

FAQ Mobil Telefoni och Mobilt Bredband

1. Hur gör jag om jag vill flytta över ett telefonnummer ifrån en annan operatör till er?

Kontakta vår kundtjänst på telefon 0771 – 40 45 40 eller via mail kundtjanst@grontelekom.se, då vi hjälper dig med att flytta över telefonnumret till oss samt säga upp ditt tidigare abonnemang.

2. Jag har fått ett SMS om att min surf är slut. Hur gör jag för att kunna fortsätta surfa i hög hastighet?

För att låsa upp möjligheten till att surfa i Sveriges bästa 4G-nät kontaktar du vår kundtjänst. Du får då tala med någon av våra duktiga kundtjänstmedarbetare som inte bara kan låsa upp möjligheten till att surfa i hög hastighet, utan även ge råd om vilket av våra surfpaket som passar just dig.

3. Min surfhastighet har blivit väldigt långsam sedan jag uppdaterade min telefon, vad beror det på och hur gör jag för att återfå hastigheten?

Troligt är att dina APN-inställningar är felaktigt inställda. För att åtgärda detta skickar du ett tomt SMS till 123 och då kommer rätt inställningar att installeras på din telefon. Vissa telefoner kräver att du ska skriva i meddelandet för att skicka det, tryck då på mellanslag i meddelanderutan innan du sänder iväg ditt SMS.

4. Mitt SIM-kort är stulet/borttappat, hur gör jag för att spärra det?

Kontakta vår kundtjänst på 0771 – 40 45 40 och meddela det. Vi kommer i samma sekund att spärra ditt SIM-kort och skicka ut ett nytt, vilket debiteras med 250 kr. Detta gäller även om du har slagit in fel puk-kod och SIM-kortet har låst sig.

5. Vilket nät använder Grön Telekom för sin mobila telefoni?

Grön Telekom är en virtuell operatör i Tele 2s nät och vi når därför 99% av alla hushåll i Sverige. Är du osäker på om du har täckning är du välkommen att höra av dig till vår kundtjänst eller besöka www.tele2.se/tackning/tackningskarta.