

Referat af brugerrådsmøde

Mødet afholdes:	Torsdag d. 3. juni 2021 (telefon- / videomøde via Teams)
Tidspunkt:	kl. 17.00 – 19.30
Deltagere:	Thomas / Preben / Bjarne / Henrik / Diana / Christian
Forvaltning:	Inge / Cæcilie
Afbud:	Jørgen / Kim
Fravær uden afbud:	Wagn / Raja

Dagsorden:

1. **Godkendelse af dagsorden**
2. **Referat fra foregående møde (5. maj 2021)**
3. **Rammer for mødet**
4. **Status vedr. Kabelplus**
 - a. Drift og opfølgning, herunder gullestrup.net og opfølgning på Kabelplus håndtering
 - b. Kabelplus' håndtering af ophør af kontrakt i forhold til kommunen og IFAs medlemmer, herunder "ophørs-kommunikation" og aflevering af udstyr (f.eks. modems, TV-bokse, strømforsyninger).
5. **Nyt fra administrationen**
 - a. Punkter ØPU og Byråd
 - b. Ishøj Kommunes håndtering af Kabelplus' kommunikation til foreninger og IFA-abonnenter
6. **Overgang til Stofa**
 - a. Hvordan er overgangen gået? (rapportering til IK, brugernes opfattelse)
 - b. Status, herunder nyt fra koordinering/kontakt med Stofa (IK) og Stofa-kommunikation
 - c. Mail-domænet ishøjby.dk – hvordan er det gået?
 - d. Kommunikation fra Ishøj Kommune, status og reaktioner
 - e. Er der yderligere brugerråds-aktiviteter ifm. overgangen? Hvordan er det gået med brugerrådets oplæg om fokuspunkter?
 - f. Er der nyt om "det nye Stofa brugerråd"
7. **Status for fiber**
 - a. TDC NET - status
 - b. Ishøj Kommunes statusforespørgsel
 - c. Er der mere at gøre for brugerrådet?
8. **Nyhedsbrev**
9. **BRIFA-afslutning**
 - a. Evaluering af brugerrådets etablering og arbejde – brainstorm
 - b. Emner og deltagere/invitation til afsluttende møde, formentlig i uge 37.
10. **Evt.**
11. **Næste møde(r)**
 - a. Dato for afsluttende møde i uge 37

Ad 1. Godkendelse af dagsorden

Dagsorden blev godkendt.

Ad 2. Referat fra foregående møde (5. maj 2021)

Referat blev godkendt.

Ad 3. Rammer for mødet

Brugerrådets møde i juni afholdes virtuelt. Der planlægges et fysisk møde i september, hvor Økonomi- og Planudvalget er inviteret.

Ad 4. Status vedr. Kabelplus

a. Drift og opfølgning, herunder gullestrup.net og opfølgning på Kabelplus håndtering

Brugerrådet har opfordret til, at Kabelplus udsender en vejledning om, hvordan kunderne skal forholde sig, hvis de fortsat mangler mails efter nedbrud i marts. Brugerrådet finder det ikke i orden, at Kabelplus har undladt at sende en sådan vejledning ud, og at der ikke er sket yderligere ift. brugerrådets opfordring.

b. Kabelplus' håndtering af ophør af kontrakt i forhold til kommunen og IFAs medlemmer, herunder "ophørs-kommunikation" og aflevering af udstyr (f.eks. modems, TV-bokse, strømforsyninger).

Kabelplus har oplyst, at brugerne selv skal afskaffe det meste af det udstyr, de har haft fra Kabelplus. Brugerrådet er utilfredse med, at Kabelplus ikke har taget ansvar for at bortskaffe alt udstyr fra tidligere kunder på en miljømæssig forsvarlig måde.

Brugerrådet anbefaler, at kunder, der har fået besked om, at de skal aflevere udstyr, husker at få en kvittering for afleveret udstyr. Hvis tidligere kunder skal bruge en gammel regning, kan de ringe til Kabelplus' kundeservice, da de ikke længere kan logge på Kabelplus' onlineløsning i og med, at kundeforholdet er ophørt.

Ad 5. Nyt fra administrationen

a. Punkter ØPU og Byråd

Økonomi- og Planudvalget og Byrådet har i løbet af den sidste måned behandlet 3 dagsordenspunkter om Ishøj Fællesantenne.

Første punkt orienterede om status på overgangen til Sofa.

I punktet stod, at alle Ishøj Fællesantennes medlemmer i en periode vil miste internet- og tv-signal den 1. juni. Stofa forventer, at alle deres kunder vil have internetsignalet tilbage kl. 08.00 den 1. juni. Omkobling af tv-pakker vil tage lidt længere tid, og her forventes alle Stofas kunder at have de korrekte tv-pakker senest den 2. juni. Ishøj Kommune har ikke kendskab til, hvornår der kan forventes signal til de husstande, der ikke

skal have Stofa som leverandør. Den tekniske omkobling natten mellem den 31. maj og 1. juni forventes at blive mere omstændig end ved tidligere omkoblinger, da der denne gang er nogle boligforeninger, der skal kobles til en anden leverandør end Stofa.

Andet punkt orienterede om, at AAB55 over for Ishøj Kommune har gjort gældende, at de fiberkabler og fibernoder, der som en del af Ishøj Fællesantennes net befinder sig på AAB55's matrikel, tilhører AAB55 og ikke Ishøj Kommune, og derfor ikke er omfattet af Ishøj Kommunes overdragelsesaftale med Stofa. Ishøj Kommune bestrider, at AAB55 skulle have ejerskab til dele af den fiberinfrastruktur, som udgør Ishøj Fællesantennes net. På baggrund af rådgøring med kommunens advokat og tekniske rådgiver er det Ishøj Kommunes opfattelse, at de pågældende fiberkabler og fibernoder indgår som en integreret del af den samlede fiberinfrastruktur, der udgør Ishøj Fællesantennes net, og at kablerne er placeret på AAB55's matrikel efter gæstprincipet med kommunen som ledningsejer. Uafhængigt af overdragelsesprocessen er administrationen og kommunens advokater i dialog med AAB55 om at løse tvisten om ejerskabet til de specifikke fiberkabler og noder.

Tredje punkt orienterede om, at Ishøj Kommune har fået kendskab til, at Kabelplus og Ishøj Ny Antenneforening planlægger at overføre borgernes internetabonnementer direkte fra Ishøj Fællesantenne til Ishøj Ny Antenneforening. Det er kommunens opfattelse, at overførslen er i strid med persondatareglerne. Ishøj Kommune har bedt Datatilsynet om at vurdere sagen og afventer nu tilsynets vurdering. Det er aftalt med Kabelplus, at Kabelplus frem til den 1. juni ikke sender informationer ud til Ishøj Fællesantennes medlemmer, inden kommunen har haft mulighed for at se informationen.

Brugerrådet tog orienteringen til efterretning.

I forlængelse af det sidste punkt drøftede brugerrådet en henvendelse sendt 20. maj 2021 fra e-mailadressen for Kabelplus' kundeservice, men med INAF som afsender/underskriver om, at INAF har opsagt Kabelplus abonnementer for IFA abonnenter, der ikke længere skal være Kabelplus kunder. Mailen var sendt efter, at dagsordenspunktet var sendt til ØPU, og kom derfor ikke med i ØPU's og Byrådets behandling af overførslen. Ishøj Kommune har påpeget overfor Kabelplus, at det er kommunens opfattelse, at mailen er i strid med persondatareglerne, da den er sendt af Ishøj Ny Antenneforening til Ishøj Fællesantennes medlemmer.

Brugerrådet er enig i kommunens beskrevne håndtering.

b. Ishøj Kommunes håndtering af Kabelplus' kommunikation til foreninger og IFA-abonnenter

Jf. 5.a har IK bedt Datatilsynet om at vurdere Kabelplus' håndtering af kundedata. Datatilsynet har svaret på kommunens henvendelse og bedt kommunen præcisere, hvilken konkret databeskyttelsesretlig overtrædelse, der er tale om.

Ad 6. Overgang til Stofa

a. Hvordan er overgangen gået? (rapportering til IK, brugernes opfattelse)

Med enkelte forventelige problemer er det brugerrådets indtryk, at skiftet fra Kabelplus til Stofa er gået ok. Brugerrådets generelle indtryk er, at der er højere tilfredshed med skiftet til Stofa, end der var ifm. skiftet for fire år siden.

Brugerrådet opfordrer til, at man kontakter Stofas kundeservice, hvis man er kunde hos Stofa og fortsat har problemer med signalet.

b. Status, herunder nyt fra koordinering/kontakt med Stofa (IK) og Stofa-kommunikation

Det er IK's opfattelse, at overgangen fra Kabelplus til Stofa generelt er gået godt. Kommunen fik den 1. juni meget få henvendelser fra borgere om IFA. IK har et afsluttende statusmøde med Stofa i næste uge.

På Kærbo og Torsbo var der fra morgenstunden booket teknikere til at hjælpe beboerne med at installere det nye tv og internet. Alle beboere burde være kommet op at køre med tv og internet i løbet af den 1. juni.

c. Mail-domænet ishoejby.dk – hvordan er det gået?

Domænet ishoejby.dk blev drøftet. Stofas officielle udmelding er, at maildomænet var oppe at køre fra den 2. juni. Brugerrådet har kendskab til, at nogle brugere fortsat oplever problemer. Brugerrådet opfordrer disse brugere til at kontakte Stofas kundeservice.

d. Kommunikation fra Ishøj Kommune, status og reaktioner

Kommunen har sendt et brev ud til alle IFA's medlemmer, hvori alle husstande lev opfordret til at skifte leverandør inden 1. juni. IK har konstateret, at en fejl i indtastningen er skyld i, at nogle borgere aldrig har modtaget et brev.

e. Er der yderligere brugerråds-aktiviteter ifm. overgangen? Hvordan er det gået med brugerrådets oplæg om fokuspunkter?

Det er brugerrådets oplevelse, at de fleste af emnerne i Brugerrådets liste over fokuspunkter ifm. overgangen er blevet håndteret.

f. Er der nyt om "det nye Stofa brugerråd"

Intet nyt. Brugerrådet opfordrer til, at Stofa orienterer om det nye brugerråd på Stofas "Ishøj-hjemmeside". Der kan være en risiko for, at "det nye Stofa brugerråd", der etableres i henhold til Stofa's købstilbud, bliver opfattet som en fortsættelse af det gamle Brugerråd, der jo var etableret af Ishøj Kommune.

Ad 7. Status for fiber

a. TDC NET - status

Intet nyt.

b. Ishøj Kommunes statusforespørgsel

TDC NET har sendt en status på fiberudrulning til IK.

Brugerrådet konstaterer, at der først er kommet svar fra TDC NET efter gentagne rykkere. Brugerrådet er opmærksom på, at det kan betyde, at der rykker endnu flere leverandører ind i Ishøj, hvilket både kan være en fordel som følge af udvidet konkurrence, men også en ulempe, da kommunen kan blive et fibermæssigt "kludetæppe".

c. Er der mere at gøre for brugerrådet?

Intet nyt. Se også punkt 9.

Ad 8. Nyhedsbrev

De udarbejdes et afsluttende nyhedsbrev, hvor brugerråddet siger tak for denne gang, og opfordrer grundejerforeningerne til selv at kontakte TDC NET.

Ad 9. BRIFA-afslutning

a. Evaluering af brugerrådets etablering og arbejde – brainstorm

Brugerrådets arbejde og arbejdsform blev drøftet og evalueret. IK skriver input sammen til et notat, som bearbejdes videre hen over sommeren.

b. Emner og deltagere/invitation til afsluttende møde, formentlig i uge 37.

Økonomi- og Planudvalget bliver inviteret til at deltage i mødet.

Det blev foreløbig aftalt følgende punkter til dagsorden:

- Status for overgang
- Status for fiber
- Evaluering

Ad 10. Evt.

Intet nyt.

Ad 11. Næste møde(r)

Det afsluttende møde afholdes den 13 eller 16. september. IK sender en endelig dato ud hurtigst muligt.