

Erik Verbeeck - Van der Sande  
Oplintersesteenweg 217A/003  
3300 Tienen  
016 41 68 11

[Peggy.luyten@ombudsmantelecom.be](mailto:Peggy.luyten@ombudsmantelecom.be)  
[klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)

Ombudsman Telecom  
Luc Tuerlinkx  
Koning Albert II-Laan 8  
1000 BRUSSEL

U Ref.: 2021/9072  
O Ref.: EVS21101572

3300 Tienen 08 oktober 2021  
Oplintersesteenweg 217A/003

Geachte Ombudsman Telecom,  
Beste Luc,

Betreft: Elektronisch ingediende klacht voor bemiddeling van 07 september 2021.  
Uw tussenkomsten bij de telecom operator Telenet.  
Uw brief met recapitulatie van 06 oktober 2021.  
Ondermaatse RG-11 kabel werd niet vervangen.  
Openbaar nut.

In haar antwoord schrijft Telenet zelf: "... 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 ..." einde citaat. Later werd de herstelling uitgesteld tot 01 oktober 2021.

Edoch, de ondermaatse oude RG-11 kabel werd in extremis toch niet vervangen omdat de verhuurder wegens een huurgeschil denkt op die manier de huurders -ondergetekenden- te kunnen pesten, er is immers een geding lopende voor de vrederechter en het betreffende appartement werd recent door de burgemeester officieel ongeschikt verklaard.

De Telenet technicus is op 01 oktober 2021 om 07:30u. 's morgens, tijdens een telefoongesprek met de eigenaar van het pand gezwicht voor de eigenaar die weigerde de vervanging van de kabel toe te laten, dat is van de telecom operator onterecht omdat teledistributie / internet een basisrecht is, van openbare orde en van openbaar nut, bijgevolg kan de eigenaar niet weigeren dat die ondermaatse en in casu destijds niet voor dat doel gebruikte kabel, wordt vervangen.

De eigenaar, wars van enige kennis ter zake, ontkende eerder ook al het nut van de herstelling, maar in een e-mail van 01 juli 2021 om 08:01u. gaf de verhuurder de schriftelijke toelating -zie bijlage 1-.

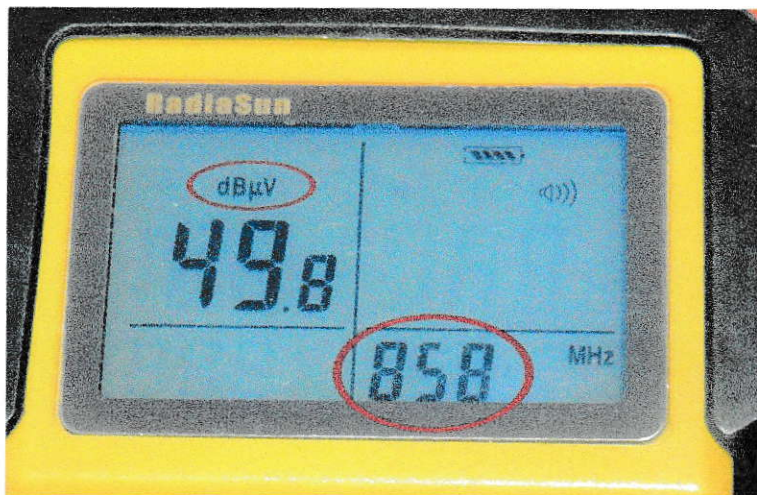
Frappant is dat die morgen 01 oktober 2021 om 07:10u., omdat Telenet niet ter plaatse was, het personeel van de aannemer JACOPS zich ook met de problematiek van de huurkwestie is gaan inlaten, totaal onterecht en ongepast, dat werd aan de preventieadviseur van de firma JACOPS -Katrien V.- gemeld.

EVS21101572 Ombuds Telecom recap kabel 1/2

Het personeel van de aannemer had haar opdracht dienen uit te voeren en zich niet moeten mengen in een huurgeschil waarvan zij geen kennis hebben, zij hadden hun opdracht moeten uitvoeren, de e-mail -bijlage 1- werd zelfs aan dat personeel getoond, maar desondanks hebben ze hun opdracht niet uitgevoerd, ze hebben zich ter plaatse meer dan een uur ingelaten met zaken die niet hun taak waren.

## BESLUIT.

Door de tussenkomst van de Ombudsman Telecom werd weliswaar de individuele kabelfout hersteld, maar de oude ondermaatse RG-11 kabel werd, zoals Telenet schriftelijk aan de Ombudsman Telecom bevestigde, onterecht niet vervangen! Aangezien teledistributie van openbaar nut is, kan de eigenaar van het pand die vervanging niet weigeren en had Telenet de kabel dienen te vervangen.



Telenet heeft het na het herstellen van de kabelfout niet eens nodig gevonden om het signaal bij de klant te meten, dat heeft de klant zelf gedaan en vastgesteld dat er thans op de hoge frequenties 49,8 dBµV signaal aanwezig is, dat is maar liefst 15 dBµV méér dan vóór de herstelling van de kabelfout - meting inzet foto display meettoestel-. Dat signaal is gemeten aan de abonneeafkadoos en voor analoge signalen nog steeds te laag. De ondermaatse RG-11

kabel die hier ondergronds is gelegd, is daar de oorzaak van, een signaal van -10,2 dBmV is ondermaats. Technisch gezien moet die kabel nog steeds vervangen worden, de slogan die Telenet op een bord dat bij de werken werd geplaatst "... hier werkt Telenet aan het netwerk van de toekomst ..." is gewoon lachwekkend. Indien Telenet in de toekomst problemen wil vermijden dan hadden zij de kabel moeten vervangen en zich niet inlaten met huurgeschillen die los zouden moeten staan van de kwaliteit van de telecomdiensten van Telenet en daar op toezien is de taak van de Ombudsman Telecom.

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

Erik Verbeeck

Als klant

Als freelance journalist <sup>2</sup>

<sup>2</sup> tot spijt wie het benijdt.

Adriana Van Der Sande

Als klant

Bijlagen: E-mail van eigenaar van 01/7/21 08:01 met toelating vervangen kabel.  
MM-312-01