

# Driften af Ishøj Fællesantenne tæt på at være normal

**Driften af Ishøj Fællesantenne nærmer sig et normalt niveau. Der er dog stadig flere borgere, som oplever problemer med ustabile forbindelser, men langt de fleste skyldes forhold udenfor Ishøj Fællesantenne**

Tirsdag blev der på byrådsmødet gjort status på to måneder med Kabelplus som administrator af Ishøj Fællesantenne.

”Kabelplus har ifølge kontrakten 60 arbejdsdage til at opnå normal drift. Det er den 24. august. Derfor tager vi først på byrådsmødet i september stilling til, om Kabelplus skal fortsætte som administrator af Ishøj Fællesantenne. Status lige nu er, at det, efter en kaotisk start, ser meget bedre ud, selvom der stadig er en del borgere, som oplever ustabile forbindelser. Kabelplus leverer nu generelt et stabilt signal ind til første stik i hus eller lejlighed, og det går også i den rigtige vej i forhold til kvaliteten af kundeservice,” siger Ishøjs borgmester Ole Bjørstorp. Der er dog stadig et stort boligområde i Ishøj, hvor borgerne er langt fra en oplevelse af stabil drift.

”Der er desværre mange problemer i især Vildtbanegårds afdeling 1, 2 og 3. Nogle af problemerne var der også før Kabelplus overtog, men de er blevet forværret af, at Kabelplus’ signal, der er i en bedre kvalitet end tidligere, også samtidig er mere følsomt. Det stiller større krav til husinstallationerne, og der er desværre konstateret mange fejl på både kabler og stik i Vildtbanegård. Boligforeningen ejer selv bygningernes antennekabler. Så selvom Kabelplus er forpligtet til at opgradere nettet, så gælder det ikke en opgradering i forhold til fejlinstallationer. Derfor kan vi først pålægge Kabelplus at garantere normal drift i Vildtbanegård, når der er rettet op på fejlene i installationen. Vi arbejder på at finde løsninger på problemerne i samarbejde med boligforeningen og Kabelplus,” fortæller borgmesteren. Teknikere fra Kabelplus har siden mandag den 7. august være i gang med at gennemgå installationerne for at finde ud af, hvad der er af mulige løsninger.

## **Mange problemer med ustabil wifi**

Ifølge kommunens eksterne rådgiver Netplan er der også mange, der oplever problemer med kvaliteten af deres trådløse forbindelse, men det skyldes forhold, som ligger udenfor Ishøj Fællesantenne. Kabelplus er forpligtet til at have modemmer, der kan levere wifi efter de nyeste standarder. Dog kan Kabelplus, som alle andre udbydere af internet, kun give en garanti for hastigheden ind til stikket i kundens væg, fordi naboers wifi og lokale forhold i boligen er afgørende for, hvor god wifi-forbindelsen er.

Efter Kabelplus overtog den 1. juni, er der sket en stigning i antallet af borgere, der har valgt at få internet via Ishøj Fællesantenne og også flere, der har opgraderet deres internetforbindelse til en højere hastighed. Der er mange flere husstande, der har valgt at koble tv-bokse og andre enheder på wifi. Alt dette har betydet, at der generelt er en større belastning på wifi end før 1. juni.

”Derfor har vi bedt Kabelplus om at lave en vejledning til, hvad man selv, naboer og boligforeningen i fællesskab kan gøre for at forbedre wifi. Det vil forhåbentlig kunne gøre en stor forskel,” siger borgmester Ole Bjørstorp.

Ishøj Kommune vil fortsat føre tæt tilsyn med udviklingen både i forhold til drift og kundeservice ved ugentlige statusmøder. Kabelplus er forpligtet til løbende at dokumentere overfor kommunen, at de lever op til de fastsatte mål for kvaliteten.

Guiden til wifi er tilgængelig på Kabelplus' hjemmeside [www.kabelplus.dk](http://www.kabelplus.dk) under kundeservice.

Faktaboks:

### **Udvikling i drift og kundeservice**

#### **Drift 1. juni – 31. juli:**

- Antal alarmer om fejl på antenneanlægget er faldet fra 98 til 2.

#### **Kundeservice 10. juli - 2. august:**

- Antal kunder i butikken er faldet fra 120 til 45
- Antal kunder i telefonen er faldet fra 120 til 98
- Antal mails fra kunder er faldet fra 563 til 56
- Antal henvendelser på Kabelplus' Facebookside er faldet fra 100 til 34.

Tallene for kundeservice er et gennemsnit per dag beregnet ud fra den første og sidste uge i perioden.

Faktaboks:

### **Derfor har overdragelsen skabt problemer**

Den 1. juni overtog Kabelplus ansvaret for driften af Ishøj Fællesantenne. Overdragelsen har taget længere tid, krævet flere ressourcer og skabt problemer for langt flere borgere end forventet. Det er der primært tre årsager til:

- Da Kabelplus fik adgang til Ishøj Fællesantenne den 1. juni 2017 viste det sig blandt andet., at de tegninger over anlægget, som Kabelplus havde modtaget, ikke var korrekte, og at en del kabler var opmærket forkert. Det betød, at Kabelplus måtte bruge mange ressourcer på blot at kortlægge antenneanlægget.
- Desuden var en række såkaldte forstærkere justeret forkert - noget, som muligvis skyldtes den strømafbrudelse, der havde ramt Ishøj weekenden før overdragelsen.
- Derudover skyldes mange af problemerne også, at Kabelplus udnytter et større frekvensområde til signalet, end det var tilfældet før den 1. juni. Det stiller både større krav til indstillingerne i antenneanlægget og til kablerne i huset, som den enkelte husstand selv har ansvaret for. Ændringen i signalet er nødvendig for, at Kabelplus kan opgradere og dermed fremtidssikre nettet, som de er forpligtet til ifølge kontrakten med Ishøj Fællesantenne.

**Kontaktinformation:**

Ole Bjørstorp, Ishøjs borgmester, tlf. mobil 51 20 35 11 eller [obj@ishoj.dk](mailto:obj@ishoj.dk)

Inge Sørensen, centerchef for Center for Ejendomme og Byggesager i Ishøj Kommune, tlf. 43 57 74 75 eller [insoe@ishoj.dk](mailto:insoe@ishoj.dk)