

COMUNICADO DE OCEANS A LOS AFECTADOS POR EL CORTE EN EL SERVICIO DE INTERNET

Oceans no facturará ningún servicio a los clientes que hayan sufrido la interrupción del servicio, asimismo todas las líneas móviles asociadas a productos de convergencia pasarán a tener un bono de datos sin límite y llamadas ilimitadas sin ningún tipo de coste hasta el total restablecimiento del servicio.

Además, los clientes de Fibra y ADSL (productos no asociados a convergencia) que así lo soliciten se les facilitará una línea móvil con bono de datos sin límite y llamadas ilimitadas hasta la total reposición del servicio de banda ancha.

Todos aquellos clientes afectados por la interrupción del servicio mantendrán sus servicios móviles activos y sin coste durante todo el proceso de activación de servicios fijos.

Detalle de contingencia y posibles variables que afecten a los clientes, los cuales resumimos a continuación:

- No se facturará nada a todos los clientes que hayan sufrido indisponibilidad en el servicio de internet, ni a ninguna línea asociada a dicho servicio.
- No se aplicarán permanencias en el caso de baja en la compañía en los servicios que hayan sufrido indisponibilidad de servicio así como tampoco se aplicarán permanencias a los servicios móviles asociados en caso de portabilidad.
- No se realizará ningún tipo de reclamación económica al cliente por los equipos situados en el domicilio del cliente. En el caso de reconfiguración o cambio, Oceans asumirá todos los gastos de transporte de los mismos.
 - Se está comenzando a restablecer el servicio, previa llamada individual a cada cliente para informarle de la situación y confirmar su autorización.
 - Aquellos clientes que antes de la indisponibilidad del servicio disponían de tecnología ADSL si es factible la instalación de FTTH se procederá a la instalación de la misma, sin que suponga coste adicional para el cliente ni de instalación ni de cuota mensual y, por supuesto, sin permanencias asociadas.
- Ningún cliente afectado por el corte sufrirá ninguna variación, ni de precio ni de características de su servicio al restablecer el funcionamiento del mismo.
- No se cobrará ningún servicio asociado a las líneas interrumpidas, hasta que el restablecimiento sea total y con la confirmación por parte del cliente de su absoluta satisfacción.