

Empresa o Usuario
C/ Direccion, Número
C.P.: XXXXX Madrid
MADRID
TFN: 91 XXX XXXX

Estimados Sres:

Adjunto les remito copia de la carta enviada por Burofax al Departamento de Reclamaciones de Telefónica de España, sito en la ciudad de León, así como a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la información.

El motivo de la presente es informarles de los hechos que se vienen sucediendo desde el pasado día 27 y 28 de Septiembre, y que a fecha de este escrito, 5 de Octubre de 2005, aún no están solucionados.

Notificamos al departamento de ADSL, nº 902 357 000, que el día 27 de Septiembre, estabamos experimentando una notable lentitud en el servicio ADSL. Nos tomaron nota de la incidencia y a su vez nos informaron que la línea se encontraba en el proceso de duplicación de ADSL que concluiría el día 28 de Septiembre.

El día 28 también tuvimos algunos problemas de lentitud, pero durante la noche, parece que el servicio empezó a funcionar correctamente.

Sin embargo la mañana del día 29 de Septiembre, no disponíamos de línea de voz. Notificamos la incidencia al 1004, que resolvió aparentemente el problema el día 1 de Octubre.

El día 2 de Octubre por la mañana, cualquier persona que intentaba ponerse en contacto con nuestra empresa, directamente saltaba el contestador de telefónica. Nos pusimos nuevamente en contacto con telefónica, esta vez en el 1002 para dejar constancia de la avería.

El día 4 de Octubre por la mañana, a las 10:30 aproximadamente, nos llama un técnico de telefónica para indicarnos que la línea de voz ha quedado restaurada, pero no puedo activar el ADSL por un problema de una regleta de la central, y nos insta a que llamemos al número 902 357 000 para que los técnicos de ADSL se encarguen del problema.

El día 4 de Octubre a las 17:00 horas a esperas de poder entregar un trabajo de un cliente, llamamos a telefónica para informarnos de la evolución de la avería, y telefónica nos informa, de que en ese preciso instante se encuentran los técnicos resolviendo la incidencia en la central.

En esperas de la resolución, a las 21:30 horas, llamamos nuevamente a telefónica, quien nos indica que la incidencia de ADSL ha sido cerrada. Cerrada pero obviamente sin resolverse, puesto que sigue sin funcionar. La persona que me atiende reabre de nuevo la incidencia.

A día de 5 de Octubre a las 11:00 AM, seguimos sin línea ADSL.

Empresa o Usuario
C/ Direccion, Número
C.P.: XXXXX Madrid
MADRID
TFN: 91 XXX XXXX

Mientras todas estas incidencias se sucedían, todos los operadores y comerciales de telefónica, no dudaron en recordarnos que disponen de unos servicios de contratos de mantenimiento para empresas para resolver las incidencias en 6, 8 ó 12 horas.

Lo cual significa que telefónica es capaz de resolver una incidencia en 6 horas. Tiempo que debería ser al que se comprometiesen cuando el fallo que ocurre es exclusivamente culpa de telefónica, y todos los fallos posteriores son negligencia de telefónica.

EMPRESA es una empresa dedicada al desarrollo de Software, y servicios de Internet. Gestionamos nuestras máquinas existentes en un DataCenter en Madrid, de forma remota desde nuestras instalaciones en XXXXXX y se desarrollan páginas web sobre nuestros servidores. Actividad que queda completamente condenada si la línea de Internet no funciona.

Es por esta razón por la que tenemos contratado el servicio de IP Estática y Fija, para poder configurar nuestros firewalls, y sistemas de acceso controlado.

Durante todos estos días no hemos podido, trabajar, comunicarnos con nuestros clientes y viceversa, no hemos podido tener cobertura con la central de alarmas, por no disponer de línea de teléfono, y un largo etc de inconvenientes.

De igual forma a día 6 de Octubre y concluido el período de espera de 24 a 48 horas, la línea ADSL sigue sin ser restaurada.

Como pueden ustedes imaginar esto no está compensado con una devolución de la cuota de línea correspondiente a 6 o 7 días sin línea de teléfono.

Esta sociedad asesorada por su gabinete jurídico y en conjunción con los abogados de la OCU efectuará todas las diligencias necesarias para que Telefónica de España asuma e indemnice a la afectada conforme a los perjuicios ocasionados.

En espera de sus noticias, aprovecho la ocasión para saludarles muy atentamente.

NOMBRE
Director General