



Die ggsnet schwängimatt betreibt ein leistungsfähiges und modernes Kabelnetz in der Region Thal/Gäu, Oberaargau, im Kanton Solothurn, Schweiz. Mit rund 25'000 Haushaltungen* versorgen wir täglich 55'000 Menschen mit Radio, TV, Internet und Telefon.

Als wir Ende Oktober 2017 aufgrund technischer Probleme morgens ab 08.00 Uhr den gesamten UKW Betrieb im ggs-Gebiet kurzfristig einstellen mussten, waren wir extrem erstaunt über die vielen Kundenreaktionen. Trotz verstärktem Kunden- und Telefondienst konnten wir nicht alle Reklamationen und Hinweise auf den ausgefallenen UKW Empfang entgegennehmen.

Keine fünf Minuten nach dem Ausfall erfolgten bereits die ersten Kundenreaktionen. Viele Kunden hatten zudem auch unsere Vertriebspartner kontaktiert. Fazit ist, dass wir innert drei Stunden mehr als 70 Reklamationen entgegennehmen mussten. Viele Kunden konnten uns wegen Überlastung nicht erreichen.

Ein Ausfall der TV-Sender verursacht nicht annähernd solch massive Kundenreaktionen.

Nachdem wir um die Mittagszeit die UKW-Aussendungen auf dem Kabelnetz wieder in Betrieb nehmen konnten, beruhigte sich die Situation umgehend.

Durch diesen Vorfall haben wir sehr eindrücklich erkannt, dass UKW ab Kabel für die Bevölkerung nach wie vor sehr wichtig ist, und uns erlaubt, uns von anderen Diensten wie IPTV positiv zu unterscheiden. Jeder Kunde, der verloren geht, bedeutet meist den Verlust aller gebündelten Dienste, und stellt daher faktisch eine Werteinbusse für das Netz dar. Für einen Kabelbetreiber, welcher insbesondere seine treue Kundschaft behalten will, wäre es somit sehr unklug, eine UKW-Kabel-Abschaltung zu erwägen. Dies, zumal nun dank FMplus das DOCSIS 3.1 trotzdem eingeführt werden kann.



Roger Kälin

Geschäftsführer der ggsnet schwängimatt

* Durchschnittlich 2,2 Bewohner pro Haushalt (Belegungsdichte, 2016 gemäss BFS)