

## Status på koncessionsoverdragelsen i Ishøj Fællesantenne

### Baggrund

Dette notat indeholder en vurdering af en række spørgsmål, som er rejst i forbindelse med overgangen af YouSee's koncessionsaftale til Kabelplus. Overgangen var resultatet af et EU udbud som Ishøj Kommune har gennemført med udgangspunkt i reglerne om indkøb af tjenesteydelser.

På nuværende tidspunkt har Kabelplus været driftsansvarlig for Ishøj Fællesantenne i 22 dage, og har i løbet af denne periode foretaget en lang række tekniske ændringer i nettet – ændringer som er nødvendiggjort af dels selve overgangen, dels en række forhold som ikke på forhånd har været afdækket i forbindelse med skiftet.

### Den tekniske omlægning

Det var på forhånd kendt, at omlægningen af koncessionsaftalen ville give anledning til afbrydelser i både TV og bredbåndsleverancen til Ishøjs borgere tilsluttet Fællesantennen. Ifølge den drejebog som blev udarbejdet i forbindelse med overgangen, skulle Kabelplus i løbet af 3 timer flytte samtlige forsyningskabler til nyt udstyr, som på forhånd var placeret og indkørt i anlæggets Hovedstation. Desuden skulle Kabelplus efterfølgende og frem til den 1. juli udskifte de såkaldte pakkefiltre i nettet, så de enkelte kunder fremadrettet kan modtage netop de TV pakker der abonneres på.

Forud for omlægningen blev der foretaget en vurdering af Fællesantennes tekniske stand, ligesom der blev udført en række målinger på nettets kvalitet, på steder udvalgt af Kabelplus. Disse målinger blev udført, mens nettet var i drift med YouSee som leverandør.

Både vurderingen af nettet og de gennemførte stikprøver viste, at nettet kørte som forventet, og at dets tilstand var indenfor rammerne, af det der var gældende i forhold til YouSee's forpligtelser (til at vedligeholde og servicere nettet).

Godt 1.000 kunder på Fællesantenne har efter koncessionsoverdragelsen oplevet længerevarende udfald på både TV signal og Internet – udfald som ligger udover det, der var planlagt i forhold til selve den tekniske overgang, og udfald som periodisk har vist sig som ustabilitet, pixeleringer i TV billeder og lave eller ingen båndbredder på nettet, herunder hyppige afkoblinger fra Internettet.

I forbindelse med den udarbejdede drejebog for den tekniske overdragelse har Ishøj Kommune krævet, at Kabelplus registrerer alle de arbejder selskabet har måttet udføre, udover det der var planlagt i forhold til overtagelsen. Loggen over disse arbejder viser nu, at det nødvendige arbejde for at få nettet til at fungere i de nye driftsomgivelser hos Kabelplus, har været langt større end forventet, og at afhjælpningerne af de forskellige tekniske problemer har taget betydeligt længere tid end forudsat.

### **Hvad består problemerne af?**

Uden at gå i tekniske detaljer, kan de overvejende grunde til det betydelige ekstraarbejde resumeres til følgende fejltyper:

- Mangelfuld eller ikke eksisterende dokumentation på væsentlige dele af den centrale del af nettet, herunder forkert opmærkning af centrale distributionskabler
- Forkerte justeringer i antennenettets forstærkere, samt forstærkere som – ved justering og med de nye signaler viste sig at være for dårlige til at bære de nye signaler
- Flere signalveje med meget høje støjniveauer, bl.a. som følge af fejllende forstærkere.

Det er vigtigt at understrege, at kablernes kvalitet grundlæggende er i orden. Der er således kun fundet ganske få kabler, som på grund af tidens ælde eller fordi de har blevet skadet ved f.eks. havearbejder eller anlægsarbejder, måttet udskiftes.

### **Hvorfor opstår disse fejl pludseligt, når Kabelplus overtager nettet?**

Et af de grundlæggende spørgsmål er, hvordan YouSee nettet har kunnet fungere med ovennævnte fejltyper, og hvorfor disse fejl pludselig viser sig, når Kabelplus overtager koncessionen.

Forklaringen er, at Kabelplus i den nye koncessionsaftale er pålagt at foretage en opdatering til den nyeste standard for antenneanlæg (den såkaldte DOCSIS 3.1 standard). For at gøre den opgradering så smidig for kunderne som muligt, har Kabelplus valgt at indlægge de nye TV og bredbåndskanaler i nettet, i de frekvensområder som også fremadrettet skal bruges til den nye standard. Derved undgår man at forstyrre kunderne med kanalflytninger når opgraderingen gennemføres.

De nye frekvenser ligger anderledes i forhold til det YouSee anvender i sine antennenet, og det betyder, at kabler og udstyr med Kabelplus' signaler bruges på en anden måde (på andre frekvenser) end tidligere. Dette er normalt, og har ikke givet anledning til bekymring i forhold til planlægningen af overgangen, fordi vedligeholdt udstyr og fungerende forstærkere i Ishøj Fællesantenne allerede er indrettet og justeret til at understøtte disse frekvenser. I praksis har fejllisten dog vist, at den antagelse ikke har været korrekt.

Mange af de konstaterede fejl bunder netop i, at forstærkere og øvrigt udstyr ikke er justeret, som det er dokumenteret i de oplysninger, YouSee har afleveret til Kommunen. Kabelplus har derfor i en lang række tilfælde været nødsaget til at foretage en tilbagejustering af forstærkerne. Nogle forstærkere har i den proces vist sig at fejle, og er derfor blevet udskiftet.

### **Forkert mærkning af kabler**

Et andet væsentligt spørgsmål er, hvorfor forkerte etiketter på kabler pludselig giver Kabelplus problemer, når de virkede efter hensigten med YouSee som leverandør?

Umiddelbart har en etikette på et kabel ikke betydning for driften, men Kabelplus har – for at opfylde kravet om høje båndbredder – været nødt til at opdele nettet i mindre enheder, end den opdeling YouSee har anvendt. Ishøj Fællesantenne består af 56 såkaldte øer – dvs. områder, som forsyner et antal kunder med signal fra samme kabel. I YouSees driftsperiode var disse 56 øer slået sammen i grupper af 3-6, så det samme kabel kunne forsyne op til 6 øer. Det giver en betydelig begrænsning på de båndbredder, der kan tilbydes kunderne, og Kabelplus delte på overtagelesdagen nettet op, så hver enkelt ø forsynes fra et selvstændigt kabel.

Hver ø forsynes i praksis med to kabler (et til trafik fra nettet til kunden, og et der sender trafik fra kunden til nettet). Det var disse parvise kabler som var forkert opmærket, så "til" og "fra" kablerne ikke var mærket ens. I YouSee's opsætning har en sådan fejlmærkning ingen betydning, da man lagde alle signalerne sammen, men med individuel forsyning til hver ø, gav dette anledning til manglende forbindelse og dermed forsinkelser.

### **Kundernes egne installationer**

Omlægningen af frekvenserne i Kabelplus' net har også betydet, at de antennekabler og installationer, kunderne selv benytter i egne hjem, skal opfylde nogle krav, som er lidt skærpede, i forhold til hvad der virkede i YouSee's net.

I praksis har det vist sig, at en del kunder (skønnet mellem 300 og 500) har brugt gamle antennekabler, hjemmelavede kabler eller forkert materiel i lejligheden. Med de nye signaler fra Kabelplus fejler disse installationer, og disse kunder oplever dermed fejl som minder om dem, der blev konstateret inden forstærkere og fordelingsnet blev justeret.

Klager fra kunder med problemer i huskablingen har medvirket til at vanskeliggøre udbedringsprocessen, fordi man ved fejlmeldingen ikke kan skelne mellem om fejlen skyldes kundens kabel eller er forårsaget af fejl i det bagvedliggende net.

## Kundeservice

En af de meget tydelige konsekvenser af det omfattende tekniske arbejde med koncessionsoverdragelsen er, at Kabelplus kundeservice har fungeret på et niveau langt under det ønskede.

Kunder har oplevet meget lange køer i både den fysiske butik i Ishøj og i telefonen. Ventetiden ved henvendelse har i den første uge oversteget 2 timer, og mange kunder har dermed opgivet at vente, eller har helt opgivet at stille sig i kø.

Samtidig har antallet af teknikere (specielt de såkaldte Level 1 teknikere, som har den direkte kundekontakt), været beskedent, og ikke dimensioneret efter den meget høje efterspørgsel. Det har betydet, at kundeaftaler ikke har kunnet opfyldes, og kunder har dermed oplevet, at aftalte teknikerbesøg ikke finder sted.

Bidragende til kundernes frustration har desuden været, at Kabelplus' hjemmeside samt virksomhedens håndtering af henvendelser via de sociale medier (primært Facebook) og e-mail, har været meget sparsom – i visse tilfælde helt fraværende.

Ishøj kommune blev allerede få dage efter koncessionsoverdragelsen opmærksom på den ringe kundeservice og påpegede overfor Kabelplus, at ændringer i specielt informationsstrømmen rettet mod kunder var nødvendig. Kabelplus fulgte delvist anvisningerne, idet man gennem perioden fortsat valgte at prioritere den tekniske fejlretning i hovednettet (dvs. de fejl som påvirker mange kunder samtidig), så antallet af kundehenvendelser på fejl, som allerede var observeret, kunne nedbringes.

Antallet af kundehenvendelser, fejlmeldinger og indikationer om dårlig drift på de sociale medier er aftaget gennem perioden. Fra klarmeldingen om stabil drift i det centrale net og fremefter er antallet yderligere aftaget, og den 20. juni meddelte Kabelplus, at indkomne fejlmeldinger ekspederes inden for 1 til 2 døgn. Samtidig koncentrerer Kabelplus sig nu om enkeltkunders fejl, og har bl.a. i samarbejde med to af de store boligforeninger etableret pop-up shops. Effekten af disse er mærkbar, da kundernes oplevelse af service stiger markant, samtidig med at fejl i husstandenes egne installationer (forkerte kabler, hjemmelavede installationer osv.) fjernes.

## Hvad kan kommunen forvente fremadrettet i forhold til stabil drift

Kabelplus har i forbindelse med overgangen undervurderet de udfordringer, man har mødt i nettet. Udfordringerne består, som det fremgår, væsentligst af mangelfuld dokumentation og i en vis udstrækning udstyr, som viser sig at fejle, når der arbejdes med det.

Denne undervurdering har betydet, at Kabelplus ikke har haft afsat tilstrækkelige ressourcer til håndtering af kundehenvendelser, hvilket naturligt har ført til klager over dårlig service fra Kabelplus' side.

Dette er naturligvis uheldigt, men Kabelplus har håndteret situationen således, at man systematisk har koncentreret sig om at fejlrette i de dele af nettet som forsyner det største antal kunder. Kabelplus har ved modtagelsen af klager fra kunder, skønnet om klagen var udtryk for fejl i det overordnede net eller skyldtes kundens eget huskabel. Det har betydet, at kunder med fejl i husets installationer ikke er blevet betjent så hurtigt som ønsket. Til gengæld har man – ved at udbedre de centrale dele først – fået nedbragt antallet af kunder som klager.

På nuværende tidspunkt (statusmøde mandag den 19. juni) meddeler Kabelplus, at hele nettet er forsynet med tilstrækkelige signalniveauer. Der vil fortsat være forhold, som kan give anledning til ustabilitet, og Kabelplus overvåger nettet i døgn-drift. Samtidig er man bekendt med, at ikke alle dårlige husinstallationer er fundet, og at kunder enkeltvis dermed stadig kan opleve dårligt signal. Til gengæld er antallet af kundehenvendelser dog faldet til et niveau, som Kabelplus finder overkommeligt med de ressourcer, man kan betjene sig af.

Kommunen følger løbende udviklingen med statusmøder mindst på ugebasis og derudover efter behov, og kommunen vejleder Kabelplus i hvordan kommunen ønsker informationer til borgere sendt ud, og hvordan Kabelplus skal oplyse om driftsstatus osv.

### **Konklusion i forhold til driftsstabilitet**

Det er i alt væsentligst den manglende og forkerte dokumentation samt de forkert justerede forstærkere, som har gjort, at omlægningsopgavens omfang er blevet fejl vurderet. Da YouSee i forhold til den gamle koncessionsaftale havde ret til den fulde udnyttelse af Fællesantenne anlægget frem til 31. maj kl. 23:59, har der i processen ikke været mulighed for at foretage yderligere analyser eller tiltag, som kunne afdække disse mangler.

Kommunen undersøger i øjeblikket, om YouSees handlinger før, under og efter koncessionsoverdragelsen er ansvarspådragende i forhold til de bestemmelser, der gælder i den hidtidige koncessionsaftale om bl.a. medvirken til en smidig overdragelse.

Det er dog Netplan's overordnede vurdering, at Kabelplus opnår den ønskede driftsstabilitet og det ønskede kundeserviceniveau, inden udgangen af juni måned.

Den vurdering bygges på følgende:

- Netværkets tekniske kvalitet er i orden. De opståede fejl er sket på grund af manglende dokumentation og på grund af forkert justerede forstærkere. Dette giver derfor ikke anledning til bekymring om, hvorvidt selve netværket kan leve op til leverancen.
- Kabelplus har arbejdet systematisk med at udbedre de fejl, som har påvirket det største antal brugere først, og Kabelplus' log viser, at antallet af kundehenvendelser er stødt dalende.

- Kabelplus er opmærksom på, hvorledes kommunen ønsker kundesupporten grebet an, og indrettet kommunikationen til kunderne, brugen af Facebook, brugen af egen hjemmeside, brugen af SMS'er samt samarbejde med kommunen informationsafdeling. Dette vil – med det faldende antal klager – medvirke til at opnå både fortsat stabil drift – og en øget kundetilfredshed.
- De erfaringerne, der er indhentet fra den indledende koncessionsovertagelse, kan bruges som nyttigt udgangspunkt, når nettet opgraderes, og forventningen er, at dette vil ske uden væsentlige gener for kunderne, da nettet således allerede nu er forberedt til denne opdatering.