

**Conclusie: Naar aanleiding van onderstaand onderzoek besloot Telenet meer toelichting te verschaffen.**

**Details van het verslag vindt u hieronder:**

Mijnheer Verbeeck meldt in zijn klacht dat het internet signaal onvoldoende is sedert enkele weken. Na onderzoek kunnen wij u het volgende meedelen.

Op 10-12-2024 ging onze techniekier ter plaatse. Tijdens deze interventie werd een defect gevonden aan de fiche op de internetkabel. Onze techniekier wou deze vervangen. Omwille van een menselijke vergissing is pas na het afknippen van de fiche opgemerkt dat het om een specialer type kabel ging waarvoor onze techniekier niet het nodige materiaal meehad.

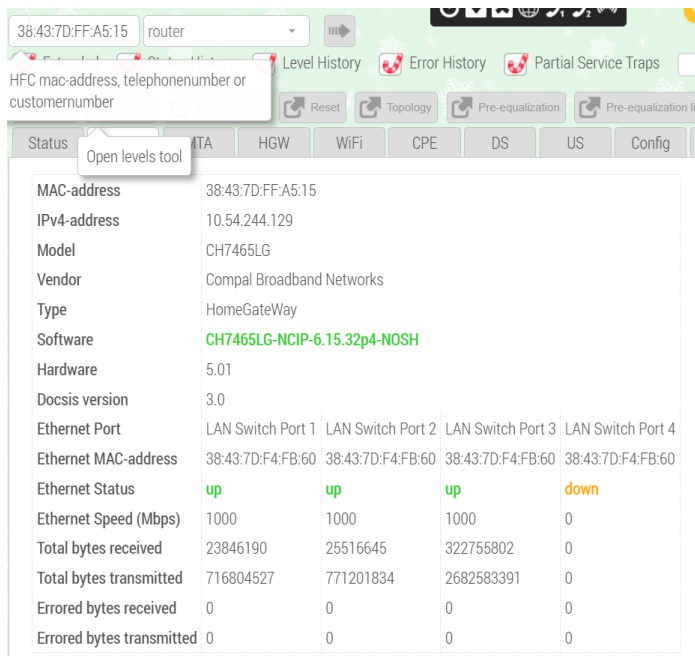
Wij willen onze oprechte excuses aanbieden voor de hinder en het ongemak.

Intussen liet mijnheer Verbeeck weten dat hij zelf de fiches vervangen heeft.

Wij hebben naar aanleiding van mijnheer zijn klacht contact opgenomen met onze expert techniekiers waarna wij volgende informatie hebben ontvangen.

Na een controle van het netwerk zien wij sedert 11-12-2024 een opmerkelijke verbetering van de signalen op de modem van mijnheer Verbeeck.

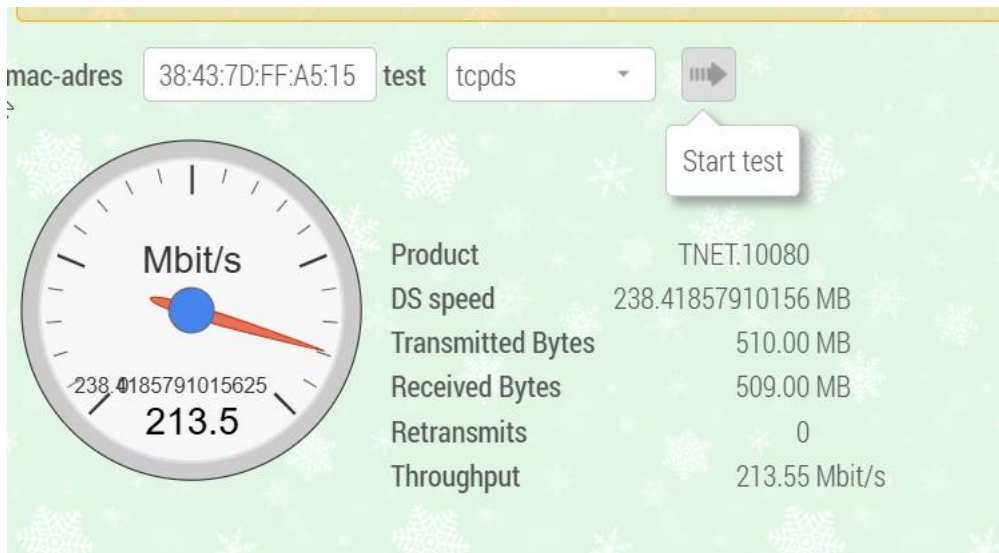
Binnenhuis draaien alle kabels op 1000Mbps wat een zeer goed resultaat is.



The screenshot shows a network management interface for a router. At the top, there is a search bar with the MAC address '38:43:7D:FF:A5:15' and a dropdown menu set to 'router'. Below the search bar are several tabs: 'Level History', 'Error History', and 'Partial Service Traps'. There are also buttons for 'Reset', 'Topology', 'Pre-equalization', and 'Pre-equalization list'. A navigation bar contains tabs for 'Status', 'MTA', 'HGW', 'WiFi', 'CPE', 'DS', 'US', and 'Config'. A tooltip 'Open levels tool' is visible over the 'Status' tab. The main content area displays a table of modem details:

MAC-address	38:43:7D:FF:A5:15			
IPv4-address	10.54.244.129			
Model	CH7465LG			
Vendor	Compal Broadband Networks			
Type	HomeGateWay			
Software	CH7465LG-NCIP-6.15.32p4-NOSH			
Hardware	5.01			
Docsis version	3.0			
Ethernet Port	LAN Switch Port 1	LAN Switch Port 2	LAN Switch Port 3	LAN Switch Port 4
Ethernet MAC-address	38:43:7D:F4:FB:60	38:43:7D:F4:FB:60	38:43:7D:F4:FB:60	38:43:7D:F4:FB:60
Ethernet Status	up	up	up	down
Ethernet Speed (Mbps)	1000	1000	1000	0
Total bytes received	23846190	25516645	322755802	0
Total bytes transmitted	716804527	771201834	2682583391	0
Errored bytes received	0	0	0	0
Errored bytes transmitted	0	0	0	0

Op dit moment levert onze modem dan ook een topsnelheid.



Desondanks dat onze modem een zeer goede snelheid levert kan mijnheer Verbeek ervoor kiezen om een upgrade uit te voeren van zijn huidige modem.

Hier zijn 2 mogelijkheden:

- Upgrade naar modem type MV2
  - o Op dit type modem kan de klant zijn accespoint kosteloos behouden, zoals met zijn huidige modemtype
- Upgrade naar modem type MV2+
  - o Bij dit type modem kan de accespoint niet behouden blijven en dient ook deze vervangen te worden naar een wifi pod
    - Deze wifi pod is bij Telenet beschikbaar als een huur toestel aan 3 euro per maand. De eerste 3 maanden is de huur gratis.

[https://www2.telenet.be/residential/nl/netwerk/360wifi?CMP=sbr\\_telenet%20wifi%20pods\\_e|&skwid=AL!14365!3!694749247800!e!!g!!telenet%20wifi%20pods&gclsrc=aw.ds&gad\\_source=1&gclid=EAlaQobChMlr\\_mKm-OwigMV\\_11HAR1A4hwTEAAYASAAEgK4P\\_D\\_BwE](https://www2.telenet.be/residential/nl/netwerk/360wifi?CMP=sbr_telenet%20wifi%20pods_e|&skwid=AL!14365!3!694749247800!e!!g!!telenet%20wifi%20pods&gclsrc=aw.ds&gad_source=1&gclid=EAlaQobChMlr_mKm-OwigMV_11HAR1A4hwTEAAYASAAEgK4P_D_BwE)

Wenst de klant één van deze upgrades, kan hij hiervoor de modem en eventuele wifi pods online bestellen.

Wenst hij hiervoor een techniker ter plaatse, zal dit een betalende interventie zijn. De klant dient er rekening mee te houden dat onze technici getrainde vakmensen zijn, die ongestoord hun job moeten kunnen doen.