

Klachtnummer : 2021/9072
Dossierbeheerder : Gunther Duym
Telefoonnummer : 02 209 15 22

Aan de heer Erik VERBEECK
Oplintersesteenweg 217 A/003
3300 TIENEN

E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be
Website : www.ombudsmantelecom.be

Brussel, 14/09/2021
Betreft : Mededeling standpunt operator(s)

Geachte heer VERBEECK,

Het bedrijf heeft mij zijn standpunt medegedeeld in het kader van uw dossier. Mag ik u vragen hiervan kennis te nemen ?

Standpunt van Telenet Group:

In uw mail van 07/09/2021 meldt u de klacht van meneer Erik VERBEECK.

In zijn klacht geeft meneer Verbeeck aan dat Telenet weigert een vastgesteld defect met de bekabeling weigert te repareren. Verder geeft de klant aan niet tevreden te zijn met de plaatsing van de NIU en de modem in zijn woonkamer.

Tijdens een interventie op 29/06/2021 stelde een netwerktechniker een fout vast op de dropkabel die de aansluiting voorziet naar de woning van meneer Verbeeck. Omdat de aansluiting hier nog gebeurde met een oude RG11-kabel werd er geopteerd om de volledige kabel te vervangen in plaats van het uitvoeren van een puntherstelling. Hiervoor werd dossier REP_20210705_25068549 aangemaakt. De aannemer verantwoordelijk voor dit dossier liet ons weten dat de uitvoering ingepland staat op 22/09/2021.

Indien een klant van mening is dat de Telenet-basisopstelling op een niet zo ideale plaats in de woning is voorzien, kan hiervoor een afspraak gemaakt worden met een techniker om de modem en netwerkverdeler (NIU) te verplaatsen.

Standaard plaatsen we deze basisopstelling waar de aftakkabel binnenkomt. Wil u de aftakkabel op een andere plaats laten binnenkomen? Dan bereid de klant die aanpassing zelf voor. De klant voorziet een aftakkabel van de juiste lengte en boort nieuwe gaten in de gevel, als dat nodig is. De techniker zal deze nieuwe aftakkabel opnieuw aansluiten.

Verder willen we meegeven dat zo'n afspraak betalend is. De tarieven kan u hier terugvinden:
<https://www2.telenet.be/nl/klantenservice/werkt-een-telenet-dienst-of-toestel-niet/>

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd

Ik veronderstel dat dit standpunt voldoet aan uw verwachtingen en dat uw klacht op basis hiervan kan worden afgesloten.

Zonder tegenbericht voor 24/09/2021 zal ik uw klacht afsluiten met een minnelijke schikking.

Voor meer informatie kan u zich wenden tot Gunther Duym op telefoonnummer 02 209 15 22 of via het mailadres gunther.duym@ombudsmantelecom.be.

Met de meeste hoogachting.

Luc Tuerlinckx,

Ombudsman