



TV



Internet



Telefoni



En del af TDC-koncernen

FastTV undersøgt af DR-programmet Kontant

Tirsdag d. 24. maj 2011 bragte DR-programmet "Kontant" et indslag vedrørende FastTVs tilstedeværelse på fibernettet i Nordsjælland. I den anledning har FastTV et par uddybende kommentarer.

Priser & prisregulering

TDC har fastsat priserne for at leje sig ind på fibernettet for andre virksomheder, så det afspejler de omkostninger, der er forbundet med at udbygge og drive nettet. Det er således bæredygtige priser, som gør, at økonomien hænger sammen. Disse priser er blevet vurderet og godkendt af myndighederne. Enkelte udbydere har valgt at trække sig fra nettet, fordi de har fundet prisen for høj, og FastTV er for nuværende den eneste udbyder, der kan tilbyde TV i hele TDCs fibernet i Nordsjælland. FastTV fastsætter priser i henhold til de priser, vi skal betale for at levere på fibernettet.

Kundeservice

Den store ombygning af infrastruktur fra DONG Energy fibernet til TDC fibernet, som påbegyndte d. 10. januar 2011, viste sig desværre at give et ekstra stort pres på vores kundeservice. Oveni dette fik vi overdraget ca. 8.000 kunder fra to udbydere på TDCs fibernet, som ikke længere ønskede at levere på nettet. Disse forhold lagde vores kundeservice ned, hvilket ingen kunder kan være tjent med. Det beklager vi naturligvis dybt.

Med henblik på at rette op på situationen og give god service til kunderne har FastTV:

- tredoblet antallet af ansatte i kundeservice.
- ansat vikarer til kun at besvare e-mail-henvendelser.
- entreret med et eksternt call-center til at tage blandt andet salgskald, så vi selv kunne fokusere på vores eksisterende kunder.

Fra slutningen af marts 2011 og indtil nu har FastTV haft nul til tre minutters ventetid i vores kundeservice, bortset fra en periode med udsendelse af betalingspåmindelser, hvor ventetiden har været længere (ca. 24 minutter). Vores mål er at have en gennemsnitlig ventetid på max. 2 minutter, som vi arbejder stærkt henimod. Volumenet af email-henvendelser stiger, og vores kundeservice har en behandlingstid på ca. 14 dage. Vores mål er at reducere til de normale 24 timer.

Sne på skærmen og frysning af TV

Hvad angår sne på skærmen og frysning af billedet, så er det vigtigt at pointere, at der ikke kan være tale om "sne på skærmen", når vi taler digital-TV. Hvis kunder oplever sne, er det grundet en forkert installation. Det, nogle kunder formentlig oplever som "sne", er pixeleringer, som skyldes fejl på centralt udstyr. Fejlbehæftet udstyr har også været årsag til frysninger af billederne. I forrige uge er flere servere rundt om i nettet blevet udskiftet til afhjælpning af netop frysninger og pixeleringer. Hvis kunder stadig oplever disse billedforstyrrelser, er FastTV meget interesseret i at få besked om det således, at vi kan gennemgå udstyr og servere.

Kontakt

Hvis der er spørgsmål eller kommentarer til FastTV i forhold til ovennævnte, kan disse stilles pr. mail til hotline@fasttv.dk. Pressehenvendelser kan sendes til presse@fasttv.dk.