

CARTA DEL ALCALDE AL PRESIDENTE DE TELEFÓNICA PIDIENDO UNA SOLUCIÓN AL PROBLEMA DE INTERNET



C/ Alcalá, 4
Telf.: 91 620 21 53
Fax: 91 620 22 95
28130 ALALPARDO
(MADRID)
ayuntamiento@alalpardo.org

Sr. D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE
Presidente Telefónica España

Valdeolmos-Alalpardo (Madrid), 18 de marzo de 2021.

Estimado Presidente.

Me permito escribirle por segunda vez en lo últimos dos meses. En este caso, una carta de solicitud de ayuda, de desesperación, de impotencia y sobre todo de necesidad ante la situación que sigue ocurriendo en mi municipio con la Fibra Óptica que ustedes instalaron durante el año 2018.

Desde el pasado viernes día 12 de marzo y hasta el día de ayer, dicha fibra sufre caídas intermitentes, incluso durante muy largos períodos, en los cuales no disponíamos ni internet ni telefonía.

Valdeolmos-Alalpardo, a 35 km de la capital de España, es un municipio joven, dinámico, emergente y con una gran proyección de futuro en el cual se realizan eventos culturales, deportivos, educativos, etc de gran importancia a lo largo de todo el año.

Por ello, y en nuestro afán de crecimiento, en enero de 2018 se firmó con su Compañía el "Plan de despliegue de Telefónica de una red de acceso de nueva generación mediante fibra óptica".

En él se venía a decir que la *"Conectividad sería Excelente y que la fibra óptica proporcionaría grandes ventajas para los usuarios del Hogar Digital.*

Favorece la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, al facilitar la búsqueda de empleo y la conciliación de la vida laboral con la familiar con medios como el teletrabajo, así como la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

También la fibra óptica es muy importante para toda la sociedad. En concreto, supone las siguientes ventajas: crecimiento industrial, sostenibilidad, eficiencia de las Administraciones Públicas y eficiencia de las empresas."

Pues bien, vistos todos estos argumentos, con la experiencia de este tiempo de la instalación de dicha fibra óptica en el municipio, que tengo el honor de presidir, puedo decirle sin rubor alguno que todo ello es un canto al sol, que nos sentimos engañados ya que desde que acabó el despliegue de la citada red esta sólo hace que fallar y caerse por unas u otras cuestiones.

Así es imposible crecer personal, empresarial o municipalmente y son muchos los autónomos que teletrabajan en el municipio, así como estudiantes que debido a la situación de pandemia que estamos sufriendo no acuden presencialmente a sus centros de estudio.

Las razones técnicas que nos manifestaron desde su Ejecutiva de Cuentas el pasado martes día 16, son las que les traslado a continuación:

"El problema está en un HL4 de Alcobendas (RIMA). Tenemos trabajando desde primera hora de la mañana a un técnico de Telefónica. Ya se actuó anoche y, tras cambiar alguna tarjeta se han solicitado nuevos repuestos y es en lo que están en estos momentos."

NOTA INFORMATIVA

Este fin de semana, lamentablemente, se ha visto afectado el servicio por una avería asociada a un elemento de Red aguas adentro. El problema se ha localizado en un HL4 de Alcobendas que ha presentado un problema HW de una tarjeta MDA2 que acabó cambiándose la madrugada del sábado al domingo. Se ha tenido en vigilancia continua y como ya os hemos indicado anoche se actuó sobre este problema, dada la envergadura del caso y el impacto que un elemento de Red como este puede llegar a tener en el servicio, es entendible que los cambios hardware se programen para realizar en ventanas de nocturnas de seguridad.

Según nos indican se está actuando con muchísima urgencia para solucionar los problemas que han surgido tras el cambio de tarjeta antes descrito”.

Al día siguiente miércoles 17 siguiendo la avería toda la tarde/noche, comunican lo siguiente:

“En la tarde del pasado Viernes día 13 de marzo, se detectó en nuestro Call Center de averías, una entrada discrecional de reclamaciones de clientes que hacían referencia al corte de servicio de fibra en la zona de Alcobendas y otras localidades de las zonas aledañas a la autovía A-1.

Por la mañana del sábado, los diagnósticos apuntaban a un elemento concentrador de Red localizado en la central de Alcobendas que estaba teniendo un comportamiento errático intermitente.

Las medidas correctivas se programaron para la noche del sábado al domingo al tratarse de un elemento de Red con mucha carga de servicio y se realizó un cambio hardware.

El domingo 14 se mantuvo el equipo en observación.

Con menor intensidad continuamos observando errores, de manera que realizamos un cambio adicional de algunas conexiones del equipo de Alcobendas el lunes día 15.

Finalmente en la mañana del martes 16 de marzo, localizamos todavía algunos errores y orquestamos una última intervención para corregirlos. Observamos que desde las 9:50h el equipo está estable y presta servicio con normalidad.

En la madrugada de hoy miércoles 17 de Marzo, se han detectado nuevos errores y hay que hacer un cambio más en un equipo esperando quede resuelto a lo largo de esta mañana.

Mantendremos la vigilancia durante los próximos días para comprobar que se mantiene estable.

Se trata de una avería singular, no asociada estrictamente a Valdeolmos- Alalpardo, sino un elemento de Red agregador localizado en la central de Alcobendas.

En este sentido, se trata de una avería que nada tiene que ver con el problema de sección de fibra que ya informamos y que resolvimos a principios de enero”.

En este sentido y siendo inexperto en la materia, entendemos que la solución es tan simple, como cambiar el equipo completo, aún a costa de su elevado precio.

Entiendo que para eso los usuarios de Telefónica/Movistar abonan religiosamente sus cuotas y Telefónica es una de las empresas más importantes del Ibex 35 y se podrá permitir hacer ese gasto.

Esperando que como Presidente tome las medidas y decisiones necesarias para el arreglo de lo expuesto, reciba un cordial saludo.

51349872A
MIGUEL
ÁNGEL
MEDRANDA
(R: P2816200F)

Firmado digitalmente por
51349872A MIGUEL
ÁNGEL MEDRANDA
(R: P2816200F)
Fecha: 2021.03.18
14:28:46 +01'00'

Miguel Ángel Medranda Rivas
Alcalde-Presidente