

Status på koncessionsoverdragelsen i Ishøj Fællesantenne

August 2017

Baggrund

Dette notat er udarbejdet som en opfølgning af "Status på koncessionsoverdragelse i Ishøj Fællesantenne" af 22. juni 2017.

Pr. 1. august har KabelPlus været driftsansvarlig for Ishøj Fællesantenne i 61 dage, heraf 43 hverdage. KabelPlus har kontraktuelt 60 hverdage til at gennemføre overtagelsen frem til normal drift, svarende til, at Ishøj Fællesantenne skal være kørende i normal drift seneste den 23. august.

Status for omlægning

Allerede den 22. juni stod det klart, at KabelPlus havde udfordringer med at bringe stabil drift til alle dele af antennenettet, fordi den tekniske kvalitet af netværket visse steder var ringere end det der var forudsat.

KabelPlus har koncentreret sin tekniske indsats om at skabe stabil drift for det største antal kunder hurtigst, og her derfor koncentreret indsatsen om de tæt bebyggede områder.

Af typiske fejl har været, at en del ældre forstærkere i installationen ikke har været i stand til at fungere med det nye signal KabelPlus anvender, også selv om forstærkerne efter specifikationerne skulle kunne anvendes.

KabelPlus har derfor valgt at fremskynde udskiftningen af forstærkere i nettet, så alle fejlende forstærkere er blevet udskiftet med nye, efterhånden som de fejlende forstærkere er blevet identificeret. Selv om det har betydet mindre afbrydelser, så betyder udskiftningen, at installationen nu har forstærkere som understøtter den nye hurtigere DOCSIS 3.1 standard allerede nu.

Områder med særlige problemer

To områder i installationen har vist sig særligt problematiske. Det gælder boligforeningen Vildtbanegaard 1 og 2 (VBG) samt Ishøj Landsby.

Det er konstateret, at dele af kablingen i VBG i en række tilfælde ikke lever op til de minimumskrav som er stillet i forhold til tilslutning til Ishøj Fællesantenne. Fejlene har været kendt gennem en længere periode (flere år), og er allerede af den tidligere koncessionshaver blevet påtalt overfor foreningen. Fejlene skyldes simple installationsfejl (brug af forkerte kabeltyper og forkerte stik).

I Ishøj Landsby stammede problemerne fra en række ældre og delvist ustabile forstærkere. Her har KabelPlus dog kunnet afhjælpe problemet midlertidigt ved at foretage finjusteringer og enkelte udskiftninger af udstyr. Denne løsning vil være acceptabel og inden for rammerne af normal drift.

I forhold til Vildtbanegaard er der tale om en såkaldt hovednetstilslutning, dvs. en tilslutning hvor boligforeningen selv står som ejer af bygningens antennekabel. Selv om KabelPlus kontraktligt er forpligtet til at opgradere nettet til DOCSIS 3.1 omfatter denne forpligtelse dog ikke en opgradering i forhold til fejlinstallationer, og det økonomiske mellemværende i den sammenhæng skal bringes på plads, før en stabil drift (med efterfølgende opgradering) kan forventes.

KabelPlus er og på eget initiativ ved at planlægge en afhjælpning i Vildtbanegaard 2, hvor man vil etablere en ny kabelinstallation de steder hvor der er fejlinstallation af det eksisterende kabelsystem. Denne afhjælpning skal vise hvorledes problemerne afhjælpes bedste muligt, og med den mest fordelagtige omkostning for foreningen.

Generelt om den tekniske overtagelse

Som det fremgik af redegørelsen den 22. juni, har en række problemer med opnåelse af nødvendig kvalitet været knyttet til den frekvensomlægning KabelPlus valgte at gennemføre samtidig med overtagelse af driftsopgaven.

Frekvensomlægningen har vist sig at tilføje en række problemer, som ikke var forudsat i forbindelse med omlægningen, og som har betydet, at mange kunder – også uden for problemområderne, har haft perioder med svingende kvalitet på både TV signal og bredbånd. Uden for problemområderne er disse problemer nu fuldt afhjulpet.

Ishøj Fællesantenne er blandt de første antennenet som tager de nye (høje) frekvenser i brug, og erfaringerne med dette har derfor været begrænset. Det er således konstateret, at andre antennenetudbydere – som er gået i gang med tilsvarende omlægninger nogenlunde samtidig med Ishøj Fællesantenne, har konstateret nøjagtig de samme udfordringer.

Konklusionen er derfor, at overgangen til det nye højere frekvensområde skaber udfordringer uanset hvilken leverandør som vælges til at drive nettet.

Kundeoplevelser

Langt den overvejende del af kunderne på Ishøj Fællesantenne har i dag en fejlfri leverance af såvel TV, Bredbånd, telefoni og E-mail.

Kunder i De ovenfor nævnte områder oplever dog fortsat problemer, og vil gøre det frem til en ændring af fejlinstallationerne har fundet sted.

I den forløbne driftsperiode har der dog været konstateret en række mindre problemer som har gjort, at berørte kunder har haft afbrydelser af kortere eller længere varighed. Disse problemer er kort resumeret her:

- Der har været konstateret i alt 6 strømafbrydelser i driftsperioden. Disse var forårsaget af et overbelastet elnet, samt af en installationsfejl som betød, at Fællesantennen var strømforsynet fra samme elforsyning som trappebelysning. Installationsfejlene er udbedret.
- E-mail tjenesten @ishøj.dk har været ramt af et nedbrud som er forårsaget af et udefra kommende netværksproblem – muligvis et såkaldt DDOS angreb. Der er etableret normal drift, og problemet er afhjulpet. Problemet har berørt alle kunder til e-mail tjenesten.
- Mange kunder oplever at opkobling via WiFi er problematisk, og at man ikke kan udnytte de båndbredder der betales for. Dette skyldes forhold som ligger uden for Fællesantenne, og som er beskrevet nedenfor.

Generelt set - og bortset fra de anførte problemområder – kører Ishøj Fællesantenne med den kvalitet der er forudsat på alle tilbudte tjenester.

Særlige udfordringer med WiFi

Mange kunder benytter WiFi til at koble sig på Internettet. Teknikken kendes fra den tidligere koncessionshaver, og er på samme måde indbygget i KabelPlus's modemer.

En del kunder har oplevet, at man i nogle tilfælde får en meget lavere båndbredde når man benytter WiFi, og en del kunder har klaget over, at man ikke kan modtage den båndbredde der er købt.

Udfordringen med lave båndbredder via WiFi er ikke opstået som følge af KabelPlus' overtagelse af Fællesantennen, men udfordringen er blevet langt mere synlig fordi:

- mange kunder har valgt at købe de nye hurtigere forbindelser fordi prisen er lav, og fordi behovet i den enkelte husstand er stigende.
- mange husstande har valgt at koble TV-Bokse og andre højt forbrugende enheder på WiFi, nu da muligheden blev åbnet (med de højere båndbredder)
- tætheden af husstande er (i visse dele af installationen) meget tæt, og rækkevidden af WiFi er generelt god.

De høje båndbredder kombineret med højt forbrug og stor tæthed af husstande betyder, at de radiofrekvenser som benyttes til WiFi overbelastes. Det er et kendt fænomen i WiFi installationer, og af samme grund tager de fleste bredbåndsleverandører forbehold for, om de leverede båndbredder kan leveres via WiFi.

KabelPlus udarbejder i øjeblikket en omfattende vejledning til kunder i, hvordan man kan forbedre brugen af WiFi.

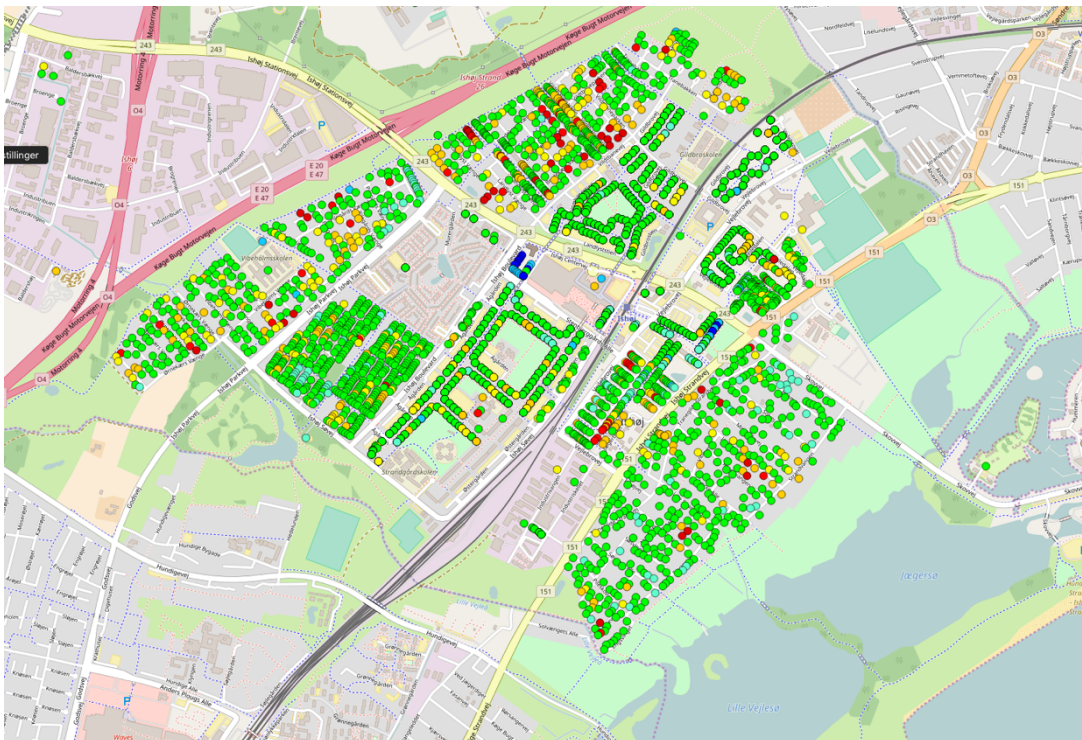
KabelPlus har pligt til at kunne levere et modem med WiFi, men kan naturligvis ikke forhindre at brugerne forstyrre hinanden. Vejledningen er baseret på, at kunden hjælpes til selv at løse problemstillingerne, evt. i fællesskab mellem naboer og med hjælp fra f.eks. boligforeningerne.

Teknisk overvågning og kontrol

KabelPlus er forpligtet til løbende at stille driftsinformationer til rådighed for kommunen. Denne forpligtelse opfylder KabelPlus ved at stille et ganske omfattende og meget avanceret system til rådighed for kommune.

Systemet kan i real tid vise tilstanden for samtlige tilsluttede enheder i nettet. Enhederne vises på et kort, og der kan klikkes på hver enhed, så en række driftstekniske egenskaber kan aflæses – herunder om Internettet kører som det skal, om der er fejl eller støj i forbindelsen osv.

Billedet her viser et udsnit af dette kort:



Røde prikker viser enheder med fejl eller som er slukket. Blå og grønne prikker viser godt kørende modemer, mens gule prikker viser modemer som kører på grænsen af den hastighed der er købt på adressen.

Det interaktive kort opdateres mange gange hvert minut, og KabelPlus arbejder nu på at tilrette visningen så man kan gå tilbage i tid og dermed se historiske data (f.eks. ineterssant hvis der har været nedbrud, klager eller andet).

Kommunen har på nuværende tidspunkt et teknisk login til kortet.

I kombination med det interaktive kort, udarbejder KabelPlus desuden lister over antallet af kunder på de enkelte tjenester, samt antallet og fordelingen af fejl. Disse lister vil – når KabelPlus har fået implementeret det i overvågningssystemet, kunne udtrækkes direkte fra overvågningssystemet.

Kundeservice

KabelPlus har igennem den seneste måned fået rettet betydeligt op på svartiderne i forbindelse med kundeservice. Det gælder både ved henvendelser i butikken, e-mails, og telefoniske henvendelser.

Samtidig er der i fællesskab mellem KabelPlus og Kommunen udarbejdet et sæt KPI (Key Performance Index) værdier, inden for kundebetjening, hvori bl.a. defineres maksimale reaktionstider, svartider og behandlingstider.

I praksis viser de seneste ugers drift, at KabelPlus i det store hele kan opfylde de fastsatte KPI'er. Der forekommer perioder hvor KPI'erne ikke er opfyldt, bl.a. i forbindelse med de strømudfald der er konstateret i forrige uge, men generelt set, og bortset fra fejl som stadig kan tilskrives standen af det overtagede anlæg, opfyldes KPI'erne på nuværende tidspunkt.

Samtidig med forbedringen af kundeservice, har KabelPlus ansat personale til håndtering af den forretningsmæssige kommunikation, og der er således udarbejdet KPI'er for besvarelse af alle henvendelser via Facebook, lige som der følges løbende op på udviklingen i henvendelser via mail, og opdatering på KabelPlus' hjemmeside.

Konklusion i forhold til kontraktuelle forhold

Den overordnede konklusion på status for Ishøj Fællesantenne er pr. 1. august 2017, at KabelPlus reelt overholder de karv der er stillet i forhold til koncessionsaftalen.

KabelPlus er i alt væsentligt udbedret de fejl de er forpligtet til, og Fællesantennen har den kvalitet og de tjenester som er forudsat i koncessionsaftalen.

Leveranceforpligtelsen er dog ikke opfyldt på de før omtalte kritiske steder i nettet. Det skyldes at nettet på disse steder ikke har den foreskrevne kvalitet – en kvalitet som skal tilvejebringes af netværkets ejer (dvs. Boligforeningen), før KabelPlus kan pålægges at gennemføre en leverance.

På den baggrund må de konkluderes, at KabelPlus pr. 1. august opfylder sine forpligtelser. Samtidig tyder intet på, at KabelPlus ikke skulle kunne opfylde yderligere forpligtelser i de problematiske områder, når der på et tidspunkt er fundet en forretningsmæssig bæredygtig løsning disse steder.

Det er ligeledes konklusionen, at KabelPlus med de værktøjer der allerede har udviklet, og med de fastsatte KPI'er, er i stand til at opfylde koncessionsaftalen fremadrettet, i hele koncessionsperioden.

Med hensyn til kundesupport og betjening opfylder KabelPlus på nuværende tidspunkt fastsatte måltal, og med de tiltag selskabet har gjort for at forbedre service og informationerne til kunder, opfylder selskabet også på dette punkt koncessionsaftalen.

Det er derfor samlet set meget sandsynligt, at KabelPlus i perioden frem til 23. august kan opfylde koncessionsaftalen generelt, og dermed også er berettiget til at fortsætte som drifts- og indholdsleverandør i koncessionsperioden.