

@ZiggoWebcare

Welkom! Wij zijn het Ziggo Webcare-team. Wij staan klaar voor al je servicevragen (ook op feestdagen). Voor updates van Ziggo volg je

[@ZiggoCompany](#)

]

68K Following

100.6K Followers

Joined June 2010

Hallo, ik hoop dat dit een DM is; ik worstel er nog altijd mee...

Haar nummer weet ik niet ;)

Jun 12, 2020, 9:38 AM

Hey Johan, dankjewel voor je DM! Hier zit je goed hoor



Ik zie dat je al vaak contact met ons hebt gehad hierover.. Mijn welgemeende excuses daarvoor. Ik kan me voorstellen dat je er inmiddels wel wat klaar mee bent. In het systeem zie ik dat nummerbehoud is aangevraagd voor telefoonnummer [REDACTED]

Ik ga er gemakshalve dan vanuit dat dit het juiste telefoonnummer is van je schoonmoeder. Gisteravond is het verzoek tot portering doorgestuurd aan de 'donorprovider'. We wachten nu op antwoord van hen en dat kan maximaal 4 werkdagen duren. We zitten net voor het weekend dus ik ben bang dat dit vandaag niet meer gaat lukken. Begin volgende week moet er meer duidelijkheid zijn en moet de portering doorlopen. Er wordt een bevestiging per mail verzonden zodra dit afgerond is. Ik wil je vriendelijk verzoeken dit volgende week in de gaten te houden. Bij vragen en/of opmerkingen mag je ons hier altijd benaderen!

Jun 12, 2020, 9:52 AM

Dit verhaal hoor nu ik nu voor de 4e keer... Hoe gaat u mij nu garanderen dat ik hier niet meer achteraan hoef te lopen, maar dat iemand van jullie mij op de hoogte houdt van de voortgang? Pro-actief dus?

Jun 12, 2020, 10:02 AM

Zelf ben ik dealer van Solcon (de donorprovider in uw bewoordingen) en zij hebben nog niet een keer een verzoek tot portering van u ontvangen. (deze 4e keer heb ik niet gecheckt; laat ik graag aan jullie over)

Jun 12, 2020, 10:03 AM

Ik benoem alleen maar wat ik in het systeem zie, Johan! De portering is aangevraagd en doorgezet aan de provider waar het nummer nu is ondergebracht. Dit ziet er verder prima uit. Zoals gezegd verschijnt er een e-mail zodra de portering is afgerond. Voor zover ik het goed begrijp staat jouw e-mailadres onder het klantaccount van je schoonmoeder bij ons. Mijn advies is dan ook om de mail af te wachten (begin) volgende week. Meer kan ik er op dit moment niet aan doen ben ik bang..



Jun 12, 2020, 10:15 AM

Ik vind dit een slecht en klantvriendelijk advies waar ik totaal geen vertrouwen in heb. Ik heb inmiddels contact gezocht met uw directeur over de gang van zaken.

Jun 12, 2020, 12:17 PM

Jammer dat je er geen vertrouwen in hebt, Johan! Meer dan dit kunnen wij helaas niet inzien, zo ver wij kunnen zien staat het verzoek uit.

Jun 12, 2020, 12:46 PM

hoeveel keer moet een ezel zich aan dezelfde steen stoten?

Jun 12, 2020, 1:17 PM

oftewel: wanneer komen jullie tot het inzicht dat jullie iets anders moeten reageren/doen dan bij de 1e 3 pogingen?

Jun 12, 2020, 1:18 PM

Jun 14, 2020, 9:00 AM

kun je mij nog een statusupdate geven? De portering is nog steeds niet afgerond.

Jun 16, 2020, 9:16 AM

Je brengt me in verwarring; als je even terug scrollt, kun je lezen dat je dit hebt geschreven: "Het is juist niet ingewikkeld. Ze heeft een oude CI+ module die niet voldoet aan de eisen voor dit pakket. Al onze pakketten worden sinds 2015 geleverd met apparatuur in bruikleen, en daar beschikt ze niet over. De CI+ die ze nu bezit, is er 1 uit het verleden gekocht. Die bieden we niet meer aan, ook niet binnen ons huidige portfolio aan pakketten. Wil ze dus gebruik maken van de bestaande pakketten vanaf 2015? Dan moet dit gecombineerd worden met een CI+ of Mediabox in bruikleen." Even samenvattend: zij heeft dus een oude CI+ module en geen nieuwe module ontvangen. Van de oude module heb ik (momenteel) geen nummers, dan moet ik mijn schoonmoeder vragen hier foto's van te maken en dan kan ik ze aan je geven. Wat is nu de bedoeling?

Aug 1, 2020, 8:52 AM

Uhm, even goed alles uitleggen. Je gaf aan dat er recent nog een nieuwe kaart is gestuurd (zie je melding van donderdag). Die gegevens heb ik nodig. De gegevens zoals die nu bekend zijn, gaan inderdaad over de oude kaart, waar de korting niet op te koppelen is. Zodoende!



Sorry voor de verwarring!

Aug 1, 2020, 9:29 AM

Dacht ik... stond erbij. Maar deze heeft zij dus niet gekregen.

Aug 1, 2020, 9:30 AM

Ik geloof je. Het is wel echt een pittig dossier en zo te zien wordt het er op deze manier niet eenvoudiger van. Geen onwil overigens, maar we zien echt duidelijke meldingen dat een specifiek persoon dit liever in beheer houdt. Zoals je eerder aangaf, we kunnen ook even wachten tot deze dit verder kan oppakken, voor ons blijft het een lastig verhaal. Sorry!



Aug 1, 2020, 9:36 AM

hoe gaat het nu verder?

Aug 1, 2020, 5:24 PM

Het is doorgezet en zodra er een mogelijkheid is wordt er contact met je opgenomen, sorry voor alle overlast!

Aug 3, 2020, 4:45 PM

Hallo, is dhr Boekhorst al terug van vakantie? Ik zou e.e.a. nog goed afgewikkeld willen zien.

Thu 10:13 AM

Kan iemand op mijn vraag reageren?

Thu 7:40 PM

Hoi Johan, Ik heb navraag voor je gedaan. Mijn collega is niet in de gelegenheid om contact met je te zoeken helaas. Wat kan ik voor je doen?

Fri 8:42 AM

Het is heel eenvoudig: de prijs van het product is niet als afgesproken, de financiële afwikkeling is niet als afgesproken. Het lijkt me een kleine moeite voor hem om me even te bellen; als hij dit niet doet (wat ik me niet kan voorstellen), neem ik weer contact op met jullie baas [redacted]

Fri 10:48 AM

Kun je mij vertellen wat er afwijkt? Ik zie dat er een vergoeding aangemaakt is en dat deze inmiddels verwerkt is. Een deel is uitbetaald en een deel is vergoed via de lopende facturen.

Fri 11:09 AM

Scroll svp even terug naar 1 augustus, daar lees je het allemaal

Fri 3:46 PM

Dat is voor mij niet helemaal duidelijk. Er is een vergoeding aangemaakt, deel is uitbetaald en een deel wordt verrekend met de facturen.

Fri 4:14 PM

Jouw collega kreeg het niet opgelost, daarom denk dat het jou ook niet lukt. Afgesproken is dat [redacted] na zijn vakantie met mij contact op zou nemen, daarom graag doorzetten naar hem. Als je denkt dat je het wel op kunt lossen, moet je deze thread goed lezen en met een inhoudelijk goede reactie terugkomen. Sorry dat ik nu zo direct ben, maar als je dit dossier doorleest (kost je serieus tijd), zul je me zeker begrijpen. Wees verstandig en laat [redacted] mij bellen.

Fri 5:10 PM