

Galgebakkens aftale om TV overgår fra ComX til YouSee pr. 21. okt. 2015 med tilmeldingsfrist for den enkelte abonnent den 28. okt.

Forhandling og beslutning:

ComX blev solgt til YouSee, hvorefter Galgebakkens Afdelingsbestyrelse, IT-udvalg og Driften undersøgte markedet for TV-leverandører, som er begrænset af, at YouSee har overtaget næsten al TV-leverance. (Stofa, der er nævnt for kvalitet, kunne ikke levere det, vi havde brug for.) Aftalen blev præsenteret og vedtaget i store træk på et beboermøde 8. dec. 2014. For at Galgebakken kunne videreføre de fordele, der lå i den tidligere aftale med ComX, skulle den nye aftale indgås inden udgangen af året 2014. (Vi har så siden undret os over den lange leveringsperiode.)

YouSee redegjorde desuden for TV-pakkerne og kombinationen af (minimum) Grundpakken og Bland-selv-valgmulighederne.

IT-udvalget har både over for YouSee og på beboermødet gjort opmærksom på, at tilliden til YouSees kundeservice var meget lille, baseret dels på erfaring, dels på offentliggjorte undersøgelser. YouSee har bedyret, at der var fokus på forbedring af netop dette forhold.

Aftaleforholdet er dels en aftale mellem YouSee og Galgebakken om den overordnede leverance, dels aftalen mellem den enkelte abonnent og YouSee

Selve overgangsdagen, 21. okt.. 2015: YouSee havde skrevet til abonnenterne, at de skulle foretage en kanalsøgning, og at kanalerne ville være til rådighed i løbet af dagen, og at det derfor kunne anbefales at vente med henvendelse til Kundeservice til efter kl. 16. Det var så en rigtig dårlig anbefaling, eftersom der godt nok var åbent i Kundeservice til kl. 20, men ikke adgang i YouSee til de mennesker, der kunne gøre noget teknisk ved evt. (reelle) fejl. I aftenens løb havde jeg (BS) en drøftelse med Kundeservice, der var imødekommende, men blot ikke havde nogen handlemulighed. Det var mit indtryk, at indlæsning af de digitale kanaler foregik med en vis forsinkelse - ikke at forveksle med, at en hel del beboere ikke havde de rigtige oplysninger på deres TV-apparat til at nedtage kanalerne.

Jeg skrev til vores konsulentkontakt, at det ikke var acceptabel service ved overgangen fra ComX til YouSee for så stor en bebyggelse som Galgebakken. Det har hun bragt videre op i systemet til relevante personer.

Tilmelding for den enkelte abonnent

Den enkelte abonnent fik pr. post tilsendt en kanalvalgsbrochure og et tilmeldingskort med frist den 28. okt. På debatsiden GALGEBAKKEN har flere givet tilkende, at de ikke havde modtaget noget pr. post. Andre har meldt, at de har tilmeldt sig pr. post, men konstateret ved senere opringning til Kundeservice, at de ikke var registreret. Dertil kommer ekspedition i Kundeservice som flere beboere/abonnenter har oplevet som ikke-tilfredsstillende.

Osse det har jeg meldt til konsulenten, der anbefalede, at man brugte telefonnummeret 7070 4124 i stedet for 7070 4040. (Bragt videre på GALGEBAKKEN.) Det skulle give forbindelse til medarbejdere, der ville være bedre orienteret om forholdene i Galgebakken.

Valg af pakke type: Ervin Olsen (beboer) har lagt et eksempel på GALGEBAKKEN, der viser, at det for nogle beboere vil kunne betale sig at vælge en lav pakke suppleret med Bland-Selv kanaler.

GALGEBAKKEN-debatsiden har været brugt til beskrivelse af frustrationer, gode råd og muligheder for hjælp. Nogle beboere har haft brug for at kontakte kundeservice i det selskab, der har produceret deres TV-apparat.

Levering af de valgte pakker og Bland-Selv kanaler - og information om betaling

Datoen 1. november er skæringsdatoen for begyndende betaling til YouSee. Som der tidligere er gjort opmærksom på, vil betalingen for TV fra YouSee blive faktureret for et kvartal ad gangen - i modsætning til den månedlige betaling i ComX/Dansk Kabel TV. **Oplysningen fra YouSee er, at deres automatiske flow fakturerer i december for 1. kvartal 2016 og tilbage til 1. november 2015. Beboerne får derfor i slutningen af december en faktura, der dækker fra 1.11.15 til 31.3.16.** Det er aftalen i YouSee, at den såkaldte blokordre for filtermontering tidligst bookes en gang i november, og at der indtil da er fuldpakkesignal for alle. Der betales ikke til YouSee, men til ComX for perioden indtil 1.11.

Beretninger på GALGEBAKKEN om, at nogle beboere har fået helt forkerte regninger, kan vi (i IT-udvalget og GAB) jo ikke forholde os til. **At "det hele" skulle blive lavet om den 1.11., er vi ikke informeret om. Det**

drejer sig formodentlig om, at den enkelte abonnents valg kan effektueres fra 1.11.15.

Pr. 13. oktober var der 174 tilmeldte, pr. 28. oktober ved fristens udløb var der 347.

YouSee har besluttet at rundsende en reminder-mail, så den lander hos de relevante beboere medio uge 45. Når fristen i mailen er udløbet, vil frakoblingen af ikke-tilmeldte husstande begynde.

Priserne

Jeg har flere gange informeret på GALGEBAKKEN-siden om de priser, der er gældende både for 2015 og for 2016. Den enkelte abonnent har desuden fået informationen. Derfor har prisstigningerne i 2016 osse været kendt. At Grundpakken i 2015 koster kr. 54,13 og i 2016 kr. 92,69 skyldes - udover en mindre prisstigning - at der i 2015 er betalt rettighedsafgifter (CopyDan m.m.), og at de så igen skal betales i 2016. Ikke noget "bondefangeri" i det.

De opgivne priser for 2016 er: Grundpakke kr. 92,69, Mellempakke kr. 334,79 og Fuldpakke kr. 455,81. På tilmeldingskortet ved en fejl opgivet som kr. 448,38, der er en tidligere ComX-pris. **Bland-Selv kanal- priserne stiger ikke, men er som på kanalbrochuren: 10 Bland Selv-kanaler kr. 180/md., 20 kr. 230/md., 39 kr. 280/md.**

Antal åbne stik i lejemålene

YouSee arbejder med at finde ud af, hvor mange stik de enkelte lejemål kan have åbne uden tillægspris. Vi ønsker selvfølgelig ikke dårligere vilkår end hos ComX.

Biba Schwoon, medlem af GAB og IT-udvalget