



Αθήνα, 23/07/2020
Αριθμ. Πρωτ.: 28168847527 /20

ΑΠΟ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
& ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ Α.Ε.
Ατθίδων 4
176 71 Καλλιθέα

ΠΡΟΣ: κ. Σπανό Θωμά (ΣΠΑΝΟΣ ΘΩΜΑΣ ΕΠΕ)
5^ο χιλ. Ρόδου-Λίνδου
851 33 ΡΟΔΟΣ

ΘΕΜΑ: Διαμαρτυρία για καθυστέρηση αποκατάστασης βλάβης

Αξιότιμε κύριε Σπανέ,

Μετά από σχετική αίτησή σας, ζητήσατε να σας παρέχονται υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας και internet Nova 2play Professional, μέσω του ιδιόκτητου δικτύου της Forthnet.

Σχετικά με το περιεχόμενο της από 09/07/2020 επιστολής σας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε πως σε κάθε αναφορά σας για πρόβλημα στην υπηρεσία του internet, η εταιρεία μας προέβη στους απαραίτητους σε κάθε περίπτωση ελέγχους και ενέργειες στη γραμμή σας, με την συγχρονισμένη και έντονη προσπάθεια των αρμοδίων τμημάτων της.

Συγκεκριμένα στις 16/04/2020, πραγματοποιήθηκε δωρεάν επίσκεψη τεχνικού τόσο στον χώρο σας, κατά την οποία υλοποιήθηκαν επιπλέον τεχνικοί έλεγχοι και μετρήσεις στην γραμμή σας, και δηλώθηκε στον ΟΤΕ η παρακάτω βλάβη:

Ημερομηνία Δήλωσης Βλάβης	Ημερομηνία Άρσης Βλάβης	Σχόλια Τεχνικών ΟΤΕ
20/04/2020	22/04/2020	ΑΛΛΑΓΗ ΖΕΥΓΟΥΣ ΚΥΡΙΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΣΓΟΥΡΟΥ - ΡΟΔΟΥ ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΖΕΥΓΟΥΣ ΕΛΛΑΤΩΜΑΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ - ΚΑΚΗ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ ΟΤΕ

Τα παραπάνω καταγράφονται από το τεχνικό τμήμα του ΟΤΕ στην εφαρμογή βλαβοληγίας του WCRM.

Στις 28/04/2020 διαπιστώνεται πρόβλημα και δηλώνεται εκ νέου η παρακάτω βλάβη στον ΟΤΕ:

Ημερομηνία Δήλωσης Βλάβης	Ημερομηνία Άρσης Βλάβης	Σχόλια Τεχνικών ΟΤΕ
28/04/2020	29/04/2020	ΕΩΣ ESCALIT ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ - ΧΩΡΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΟΤΕ ΣΓΟΥΡΟΥ - ΡΟΔΟΥ ΔΙΑΦΟΡΑ / ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΔΟΚΙΜΕΣ) ΑΠΟ ΔΟΚ. ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΚΑΛΩΣ ΠΑΡΟΧΟΥ

Τα παραπάνω καταγράφονται από το τεχνικό τμήμα του ΟΤΕ στην εφαρμογή βλαβοληγίας του WCRM.



Αναφορικά με την από 28/04/2020 δηλωθείσα βλάβη, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι στις 04/05/2020 πραγματοποιήθηκε επίσκεψη τεχνικού της εταιρείας μας συνδυαστικά με τεχνικό του ΟΤΕ, όπου κατά το σχετικό έλεγχο στη γραμμή διαπιστώθηκε ότι στις 05/05/2020 είχαμε αποκατάσταση. Σε επικοινωνία που είχαμε μαζί σας στις 07/05/2020 μας ενημερώσατε ότι ακόμα δεν έχετε υπηρεσία και ότι δεν επιθυμείτε πλέον ενέργειες από εμάς, καθώς θα προχωρήσετε σε φορητότητα της γραμμής σας σε άλλον πάροχο.

Έκτοτε δεν έχουμε κάποια άλλη ενημέρωση για φορητότητα του αριθμού σε έτερο πάροχο και η υπηρεσία βρίσκεται σε προσωρινή φραγή λόγω οφειλών από 16/06/2020.

Στο σημείο αυτό, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι η εταιρεία μας θα προχωρήσει στην πίστωση του παγίου για το διάστημα που υφίστατο το τεχνικό πρόβλημα από την ενεργοποίηση έως τις 07/05/2020 που επικοινωνήσαμε μαζί σας, στην επόμενη τιμολόγηση.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε ερώτηση ή διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Παπαδοπούλου Ευαγγελία

Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών