



Frågor och svar – ACNs abonnemang för fast telefontjänst

1. Hur blir jag kund hos ACN?

Du behöver bara fylla i en kundansökan (TSA) tillsammans med en Oberoende ACN Representant. Representanten skickar sedan in avtalet till ACN.

Det är viktigt att du inte säger upp ditt fasta abonnemang hos din nuvarande operatör när du ansöker om fast abonnemangstjänst hos ACN. ACN kommer att flytta ditt telefonabonnemang till sitt nätverk, därför ska du endast fylla i TSA och ACN kommer att flytta över tjänsten.

Vi rekommenderar dock att du tar kontakt med den nuvarande operatören för din förvalstjänst och informerar dem att du kommer byta leverantör, för att undvika att de fakturerar dig för månadsavgifter eller tilläggstjänster efter det att du har börjat ringa med ACN.

Tilläggs- eller extratjänster som du har med ditt nuvarande abonnemang kommer inte att föras över till ACN. Du kan dock ansöka om telesvar (röstbrevlåda), nummerpresentation och hemligt nummer när du ansöker om fast abonnemang hos ACN. Våra övriga tjänster går att beställa så snart din fasta abonnemangstjänst har blivit uppkopplad.

2. Kan jag ansöka om ACNs tjänster även om jag inte känner någon Oberoende Representant?

Ja, kontakta ACNs kundtjänst ([länk](#)).

3. Varför annonserar inte ACN sina tjänster och produkter?

Den modell av marknadsföring som ACN använder sig av kringgår de höga kostnader som normalt uppstår inom traditionell marknadsföring (t.ex. telemarketing, annonser, intern säljstyrka). Besparingarna som görs på detta kommer i slutändan kunderna tillgodo.

4. Erbjuder ACN sina tjänster till företag såväl som privatpersoner?

I nuläget erbjuder ACN ingen särskild produkt exklusivt till företagskunder. Men många småföretag är ändå kunder hos ACN. ACN kan tillhandahålla sina tjänster till analoga linjer och ISDN-2. Dock går det inte att teckna sig för ACNs tjänster om man har ISDN-30. ACN fasta abonnemangstjänst kan endast tecknas för analoga linjer.

5. Går alla samtal via ACN?

Ja, om du har din abonnemangstjänst hos ACN kommer alla samtal att gå via ACN. För förvalstelefonikunder kommer alla samtal, förutom samtal till larmnummer 112, 099 massanrop, 078 operatörsspecifika nummer, nummerupplysningstjänsterna 118 xxx och betalsamtal (0900, 0939, 0944) gå via ACN. Föregående uppräknade typer av samtal kommer att gå via Telia eller annan eventuell anlitad operatör för fast abonnemangstjänst.

6. Kommer jag att fortsätta få fakturor från min nuvarande operatör om jag använder ACNs fasta abonnemangstjänst?

Nej, ACNs fasta abonnemang innebär bekvämligheten att endast få en månadsfaktura för både dina samtalskostnader och ditt abonnemang. Om du är förvalskund, kommer din abonnemangsoperatör fakturera dig för de samtal som inte kopplats via ACN.

7. Hur ofta kommer jag att få fakturor från ACN?

Vanligtvis får du en faktura varje månad såvida inte din totala användning varit lägre än 50 kronor. I den händelsen kommer beloppet att redovisas på följande månads faktura. Vi kommer i vilket fall att skicka åtminstone en faktura per kvartal. Du faktureras i efterhand för dina samtal och i förhand för eventuella månads- eller abonnemangsvgifter. Din första faktura kommer att inkludera månads/abonnemangsvgifter för nuvarande samt kommande månad.

8. Kan jag begära specificerad räkning?

ACNs fakturor specificeras alltid utan extra kostnad. Om du inte vill få specificerade fakturor, ring vår kundservice så ordnar vår personal detta (länk).

9. Hur kan jag betala mina räkningar?

Det enklaste allra bekvämaste sättet att betala dina fakturor till ACN är med autogiro. Om du väljer detta betalningsätt, kommer en begäran att flytta över betalning från ditt bankkonto att göras i slutet av påföljande månad för fakturan. För att ansöka om att betala med autogiro, kontakta vår kundservice (länk).

Alternativt kan du betala din faktura med inbetalningstalongen som bifogas med fakturan.

10. Hur vet jag när jag har blivit uppkopplad till ACNs tjänster?

Du kommer att få ett brev som bekräftar uppkopplingen från ACN.

11. Hur lång tid tar det att bli uppkopplad till ACNs tjänster?

Du kopplas upp ungefär 2 veckor från det att vi tagit emot din komplett ifyllda kundansökan.

12. Kan man ha mer än en telefon ansluten till ACNs tjänster?

Ja, en kundansökan måste fyllas i för varje enskilt huvudnummer som du vill koppla upp mot ACNs tjänster. Linjetyp måste anges och om du har ISDN, ska underliggande ISDN-nummer också anges på ansökan. Om du redan har ett kundkonto hos ACN och vill utöka ditt abonnemang, skicka begäran med ditt kundnummer och uppgifter om det nya telefonnumret till ACN. Uppge också om dina gamla nummer ska fortsätta vara aktiva eller om de ska sägas upp.

13. Jag har ISDN. Kan jag kopplas upp mot ACNs tjänster?

Om du har ISDN-linje kan du ansöka om ACNs förvalstelefontjänst, men det är tyvärr inte möjligt att teckna sig för fast abonnemangstjänst. ACN erbjuder sina tjänster till analog linjer och ISDN-2. Dock kan man inte teckna sig för ACNs tjänster om man har ISDN-30. Om du har ISDN-2 är det viktigt att du anger alla dina telefonnummer korrekt på ansökan. Ange vilket nummer som är huvudnummer och vilka telefonnummer som är underliggande (sekundära) när du fyller i ansökan.

14. Hur ändrar jag uppgifterna på mitt ACN kundkonto?

Om du vill beställa ytterligare tjänster till ditt abonnemang, kontakta kundservice (länk).

15. Vad händer om jag har fast abonnemangstjänst hos ACN och jag flyttar?

ACN kräver att du meddelar 4 veckor i förväg för att försäkra att tjänsten flyttas över på begärt datum. I de flesta fall kommer du att få ett nytt telefonnummer när du flyttar. Kontakta kundservice för att meddela oss om din nya adress (länk).

16. Kan jag ansöka om ACNs fasta abonnemangstjänst om jag har ADSL hos Telia?

Ja.

17. Kan jag skaffa tillgång till Internet via ACN?

Ja, du har tillgång till de flesta Internetleverantörer via ACN. Beroende på uppringningsnumret kan du behöva ändra prefix i din dators inställningar. Samtalet kommer att debiteras som ett lokalsamtal (Sverigesamtal) eller enligt eventuell specialtaxa, beroende på din Internetleverantör. För att se våra priser, klicka här (länk).

18. Kan jag använda ett annat bolag för min Internetanslutning?

Om du vill använda ett annat bolag för din Internetanslutning, lägg in deras prefix före uppringningsnumret.

19. Har man möjlighet att beställa spärrtjänster genom ACN?

Ja, ACN erbjuder spärrtjänster för mobil, operatörsspecifika tjänster, nummerupplysning, massanrop, betalsamtal och utlandssamtal. Tjänsterna som finns att tillgå varierar beroende på om du har ditt fasta abonnemang hos ACN eller endast förvalstjänst. Du kan kontakta kundservice för att beställa spärr efter att du har blivit uppkopplad.

20. Kan jag se vem det är som ringer mig?

Ja, om du har fast abonnemangstjänst hos ACN kan du beställa tjänsten nummerpresentation. För att tjänsten ska fungera behöver du en telefon som stödjer denna funktion eller en så kallad nummerpresentatör.

21. Kan jag fortsätta att använda röstbrevlåda (telesvar) efter att mitt abonnemang har flyttas över till ACN?

Ja, både förvals och fasta abonnemangskunder kan beställa ACNs telesvar, som enkelt kan skötas online eller via telefon och som innehåller en mängd kreativa funktioner.

22. Kommer mitt telefonnummer att visas i telefonkatalogen?

Med ACNs fasta abonnemangstjänst kommer ditt telefonnummer att vara med i de vita sidorna (privatpersoner) eller rosa sidorna (företag) av telefonkatalogen. Övrig listning i telefonkataloger måste separat beställas från utgivaren av aktuell telefonkatalog. Kunder som endast har förval måste kontrollera publicering med den operatör som sköter om deras fasta telefonitjänst.

23. Vad gör jag om min telefonservice inte fungerar som den ska?

Om felet påverkar inkommande samtal kan det finnas fel på din telefonlinje, i sådant fall ska du kontakta din leverantör för fast abonnemangstjänst; vilket är ACN om du har din fasta abonnemangstjänst hos ACN, eller din nuvarande operatör om du endast har din förvalstelefon hos ACN. Om det är de utgående samtalen som påverkas ska du kontakta ACNs kundservice ([länk](#)) och uppge vilket nummer som du har försökt ringa samt tidpunkten.