

Reg. Nr. 1.3.1.11

Nr. 14-18.720.02

**Interpellation Ernst G. Stalder betreffend Störungen breit-band.ch**

Der Gemeinderat beantwortet die Interpellation wie folgt:

1. *Hat der Gemeinderat Kenntnis davon, dass in Riehen Nord sowie im Gebiet Rössligasse/Oberdorfstrasse Probleme mit dem Kommunikationsnetz Riehen bestehen?*

Weder beim neuen Provider Improware noch auf der Gemeindeverwaltung wurden seit dem Providerwechsel Störungen oder Totalausfälle gemeldet, die mehrere Kunden betreffen. Solche Ausfälle müssten auch vom vorhandenen technischen Überwachungssystem registriert und automatisch an den Pikettdienst gemeldet werden.

Um den in der Interpellation erwähnten Vorfällen nachzugehen, müssten genauere Ortsangaben sowie Art und Zeitpunkt der Störungen gemeldet werden. Der Interpellant kann die konkreten Angaben an die Improware oder die Gemeindeverwaltung weiterleiten.

2. *Falls ja, wie gedenkt der Gemeinderat, diese Probleme zu lösen?*

Wenn technische Probleme festgestellt oder gemeldet werden, wird von den verantwortlichen Fachleuten alles daran gesetzt, diese Störungen so rasch wie möglich zu beheben. Ursachen für technische Störungen können beim Netz selber oder Modem liegen. Nicht selten liegen die Probleme aber auch bei Hausinstallationen, also bei hausinternen Leitungen oder Steckdosen, für welche eigentlich der Hauseigentümer verantwortlich ist.

3. *Hat der Gemeinderat Kenntnis davon, ob ein Pikettdienst ausserhalb der Öffnungszeiten sowie an Samstagen und Sonntagen existiert?*

Der Pikettdienst ist vertraglich geregelt und während 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag sichergestellt. Aufgrund der Interpellation wurde vom Provider die Telefonanlage überprüft, welche die Telefonanrufe ausserhalb der Geschäftszeiten an den für das jeweilige Gebiet zuständigen Pikettdienst weiterleitet. Dabei wurde festgestellt, dass die automatische Weiterleitung tatsächlich nicht mehr ordnungsgemäss funktionierte und vom 14. bis 21. April 2017 keine Pikettanrufe zu verzeichnen waren. Das technische Problem wurde am 21. April 2017 umgehend behoben.



Seite 2

4. *Wenn ja, warum wird dieser Pikettdienst nicht auf [www.riehen.ch](http://www.riehen.ch) publiziert und warum wurden die ImproWare-Nutzenden nicht von diesem Pikettdienst in Kenntnis gesetzt?*

Die Telefonnummer des Kundendienstes der Improware ist auf der Homepage [www.riehen.ch](http://www.riehen.ch) Suchbegriff „Kommunikationsnetz“ publiziert. Die Nummer wurde auch auf den Kundenscheiben beim Providerwechsel mitgeteilt. Zudem ist sie auf diversen Flyern und Programmlisten der Improware erwähnt.

5. *Hatte das Kommunikationsnetz seit der Übernahme durch die neue Betreiberin Anfang Jahr weitere Ausfälle und/oder Störungen zu verzeichnen? Wenn ja, wie viele und in welchem Zeitraum wurden sie behoben?*

Wie bereits vor dem Providerwechsel sind auf dem Kommunikationsnetz Riehen im Vergleich mit anderen Netzen vergleichsweise wenige Störungen zu verzeichnen. Totalausfällen kamen bisher nicht vor.

6. *Gibt es im Vertrag zwischen der Gemeinde und der Kommunikationsnetzbetreiberin Bestimmungen über die Verfügbarkeit der Angebote und wurden diese bisher eingehalten?*

Im Vertrag ist bezüglich Interventionszeiten folgendes festgehalten:

- Störungsmeldungen werden von Montag bis Freitag von 07.30 bis 22.00 Uhr behoben. Samstag und Sonntag sowie an Feiertagen von 09.00 bis 22.00 Uhr.
- Bei einem Totalausfall erfolgt die Intervention rund um die Uhr, das heisst auch zwischen 22.00 und 07.30 bzw. 09.00 Uhr.

Gemäss Improware wurden diese Bestimmungen eingehalten. Der Gemeinde liegen keine Hinweise vor, dass dies bezweifelt werden muss.

7. *Welche Möglichkeiten haben der Gemeinderat und die betroffenen Kunden, wenn eine zuverlässige Verfügbarkeit des Netzes nicht gewährleistet ist?*

Falls technische Störungen vorkommen ist wichtig, dass sie Improware gemeldet werden, damit die Ursachen festgestellt und so rasch wie möglich behoben werden können.

Vor technischen Störungen ist kein Kommunikationsnetz gefeit. Insgesamt läuft das Kommunikationsnetz Riehen technisch aber auch seit der Umstellung stabil.

Riehen, 25. April 2017

Gemeinderat Riehen