Noter om TDC nedbrud.

11/7 fra fredag eftermiddag til mandag formiddag,
1/11 fra lørdag morgen til mandag formiddag og
8/12 fra søndag aften til tirsdag middag

Oplevede vi på Endelave nedbrud på TDCs mobilnet på Endelave. Nedbruddet udartede sig på den måde at 3,4 og 5 G forbindelsen var væk. 2G nettet fungerer, men var overbelastet, da alle telefoner, der normalt benytter 3,4 og 5 G forsøger fallback til 2 G

Konsekvenserne for en Ø med kun én sendemast er mange:

- Hjemmepleje og hjemmesygeplejerske kan ikke kommunikere, borgere kan ikke komme i kontakt med hjemmepleje.
- Borgeres nødtryk fungerer ikke, fallback til 2 G virker ikke pga. overbelastning. Dette er potentielt livstruende.
- SMS'er tager flere timer om at nå frem.
- 112 er det eneste telefoni der virker. Da disse benytter konkurrentens netværk, hvis ikke der er forbindelse
- Internet: Mange har skiftet til 5 G, da f.eks. YouSee nægter at servicere fastnet/xDSL.
- Betalingsterminaler virker ikke ved de erhvervsdrivende.
- Hjemmepleje kan ikke benytte deres journaler ude hos borgeren.
- Tv via streaming på 5 G virker ikke.
- Diverse styringer via Internet og SMS virker ikke.

TDC net skriver at deres mobilnet har en oppetid på 99,9, men i perioden 11/7 til 10/12 har oppetiden på Endelave været på ca. 95,2
Frekvensen af fejl er meget høj. Fejlene ligner alle hinanden, så man kan mistænke, at det er det samme udstyr, der fejler igen og igen. Når der først er en tekniker på øen, tager det kun minutter at løse problemet, så man mistænker, at det fejlende udstyr blot genstartes.

Når man forsøger at fejlmelde problemerne, opstår de virkelige problemer. Det virker som om, at man nærmest har etableret vandtætte skodder mellem kunderne og dem, der har driftsansvaret for nettet.

Ved seneste fejl har jeg følgende historie:

Da nettet jo var nede for alle, kunne jeg tage fat i følgende teleselskaber: TDC-erhverv (som Horsens Kommune, og dermed hjemmeplejen benytter), YouSee (som de fleste på Endelave bruger) og mit eget selskab Telmore. Alle disse ejes af selskabet Nuuaday, der igen ejes af ejes af den australske kapitalfond Macquarie Group, der også ejer TDC net, der driver mobil og fibernettet

TDC erhverv (som Hjemmeplejen benytter) åbner kl. 8.00, derfor prøver jeg dem først.

Jeg fortæller, at alt er nede. Både TDC, Telmore og YouSee.

Det gør ikke noget indtryk på supporteren. Pia, som supporteren hun hed, kunne godt se, at der ikke var 3,4 og 5 G forbindelse til telefonen, men forsøgte at "smide" den specifikke telefon af masten. Da jeg ikke havde fysisk adgang til telefonen kunne jeg ikke umiddelbart genstarte den. Da jeg af gode grunde ikke kunne komme i kontakt med den hjemmeplejer, der havde telefonen, fordi den ikke virkede, konstaterede TDC-erhverv , at 2G virkede på telefonen, men telefonen ikke blev svaret. Selvom jeg forklarede, at det var fordi 2G var overbelastet, og man ikke kunne ringe op der, var der ingen hjælp at hente.
En forespørgsel om at eskalerer problemet, da det jo ikke var begrænset til den specifikke telefon, blev afslået: Telefonen virkede jo på 2G.
Jeg nåede ikke længere af den vej. Da jeg luftede min frustration over den manglende forståelse for problemet, var bemærkningen: Jeg gør jo bare mit arbejde.

YouSee: Prøvede at få support på telefoni og internet. Det var ikke mig, der var kunden? Jeg forklarede at kunden var en ældre mand på over 80 år, og det var mig der kunne forklare hvad problemet var. YouSee foreslog at nulstille telefon og router til fabriksindstillinger. Da jeg sagde, at det jo ikke ville løse problemet, fik jeg at vide at kunden blot kunne komme ned i YouSee butikken, så medarbejderne der kunne nulstille. Da jeg gav udtryk for at det ikke var telefonens skyld, men lokationen, mente medarbejderen at hvis telefonen ikke virkede på Endelave, så ville den heller ikke virke i Horsens. Jeg foreslog at man eskalerede problemet, men det kunne der ikke være tale om før alting var nulstillet - altså heller ingen hjælp den ved.

Jeg kontaktede også mit eget teleselskab Telmore. Det var det første sted hvor man talte med en person, ikke chattede. Første supporter jeg talte med der, satte jeg ind i problemet med den defekte mast. Hun undersøgte ved deres "IT-afdeling", og kunne fortælle at de ingen mulighed havde for at eskalere problemet videre til TDC-net der driver masterne - jeg tænkte "det var godt nok pokkers".

Jeg kontaktede en hotline ved TDC-net, der har en fiber-hotline. Det er den eneste kontaktpunkt, man kan finde på nettet til dem. Som jeg forventede, kunne de ikke hjælpe med mobilmaster. Da jeg luftede min frustration, fandt supporteren en e-mail adresse jeg kunne skrive til, hvilket jeg gjorde. Da jeg ikke havde fået noget svar efter en time prøvede jeg at rykke. Der blev svaret af en anden Pia, der kunne fortælle, at den gruppe jeg ramte med min e-mail ikke tog sig af drift, men udelukkende arbejdede med udbygning af mobilnettet. Jeg luftede min frustration, og Pia skrev at de enkelte udbydere SKULLE fejlmelde, ved mistanke om fejl. Hun ville sende en mail til deres drift, via det hun kaldte en "Intern bagdør".

Efter at have skumlet lidt over min manglende succes med at få formidlet en fejlmelding, så kom jeg frem til, at jeg nok havde brugt en forkert taktik. Ved at give mange oplysninger, i håb om at lette supportens arbejde, havde jeg givet mulighed for at afslå fejlmeldinger. Så vejen frem var at ringe til Telmore, fortælle at jeg havde 3 abonnementer og ingen af dem virkede efter 21.30 foregående aften. Derefter gik en lang og intensiv fejlsøgning i gang. Telefonen blev "smidt af"

masten, jeg satte den i flytilstand og tilbage et antal gange. Det var ligesom om det ikke virkede. I stedet for at nulstille min telefon, prøvede vi at sætte SIM kortet over i en anden telefon som jeg havde nulstillet til formålet. Det tog ca. 45 minutter. Da alle muligheder var udtømt, nævnte jeg spagfærdigt, at min nabos telefon heller ikke virkede. Den i øvrigt flinke og opvakte unge mand, kom til den konklusion, at det måske ikke var mine 3 devices der havde valgt at gå i stykker samtidigt, men der måske var noget andet i vejen. Han måtte derefter snakke med sin chef, og jeg blev sat på Telmore Muzak i ca. 15 minutter. Da han kom tilbage fortalte, at det skulle meldes ind til “net-drift”. Men da klokken var over 16.00 kunne det først gøres kl. 8.00 næste dag. Han lovede at sende en mail, når han havde talt med dem. Den modtog jeg den næste dag kl 8.24.

Det er relativt ubegribeligt, at man ikke kan aflevere en konkret fejlmelding, men bliver nødt til at “løbe supporteren træt”, før man kan få hjælp ved den Australske kapitalfonds ansatte, der sidder på en stor del af den danske infrastruktur. Om uviljen til at eskalere problemet i de forskellige afdelinger i Nuuaday koncernen alene skyldes supportens kvalitet, eller et internt afregningssystem, der primært gør at man skal have kunderne afvist hurtigst muligt. I alle fald er det både utrygt, og utilfredsstillende, både at have et ustabilt net, og en ikke eksisterende kundesupport.