

Spett.le
Cliente servizi internet e fonia

OGGETTO: Disservizio linee adsl e fonia

A seguito dell'interruzione di alcuni servizi internet e di fonia, iniziata nella mattinata del 10 novembre corrente, siamo finalmente riusciti a delineare un quadro concreto della situazione e desideriamo ragguagliarvi in merito.

Sostanzialmente il provider nazionale al quale ci appoggiamo per la fornitura di una parte di questi servizi (Digitel Italia Spa che gestisce un numero considerevole di linee a livello nazionale) a seguito di un contenzioso con TIM Telecom Italia ha subito il distacco completo di tutti i servizi e, data la gravità, non si intravede al momento la possibilità di un ripristino nel breve periodo. Non ci è stato fornito alcun preavviso ne da Telecom Italia ne da Digitel Spa e quindi non abbiamo potuto intraprendere alcuna azione preliminare.

Purtroppo la questione ha interessato anche il fornitore delle linee voip Voipvoice Srl in quanto anch'esso utilizza il medesimo fornitore di connettività. Voipvoice ha comunque già attivato una migrazione dei servizi che dovrebbe portare al ripristino delle attività in tempi ragionevoli.

Per quanto riguarda la connettività internet e i servizi di fonia la nostra società si è immediatamente attivata per il trasferimento degli stessi su altri provider di caratura nazionale (Clouditalia e KPNQwest) effettuando nel contempo anche un miglioramento di performances e banda garantita dei contratti.

Ovviamente questa attività non avrà alcun costo per la clientela e anche la riconfigurazione del router verrà effettuata a titolo gratuito.

Non ci è possibile al momento stimare i tempi di attivazione del nuovo profilo che comunicheremo individualmente a ogni cliente.

Naturalmente potete comprendere il rammarico e le difficoltà che tale situazione, pur non essendo di nostra diretta responsabilità, ci sta causando e desideriamo sin d'ora porgere le nostre scuse per i disservizi che dovrà subire la nostra clientela.

Dato che al momento il disservizio investe anche il nostro centralino telefonico abbiamo attivato una numerazione provvisoria **0342/068055** alla quale potete contattarci per qualsiasi informazione.

Rimarcando il nostro dispiacere e assicurandovi sul fatto che la nostra società sta compiendo tutti gli sforzi possibili per alleviare i disagi e ripristinare la normale funzionalità degli impianti porgiamo i migliori saluti.

Sondrio, 13 novembre 2017

EDP SONDRIO SRL
(Fausto Tachimiri)