i telefonköer!

Plötsligt förstår man varför Comhem använder animerade dockor i sin reklam. Det finns helt inga levande människor som ställer upp på att förmedla deras budskap!

Återinför Televerket, backelittelefoner med petmål, och kommunikationsteknologi säker som ett järnspekt!