

Til

Sejerø d. 16.-9.-2013

TDC

Teglholmsgade 1-3

0900 København C

Kalundborg Kommunes Ø-udvalg for Nekselø og Sejerø har før skrevet til TDC om dårlig dækning til mobiltelefoner og mobilt net på Sejerø og Nekselø

På begge ender af Sejerø og på nordenden af Nekselø bliver JERES kunder ikke betjent, da mobiltelefoner, selv med Tdc-abonnement ikke har signal og kommer man blot 2-3 kilometer fra jeres antenne kan man ikke få Hometrio da signalet er for dårligt.

Det kan også blive livstruende, i de to ender på Sejerø har vi omkring 200 sommerhuse der er uden ordentlig dækning, ved akut sygdom er de uden mulighed for at skaffe lægehjælp.

Når hjemmeplejen skal betjene de fastboende der er på enderne af Sejerø har de ikke mulighed for at komme i kontakt med de andre hjælpere, det er ikke holdbart.

Det faktum harmonerer ikke med det citat fra jeres hjemmeside der er sat ind herunder:

Tilfredse kunder

Vi vil have Danmarks mest tilfredse kunder. For at sikre dette mål har TDC har siden 2009 arbejdet intenst med forbedring af kundetilfredsheden gennem TAK-programmet. TAK står for "Tag Ansvar for Kunden" - for det er præcis, hvad vi ønsker at gøre ved de kunder, der kommer i kontakt med os. TAK omfatter alle kunder og medarbejdere hos TDC og handler bl.a. om kompetenceudvikling og procesforbedringer.

Vi har været i dialog med flere hundrede kunder for at få dem til at udvælge de vigtigste serviceforhold. De vigtigste serviceforhold har vi dokumenteret i noget, vi kalder kundeløftet. Kundeløftet omfatter 64 konkrete forhold. Inden for hver af disse kategorier har vi nu gennemført projekter, som har medført, at kundetilfredsheden har været stigende i løbet af det sidste år.

Vi måler kundetilfredsheden på tre forskellige måder. ECSI (overordnet tilfredshed), Kundebarometer, køb (tilfredshed efter et købsforløb), Kundebarometer, fejl (tilfredshed efter en fejlretning) og en såkaldt kontaktmåling, f.eks. når en kunde har talt med vores kundecentermedarbejdere.

Sidst vi skrev fik vi end ikke svar, denne gang ønsker vi både svar og handling.

Det må være muligt i disse digitale tider at få bedre dækning, med ny højere mast eller forstærkere i begge ender af Sejerø og på nordenden af Nekselø

Glæder os til svar og forbedring, vi vil gerne i en dialog med jer om sammen at finde den bedste løsning.

Med venlig hilsen

Ella Rasmussen

Revesvej 3

4592 Sejerø

E-mail: [ella@rasmussen.mail.dk](mailto:ella@rasmussen.mail.dk)

Mobil 24 43 24 99

Formand for Ø-udvalget

Kopi til

Kalundborg Kommune

Folketingets Udvalg for Landdistrikter og Øer

Sammenslutningen af Danske Småøer