STORINGSDOSSIER · ORANGE BELGIUM · KABELAANSLUITING

Terugkerende WAN-uitval op de vaste lijn

HERSTELD — bevestigd na 48 u continue observatie (zo 6/9 16:07); restniveau: 4 micro-drops van 3 s

OPGESTELD
do 3 september 2026, 17:15

LAATSTE UPDATE
zo 6 september 2026, 16:07 — dossier afgesloten

PUBLIEK IP
94.110.66.158/19

OPSTELLING
Orange-modem in **bridge mode** → UDM-Pro (WAN1, poort 9) → bekabeld LAN

MEETBRONNEN
UDM-Pro-WAN-log + continue ping (bekabeld, wifi uit)

67
volledige WAN-onderbrekingen in de laatste 7 dagen (UDM-syslog)

2
flapping-golven: vr 28/8 – za 29/8 en wo 2/9 – nu

2
onafhankelijke meetbronnen, identiek op de seconde

8×
's nachts uitgevallen (00:12 – 06:56) — congestie uitgesloten

§0 Samenvatting

01 Op **10 augustus** was er een zware lijnstoring (SNR onder spec, powertilt ~15 dB, golven van 76–100% pakketverlies). Na technische interventie diezelfde dag was de lijn hersteld en presteerde ze **±2,5 week foutloos** (±400 Mbit/s down, 36 Mbit/s up, 0% verlies).

02 De UDM-syslog toont over de **laatste 7 dagen 67 volledige WAN-onderbrekingen** (56× Internet Down + 11× Temporary Disconnection), in **twee golven**: vr 28/8 (voormiddag) t/m za 29/8 10:15 met ±36 drops — ook diep in de nacht — en van wo 2/9 11:12 tot nu, escalerend tot een drop om de ±20 minuten. In de tussendagen (29/8–1/9) dagelijks een high-latency-event rond de middag.

03 De onderbrekingen zijn vastgelegd door **twee onafhankelijke meetbronnen** die op de seconde overeenkomen, en situeren zich aantoonbaar **aan de Orange-zijde** van de klantapparatuur (§1.3).

04 Gevraagd: **flap-list en FEC-foutentellers op de CMTS voor 28/8 t/m 3/9** en een **technieker met veldmeter** — de interventie van 10/8 heeft het onderliggende probleem niet duurzaam opgelost.

05 **Afsluiting (zo 6/9, 16:07):** na interventie #2 is de lijn 48 uur continu bewaakt (ping elke 2 s + UDM). Resultaat: **4 geïsoleerde micro-drops van elk ~3 s** (±1 per 12 u) tegenover ±60 per uur vóór de ingreep — **herstel bevestigd**. De actieve bewaking is beëindigd; de UDM-gateway blijft elke echte uitval standaard loggen.

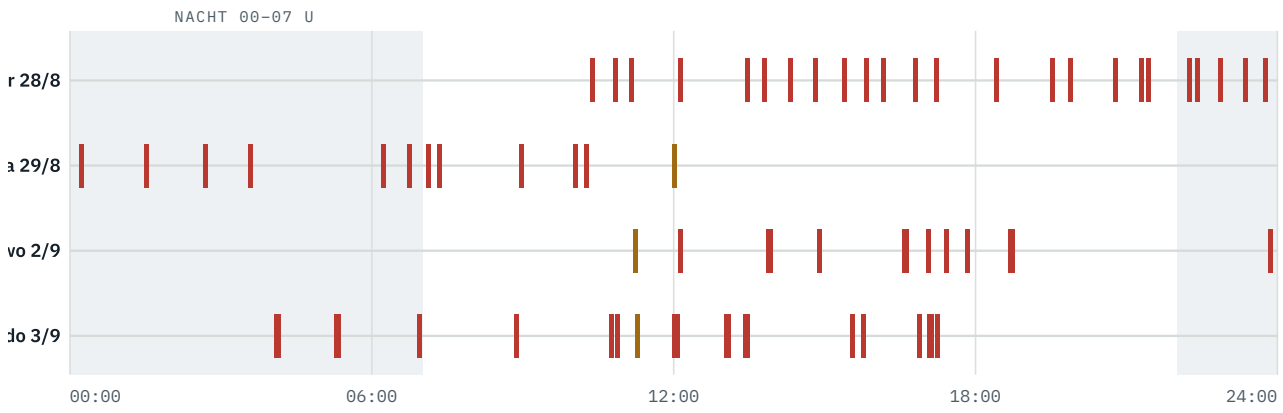
§1 De huidige storing (28 augustus – 3 september)

1.0 · Volledig beeld uit de UDM-syslog (laatste 7 dagen)

PERIODE	GEDRAG
`vr 28/8 ±10:00 → za 29/8 10:15`	**Golf 1:** ±36 volledige drops, dag én nacht (o.a. 00:12, 01:29, 02:38, 03:32, 06:11 op 29/8)
`za 29/8 – di 1/9`	Geen volledige uitval, wel **dagelijks een high-latency-event** rond de middag
`wo 2/9 11:12 → nu`	**Golf 2:** pakketverlies 11:12, eerste drop 12:05, escalerend — op 3/9 overdag een drop om de ±20 min, 's avonds (17:08–22:07) **287 micro-drops, ±1 per minuut**; vr 4/9 vanaf ±07:10 opnieuw drops

Weektotaal (syslog): **56× Internet Down, 11× Temporary Internet Disconnection, 7× High Latency, 4× Packet Loss.** Het golfpatroon — nachtelijke drops, met dagen van gedegradeerde-maar-werkende verbinding ertussen — past bij een **fysiek contact-/vochtprobleem dat komt en gaat**, niet bij belasting of klantapparatuur.

1.1 · Alle onderbrekingen op een 24-uursas



volledige WAN-onderbreking pakketverlies-/high-latency-event nachturen — acht drops vallen midden in de nacht: het patroon volgt geen gebruik of belasting. Op 30, 31/8 en 1/9 (niet getekend) enkel een high-latency-event rond de middag.

1.2 · Gedetailleerde tijdlijn van golf 2

DATUM	TIJDSTIP	DUUR	BRON / OPMERKING
wo 2/9	12:05:16	kort	`eerste drop van golf 2 (2 kort na elkaar)`
wo 2/9	13:51:35	51 s	

DATUM	TIJDSTIP	DUUR	BRON / OPMERKING
wo 2/9	14:52:48	kort	
wo 2/9	16:34:29	34 s	
wo 2/9	17:04	~10 s	
wo 2/9	17:26:28	10 s	
wo 2/9	17:49:34	17 s	
wo 2/9	18:42:52	25 s	
wo 2/9	23:51:45	18 s	nacht
do 3/9	04:05:42	29 s	nacht
do 3/9	05:19:27	28 s	nacht
do 3/9	06:56:02	6 s	nacht
do 3/9	08:51:26	kort	
do 3/9	10:45:31	kort	
do 3/9	10:47:43	kort	
do 3/9	11:15	—	pakketverlies-event (UDM)
do 3/9	12:01:24	70 s	langste drop
do 3/9	13:03:25	28 s	
do 3/9	13:26:33	31 s	
do 3/9	15:32:41	8 s	
do 3/9	15:45:04	5 s	+ high-latency-event
do 3/9	16:52:06	kort	
do 3/9	17:02–17:04	~60 s	dubbel geregistreerd — zie §1.2
do 3/9	17:08:12	~12 s	gateway bleef bereikbaar — zie §1.3
do 3/9	17:09:20	~3 s	gateway bleef bereikbaar
do 3/9	17:08 – 22:07	287 drops	escalatie: micro-drops van 3–60 s, ±1/min, pieken van 7 per 2 min — pingbewaking, gateway steeds bereikbaar; UDM-bevestigingen die avond o.a. 19:39 (38 s), 21:37 en 21:59
nacht 3→4/9	00:03:05	~6 s	UDM-log; daarna rustige nacht tot 08:42 (UDM ziet enkel drops ≥ ±5 s)

DATUM	TIJDSTIP	DUUR	BRON / OPMERKING
vr 4/9	07:10 – 15:35	±420 drops	doorlopend geflapper — micro-drops 3–6 s, pingbewaking, gateway steeds bereikbaar; zwaarste: 08:42 (67 s, ook UDM), 11:47 (72 s)
vr 4/9	15:35 – 16:00	interventie	**technieker Orange ter plaatse** — onderbreking ±15 min door werken aan de lijn; sindsdien observatie
za 5/9	01:15:13	~3 s	eerste event ná interventie #2 (na 9¼ u schoon) — Orange-kant, gateway bereikbaar
za 5/9	04:11:55	~3 s	tweede event — zelfde signatuur (Orange-kant, gateway bereikbaar)
za 5/9	17:17:36	~3 s	derde event — zelfde signatuur
zo 6/9	11:29:54	~3 s	vierde event — zelfde signatuur, 18 u na het vorige

1.3 · Twee onafhankelijke bronnen, identiek op de seconde

> **UDM-Pro-gateway** (bewaakt zelfstandig zijn WAN-poort): down `17:03:43` → `restored 17:04:08`
>
> **Continue pingbewaking** (elke 2 s, bekabelde meet-pc): `uitval → hersteld 17:04:06`
>
> Beide bronnen registreerden dezelfde onderbreking **op de seconde nauwkeurig** — meetfouten zijn uitgesloten.
>
> *Gevoeligheid:* de UDM meldt alleen onderbrekingen vanaf ±5 s; de pingbewaking (elke 2 s) telt ook kortere micro-drops. De UDM-aantallen zijn dus een **ondergrens**; de werkelijke verstoringsfrequentie ligt op het niveau van de pingbewaking.

1.4 · Waarom dit ondubbelzinnig aan de lijnzijde ligt

- Tijdens de drops van 17:08 en 17:09 bleef de eigen gateway (192.168.1.1) **perfect bereikbaar** terwijl het internet erachter wegviel → de onderbreking zit tussen modem en Orange-netwerk, niet bij de klant.
- Onderbrekingen **ook 's nachts** (04:05, 05:19, 06:56) → belasting/congestie uitgesloten; dit patroon past bij een **fysiek, intermitterend defect** (F-connector, drop-kabel, kraan, versterker, vocht/ingress) of een CMTS-zijdig probleem.
- Een DOCSIS-momentopname op 3/9 overdag toonde nette waarden (SNR 34,5–36,6 dB; upstream 43,5–44,3 dBmV; alle 35+5 kanalen locked). **Een momentopname volstaat dus niet** — de fout is alleen zichtbaar in de historiek: flap-list, T3-/T4-timeouts en pre-/post-FEC-codewoordfouten (uncorrectables) op de CMTS voor 28/8 t/m 3/9.

§2 Voorgeschiedenis: storing en interventie van 10 augustus

- **Symptomen toen:** golven van 76–100% pakketverlies afgewisseld met korte schone vensters; op het dieptepunt faalden alle nieuwe TCP-sessies terwijl bestaande doorliepen; traceroute stierf na de Orange-core (212.65.36.187).
- **DOCSIS toen buiten spec:** downstream-SNR 29,7–33,0 dB (norm ≥ 33–35 voor 256-QAM); powertilt ~15 dB (–4,3 dBmV laag → +10,4 dBmV hoog); OFDM-kanaal 970 MHz zwaar gedegradeerd (MER 20,26 dB).
- **Na de interventie:** nieuw publiek IP, SNR gestegen naar 34,5–36,6 dB, ±2,5 week foutloos (11 t/m 27/8) — de ingreep hielp aantoonbaar, maar **het defect is teruggekeerd**: er zit een kwetsbaar punt in de drop/aansluiting dat opnieuw degradeert.
- **Tweede interventie, vr 4/9 ±15:35–16:00:** technieker ter plaatse na de melding van 3/9; de continue metingen op deze pagina tonen vanaf 16:00 of dit herstel duurzaam is.

§3 Reeds uitgesloten aan klantzijde

- **Eigen router en LAN (UniFi):** 0% intern verlies gedurende álle metingen; gateway bereikbaar tijdens de WAN-drops; NAT zet vlot nieuwe sessies op.
- **Modem:** herstart én opnieuw geprovisioneerd (routermodus → bridge, 10/8); storing keerde nadien terug → geen configuratieprobleem.
- **Coax-topologie binnenshuis is minimaal en gesaneerd:** de splitter werd bij de interventie van 10/8 **vervangen**; er hangt **enkel het modem** aan, alle andere poorten zijn **afgesloten** en er lopen **geen coaxkabels naar tv-punten** in huis. Binnenshuise aftakkingen of ingress via ongebruikte punten zijn dus uitgesloten.
- **Meet-pc:** bekabeld (1 Gbit), wifi uitgeschakeld tijdens de metingen, 0 fouten op de interface.
- **Meetmethode:** twee onafhankelijke bronnen die elkaar op de seconde bevestigen (§1.2).

§4 Concrete vragen aan Orange / de technieker

1. **CMTS-historiek voor 28/8 t/m 3/9:** flap-list, T3-/T4-timeouts, partial service, pre-/post-FEC-uncorrectables per kanaal.
2. **Veldmeting aan de tap én aan de modempositie**, inclusief foutentellers — niet alleen een momentopname van vermogen/SNR.
3. **Fysieke controle/vervanging** van F-connectoren, drop-kabel, eventuele splitters/kranen; tilt/egalisatie nameten.
4. **Ingress-meting** in de upstream-band.
5. **Lijnmonitoring activeren** op deze aansluiting gezien het intermitterende karakter.
6. **Modem in bridge mode laten staan a.u.b.** — bewuste keuze van de klant; de UniFi-gateway doet de routing.

Bijlagen beschikbaar op verzoek: UniFi-syslogexport (alle WAN-events 28/8–3/9), DOCSIS-signaaltabellen van 10/8 en 3/9, doorlopende pinglog met tijdstempels.
De actuele versie van dit dossier staat op orange.demo-sites.dev en wordt bijgewerkt zodra er nieuwe metingen zijn · download als PDF.