

Erik Verbeeck - Van der Sande
Zilvererf 21/0.03
9990 Maldegem

jasmine.masselis@ombudsmantlecom.be

Ombudsman Telecom
Att.: Mw. J. Masselis
Albert II-laan 8
1000 Brussel

O/ref : EVS24122166
U/ref : 2024/14762 J. Masselis

9990 Maldegem: 20 december 2024
Zilvererf 21/0.03

Geachte Ombudsman,
Geachte mevrouw Masselis,

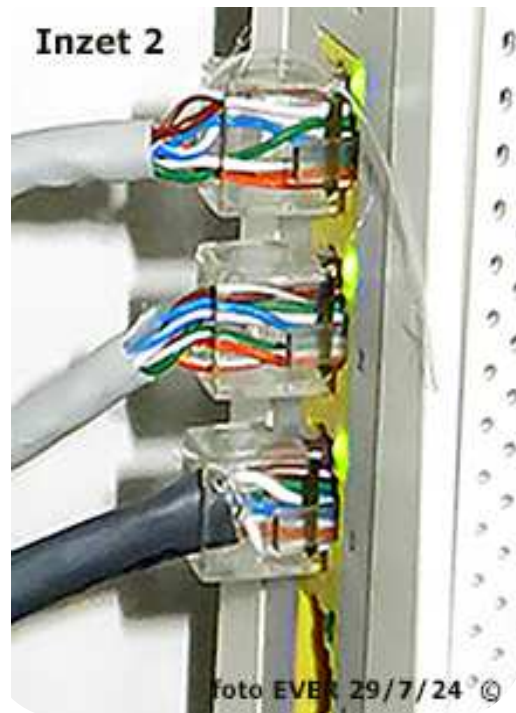
Betreft: Klacht van 9 december 2024 om 11:45u. tegen Telenet.
Ontvangstmelding Ombudsdienst van 10 december 2024 om 09:28u.
Conclusie klager EVS24122166.

De feiten zijn enigszins anders dan deze die Telenet beweert :

1. Wat vooraf ging.

1.1. Op 15 juli 2024 werd door een onderaannemer van Telenet de installatie na verhuis in dienst gesteld, modem en connectoren RJ45 geplaatst - foto inzet 1 -

1.1. De wijze waarop Telenet die connectoren plaatste is technisch onaanvaardbaar, maar het werkte,



dat de down / uploadsnelheden nadien daalden, was niet meteen opgevallen.

2. Feiten.

Pas recentelijk werden netwerkproblemen vastgesteld, de verbindingen met de NAS verliepen trager, pas dan werd de traagheid van de data ontdekt, Upload +/- 80MBs en Download 18 MBs.

2.1. Op 06 december 2024 werd via de helpdesk telefonisch contact genomen. Als gevolg daarvan stuurde Telenet een technicus die op 9 december 2024 om 13:50u. is toegekomen en om 14:10u. is vertrokken, deze repair technicus komt duidelijk geïrriteerd vertellen dat hij niets kan komen doen omdat het probleem zich buiten voordoet -waarvoor al meerdere tickets zijn opgemaakt- en de man vertrekt onverricht ter zake. Op het verzoek om minstens de slecht geplaatste connectoren te vervangen, kan dat niet “er moet een andere techniker komen met een andere kwalificatie” zegt hij en voegt er aan toe dat ik beter met de klantendienst een financiële tegemoetkoming kan bedingen. - bewijzen van de uitspraken in bezit -.

2.2. Na geen interventie van de 1e technicus wordt er op 9 december 2024 om 14:50u. contact opgenomen met Telenet met het relaas van de interventie. Bij Telenet kan de aard van de problemen die zich “buiten” manifesteren en waarvan de abonnee hinder heeft, niet benoemd worden. Telenet wordt ook geïnformeerd over de klacht bij de Ombudsdienst.

Warning						Inzet 3					
• The detection of fluctuating US SNR levels could have potentially impacted the customer if it occurred over an extended period of time or across various frequencies. • Suboptimal modulation levels detected on one or more frequencies											
TX						RX					
Freq (MHz) ↑	Average (dBmV)	Min (dBmV)	Max (dBmV)	Delta (dB)	Modulation	Freq (MHz) ↑	Average (dBmV)	Min (dBmV)	Max (dBmV)	Delta (dB)	Modulation
23.2	36.35	33.8	38.9	5.1	64 2024-12-09 09:57:01	146	9.4	9.4	9.4	0	256 2024-12-05 18:11:55
30.5	35.55	34.1	37	2.9	64 2024-12-08 18:12:01	162	8.95	8.9	9	0.1	256 2024-12-07 14:11:58
38.9	34.9	33.6	36	2.2	64 2024-12-08 18:12:01	194	9.35	9.3	9.4	0.1	256 2024-12-06 02:41:55
45.7	32.9	29.8	36	6.2	64 2024-12-08 18:12:01	202	9.5	9.4	9.6	0.2	256 2024-12-06 02:41:55
						210	9.9	9.8	10	0.2	256 2024-12-06 02:41:55
						234	11.25	11.1	11.4	0.3	256 2024-12-05 18:11:55
						242	11.25	11.1	11.4	0.3	256 2024-12-05 18:11:55
						250	11.15	11	11.3	0.3	256 2024-12-05 18:11:55
US SNR						DS SNR					
Freq (MHz) ↑	Average (dB)	Min (dB)	Max (dB)	Delta (dB)		Freq (MHz) ↑	Average (dB)	Min (dB)	Max (dB)	Delta (dB)	
23.2	18.35	20	36.7	16.7		146	37.6	37.6	37.6	0	
30.5	26.05	15.4	36.7	21.3		162	37.6	37.6	37.6	0	
38.9	29.45	19.8	39.1	19.3		194	37.6	37.6	37.6	0	
45.7	27.8	18.2	37.4	19.2		202	37.45	37.3	37.6	0.3	
						210	37.6	37.6	37.6	0	
						234	38.75	38.6	38.9	0.3	
						242	38.75	38.6	38.9	0.3	
						250	38.75	38.6	38.9	0.3	

Ondertussen heb ik bepaalde inside informatie ontvangen over de resultaten van metingen op mijn aansluiting waar nogal veel **rode cijders** te zien zijn - foto inzet 3.

Voor de interventie van 9 december 2024 stuurde Telenet een blanco leveringsbon - **stuk 1** -.

2.2.1. De persoon, aan de uitspraak te horen duidelijk iemand van vreemde origine, aan de helpdesk zegt : “ *van binnen is er geen probleem, WIFI werkt goed, TV werkt goed, computers zijn verbonden, alles ziet er goed uit, maar “van buiten” is er wel een probleem, er is daarvoor een ticket aangemaakt en dat kan soms lang duren, één of twee weken voor dat van buiten op te lossen, kwaliteit is zwak, connectie valt weg en die tickets staan nog open, de persoon die vandaag langs kwam was gewoon een repair tech voor binnen*”, einde citaat.

2.2.2. Omtrent het feit dat de 1e “Repair tech” technicus de bij de verhuis fout geplaatste RJ45 connectoren niet kon vervangen zegt Telenet : “ *... buiten kan hij als Repair tech alleen meten, maar hij kan dat probleem niet oplossen, daarvoor moet er een “Drop tech” komen en die moet dan een techniker voor buiten inplannen, maar omdat er ondertussen al 4 tickets zijn aangemaakt, de techniker die voor binnen kwam moet zelf een techniker voor buiten bellen...*”, einde citaat, alle bewijzen van die uitspraken en het volledige telefoongesprek in bezit.

3. Op 10 december 2024 om 08:52u. verschijnt de 2e technicus, hij telefoneert met een andere dienst van Telenet, is vanaf het begin vrij zenuwachtig en beweert dat de mensen bij de klantendienst er niets van kennen en zij als technici daarvan het slachtoffer zijn, hij is blijkbaar van UNIT-T, tijdens het meten ter hoogte van de modem zegt hij tegen de persoon waarmee hij telefoneert : “ *... op de modem geen WIFI versterking ...*”, na wat meten en te trachten de problemen aan mijn installatie toe te schrijven, wordt dan verzocht om de foute plaatsing door de Telenet technicus bij de verhuis - zie boven - te herstellen en zegt de technicus : “ *.... daar ga ik u niet kunnen mee helpen ...*”, ik zeg aan de technicus : “ *.... Telenet kan geen professionele UTP kabel aansluiten heel interessant om te weten ...ge had die connector er zeker niet mogen afknippen*”, de technicus zegt : “ *... als het aan de binnen bekabeling ligt, ligt het niet aan ons en ik kan gerust een andere technicus laten komen*”.

3.1. Uiteindelijk laat de technicus de situatie achter zonder de door hemzelf afgeknipte connector terug te plaatsen en zegt dat er vandaag nog, dus 10 december 2024, een andere technicus zal komen om de connector te plaatsen, wat niet gebeurde !!! Er werd wel een “Leveringsbon” - **stuk 2** - toegestuurd met daarop enkele opmerkingen



De klant blijft zonder internet, pc en TV achter, dat is dinsdag 10 december 2024 om 09:55u. Een ander excuus is dat zij als technici niet langer dan 3/4^u bij een klant mogen blijven, hij maakt allerlei gebaren en vertrekt, de klant blijft zonder internet achter - **foto inzet 4** -;

- 3.1.1 De technicus schrijft : "Snelheid werd gemeten op de gemeten op modem "
- Ik zeg : Maar niet gemeten op het netwerk, waarom niet ?
- 3.1.2. De technicus schrijft : " Connectoren op Ulp Fichen Waren Niet Correct Op Gezet"
- ik zeg : Hier wordt bedoeld de connectoren RJ45 die bij de verhuis in juli 2024 door een technicus van Telenet niet correct werden geplaatst - inzet foto 2 - en door deze technicus opnieuw geplaatst zijn.
- 3.1.3 De technicus schrijft : " Heb Alle 3 De Connectoren Aangeneopen maar bleek dat 1 Vd Ups Een Cat 6 Kabel is, ik Heb Hier De Juiste Connector Niet Voor " .
- ik zeg Die technicus kan niet eens fatsoenlijk schrijven, elk woord begint met een hoofdletter, vervolgens benoemt hij connectoren "Fichen" en noemt een UTP kabel een Ups!!

3.2. Als klant en ex technicus van kabel- tv werken - **stuk 3** - heb ik een noodoplossing dienen te zoeken en in een winkel in computerzaak Cittel te Maldegem CAT6 connectoren aangekocht - **stuk 4** -, zonder over het juiste krimp-gereedschap te beschikken, heb ik de CAT6 connector tóch correct kunnen plaatsen waardoor ik in de late namiddag van dinsdag 10 december 2024 pas terug mijn werkzaamheden heb kunnen hervatten; het is onaanvaardbaar dat een Telecom operator als Telenet geen materiaal - connector en krimpgereedschap - heeft om hun modem in werking te stellen en een connector te plaatsen die zij voordien zélf afknippen, het gaat over een gebouw met 62 assistentieappartementen.

4. Op 11 december 2024 neem ik opnieuw contact op met de klantendienst en recapituleer in kort het verhaal van de interventies van de twee technici en het feit dat de 2e technicus de stekker afknipte en geen andere connector kon plaatsen. De dame aan het onthaal had, zoals ik begrijp, toch begrip voor de hele situatie.

- 4.1. De dame aan het onthaal zegt :
 - 4.1.1. Er zijn momenteel geen werken;
 - 4.2.2. Ik kan geen problemen zien;
 - Ik zeg : " dat klopt niet want de technicus heeft gezegd en het was te zien op het scherm van zijn pc dat er vanaf 6 december verschillende tickets open waren ..."
 - 4.2.3. Dat is correct, er staan inderdaad 2 tickets open, er staan er open, controlling, blokkeringen, blocking is zijn ticket nummer hier, er staan er nog verschillende open, maar nu is daar bij u alles wel in orde, hé meneer..
 - Ik zeg :: " nee dat klopt niet en ik verwijs naar de informatie waarover ik beschik en verwijs naar de rode cijfers die voorkomen op de tabel - inzet 3 -, vooral in de frequenties van de retourweg.
 - 4.2.4. Met de update gaat dat wel opgelost worden zegt de dame, ik zie wel dat uw modem een update vraagt, heeft u de update al eens gedaan bij uw modem ?
 - ik zeg : " hoezo hoe moet ik dat weten, moet ik dat zelf doen ? " .
 - 4.2.5. Ik ga de update nu doen voor u, de modem vraagt om een update, daarom die rode cijfertjes,
 - Na 10:18" verbreekt het gesprek, ik bel opnieuw en heb gelukkig dezelfde operator aan de lijn, die zegt :
 - 4.2.6. We gaan kijken of de reset de frequenties voor u verbeterd zijn, ik ga het controleren, één momentje, na enkele seconden zegt de operator dat **de registratie** terug compleet is en alles is weer goed, ik ga de frequenties nog eens kijken, hij heeft wel nog wat rode signalen maar

dat zijn de werken geweest, en dat zijn de redenen geweest van die slechte signalen, kijk het is een service en nu is het weer in orde. Ik ga hier wel een notitie van maken want dat is niet de bedoeling dat we zo werken en uw kabel weghalen! Er was wel van hieruit een softreset nodig en die reset heb ik voor u aangevraagd.

Ik zeg : Ik sta wel versteld van het feit dat de technicus zegt gemeten te hebben en alles in orde was, ook de transmissiesnelheid ...

4.2.7. " Nee, nee dat ligt niet aan uw installatie, de "werken" hebben de "rout" - doelende op routing ??- wel wat verstoord, gisteren waren die werken bezig en ze zijn vandaag teneinde gedaan en dat was de reden van uw rode cijferkes - **inzet 3** - , maar door de reset en de update, is alles weer in orde.

Ik zeg : Terwijl ik met u telefoneer doe ik de speedtest en zie weer 92,3 MBs download en 18 MBs upload ...

4.2.8. ... en 18 upload, euh, euh ... uw speedtest is nog altijd te laat, ik ga dat doorgeven aan een andere dienst, achterliggend, daarvoor moet er niemand afkomen, soft reset heb ik uitgevoerd, maar de snelheid is nog niet optimaal, correct? Ik ga dat doorgeven aan een andere dienst en die doet dat. Als dat aangepast is, gaan ze u opbellen

ik zeg : Ik begin te twijfelen aan mijn computer, de operator zegt :

4.2.9. " Aan uw computer ligt het niet, hé meneer

Opsomming niet limitatief

Om zeker te zijn werd de computer op 18 december 2024 binnengebracht bij de leverancier in Zonhoven, - 130 km. enkele reis en gezien de files een verplaatsing van 3 uur heen en 3,5 uur terug.

5. Besluit.

5.1. De modem diende gereset te worden en een update te krijgen, twee door Telenet ter plaatse gestuurde zogenaamde technici - 9 en 10 december 2024 - hebben dat niet vastgesteld of gerealiseerd.

5.2. Telenet is er bij de verhuis in juli 2024, wat betreft het aansluiten van de modem, niet in geslaagd om deze correct aan te sluiten, het in het gebouw gebruikte type kabel is voorzien in de normering - CEI - en de - EN - Europese normen.

5.3. Tot op heden is de inkomende UTP kabel, die behoort tot de installatie van het gebouw waarin 62 assistentiewoningen zijn ondergebracht en de klant niet verantwoordelijk is voor het type UTP kabel - CEI EN 50575, een CPR gecertificeerde kabel voor permanente installaties in bouwwerken- fabrikanten mogen sinds 1 juli 2017 geen andere kabels meer maken voor dat doel, Telenet slaagde er niet in deze correct met de passende CAT6 connector aan te sluiten.

5.4. Ondergetekende abonnee bewijst dat er wel degelijk een oorzakelijk verband is met de problemen waarmee ik als abonnee gedurende dagen/weken geconfronteerd werd en nog steeds wordt geconfronteerd met communicatieproblemen, abonnee diende zelf een connector aan te kopen en te monteren.

5.5. Ondergetekende abonnee vordert in der minne van Telenet een forfaitair en symbolisch bedrag van honderd - 100 - voor de geleden schade. Indien Telenet dit minnelijk voorstel niet aanvaardt, vervalt het en herneem ik mijn rechten.

Onder voorbehoud van alle rechten, artikel 25 van de Grondwet, artikel 10 van het EVRM - opsomming niet limitatief - en zonder nadelige erkenenis.

Hoogachtend,

Erik Verbeeck



Bijlagen :

1. Blanco leveringsbon Telenet van 09 december 2024
2. Leveringsbon met opmerkingen van technicus 2 van 10 december 2024
3. Referentiebrief van Electrabel 22 september 1998
4. Factuur Coppens-Cittel aankoop connectoren