——Oorspronkelijk bericht——
Van: info@xs4all.nl [mailto:info@xs4all.nl]
Verzonden: donderdag 26 juni 2008 7:51
Aan: info@
Onderwerp: Problemen bij nieuwe aanvraag (Email-Id:)

Geachte heer,

Ik mail u naar aanleiding van ons telefonisch contact eerder vandaag. XS4ALL maakt gebruik van het netwerk van KPN om klanten aan te sluiten. Op basis van uw postcode en huisnummer kan XS4ALL bepalen waar het ADSL signaal naartoe moet. Dit levert alleen problemen op als op dit huisnummer meerdere lijnen aanwezig zijn. XS4ALL kan dan niet zien op welke lijn de ADSL gelevert dient te worden. Daarom wordt bij de aanvraag om een telefoonnummer gevraagd zodat wij de juiste lijn kunnen identificeren. Dit identificeren gebeurt aan de hand van gegevens uit het bestand van KPN. Omdat uw nummer niet bij KPN bekend is krijgt XS4ALL de melding dat het nummer niet gevonden kan worden. Om dit op te lossen kunt u het beste contact opnemen met uw eigen telecom provider, zij kunnen u vertellen welke afspraken zij met KPN gemaakt hebben over het overnemen van de lijn en welke mogelijkheden er zijn.
Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geinformeerd.

Met vriendelijke groet,

1elijn Sales
XS4ALL Internet

—
Mijn Postvak In wordt beschermd door SPAMfighter.
2125 spam-mails zijn er tot op heden geblokkeerd.
Download de gratis SPAMfighter via deze link: http://www.spamfighter.com/lnl

Opmerking ACT:
Deze brief is 'per ongeluk' naar 2500 Telez klanten gestuurd met alle gevolgen van dien.

Datum
-

Onderwerp
Klantprogramma bij kpn

Ons kenmerk
-

Contactpersoon
-
-
-

Telefoon
-

E-mail
-

A. van der Model
Modelstraat 1
1234 AB MODELPLAATS

Geachte heer van der Model,

In de afgelopen periode heeft u contact met KPN opgenomen naar aanleiding van uw overzetting naar Pretium, waarbij u heeft aangegeven ongewenst overgezet te zijn naar Pretium voor uw vaste telefonie abonnement. Voorzover u daarbij heeft aangegeven de overzetting ongedaan te willen maken wijzen wij u erop dat Pretium u waarschijnlijk zal houden aan het afgesloten jaarcontract en daarom heeft KPN hier nog geen actie op ondernomen. We willen uiteraard voorkomen dat u onverwacht rekeningen moet betalen, daarom informeren wij u hierover via deze brief.

KPN ziet u natuurlijk graag terug als klant. Om terug te keren naar KPN kunt u bijgevoegd aanvraagformulier ingevuld opsturen naar KPN WLR, Tweebaksmarkt 23, 8911 KW Leeuwarden.
Helaas kan KPN niet voorkomen dat Pretium u mogelijk nog kosten in rekening gaat brengen. Om dit in orde te maken verzoeken wij u zelf contact op te nemen met Pretium om te informeren naar de voorwaarden voor de beëindiging van uw contract. Zij kunnen u ook vertellen of er mogelijk kosten in rekening gebracht zullen worden.

KPN betreurt het als u ongewenst bent overgezet en wil dergelijke klachten graag voorkomen in de toekomst. Indien u inderdaad ontevreden bent over de wijze waarop u bent benaderd door uw aanbieder, kunt u bijgevoegd klachtenformulier invullen.

Met vriendelijke groet,
Namens KPN,

[redacted]

[redacted]

Atlantic Telecom
t.a.v. heer Rongen
Postbus 550
Venray

Klantnummer[redacted]
Ref. telefoongesprek heden.

[redacted]07-06-2008

Geachte heer[redacted]

Volgens ons telefonisch onderhoud van heden middag treft u zoals afgesproken een copie aan van het schrijven dat wij van Telfort ontvingen waarin zij ons mededelen geen internet aansluiting te kunnen verzorgen omdat wij geen vaste telefoonaansluiting zouden hebben.
Hierop heb ik gereclameerd met mijn brief van 16 mei, waarvan eveneens een ingesloten copie, dat wij een abonnement hebben bij Atlantic Telecom.
Daar ik hierop geen reactie kreeg heb ik Telfort gebeld die mij mededeelden dat zij alleen een aansluiting kunnen verzorgen als ik een abonnement bij KPN afsluit.
Graag uw reactie,

Met vriendelijke groet[redacted]

[redacted]

[redacted]

(tb024.04)

[redacted]

Retouradres: Telfort, Postbus 2823, 3500 GV Utrecht

Utrecht, 13 mei 2008

Onderwerp : Telfort internet-aanvraag niet uit te voeren
Ons kenmerk : DSL-1445848/65575/1793925 / 1445848

Geachte [redacted]

Wij danken u voor uw Telfort internet-aanvraag welke is aangevraagd op een lijn zonder vast telefonie abonnement bij KPN, de zogenaamde 'Dedicated Line'. Uw aanvraag is bij ons bekend onder het ordernummer 1445848. Helaas hebben wij van de netwerkleverancier vernomen dat de door u aangevraagde internetaansluiting niet kan worden geleverd.

Als oorzaak hiervoor is ons doorgegeven:

Telefoonlijn is reeds in gebruik
Neemt u contact op met uw netwerkleverancier om meer duidelijkheid te krijg[redacted]oring. In de meeste gevallen is uw netwerkleverancier KPN.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Telfort

Margreet Reffeltrath
Directeur Klantenservice Internet

[redacted]

[redacted] Telfort.