



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

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

# NOTA INFORMATIVA

## **CRONOLOGÍA EN LAS GESTIONES DE TELEFÓNICA PARA RESOLVER LA PERSISTENTE CAÍDA DE INTERNET**

Adjuntamos información que nos hace llegar Telefónica España tras los trámites llevados a cabo por el Ayuntamiento desde la tarde del viernes 13 de marzo al detectarse el problema.

1. *“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 aledañas a la autovía A-1.*
2. *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.*
3. *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.*
4. *El domingo 14 se mantuvo el equipo en observación.*
5. *Con menor intensidad continuamos observando errores, de manera que realizamos un cambio adicional de algunas conexiones del equipo de Alcobendas el lunes día 15.*
6. *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.*
7. *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.*
8. *Mantendremos la vigilancia durante los próximos días para comprobar que se mantiene estable.*
9. *Se trata de una avería singular, no asociada estrictamente a Valdeolmos-Alalpardo, sino un elemento de Red agregador localizado en la central de Alcobendas. Una avería que nada tiene que ver con el problema de sección de fibra que ya informamos y que resolvimos a principios de enero.*
10. *Hay muchas personas dentro de nuestra empresa implicadas en la resolución de esta incidencia y de que quede totalmente solucionado”.*

En Valdeolmos-Alalpardo, a 17 de marzo de 2021