

Gdynia, 26.02.2021 r.

KOMUNIKAT W SPRAWIE W CZORAJSZEJ PRZERWY W DOSTĘPIE DO INTERNETU

W związku z wczorajszą przerwą w dostępie do Internetu i kanałów obsługi klienta chcielibyśmy jeszcze raz gorąco przeprosić naszych klientów. Zdajemy sobie sprawę z uciążliwości, jakie wywołała ta sytuacja. Jej przyczyną było powstałe z niezależnych od nas przyczyn przepięcie, które spowodowało uszkodzenie systemów podtrzymujących zasilanie (UPS).

Wczorajszy incydent miał charakter precedensowy – nigdy wcześniej nie mieliśmy do czynienia z tego typu sytuacją. 90% awarii obejmujących większe grupy odbiorców usuwamy w czasie krótszym niż 3,5 godziny, tak, aby ich skutki były jak najmniej dotkliwe dla naszych klientów. W taki sam sposób poradziłyśmy sobie z wczorajszą, wyjątkowo rozległą awarią, przywracając w stosunkowo krótkim czasie pełną dostępność naszych usług.

Nasze systemy są w odpowiedni sposób zabezpieczone i regularnie audytowane. W tej chwili, w trosce o najwyższą o jakość naszych usług, eksperci z działu technicznego intensywnie pracują nad dodatkowymi rozwiązaniami, które pomogą nam uniknąć tego typu sytuacji w przyszłości.

Chcielibyśmy również poinformować, że rozliczenie dla wszystkich osób, które na skutek awarii nie mogły wczoraj korzystać z naszej oferty, zostanie proporcjonalnie zmniejszone i nie będzie uwzględniało usług niedostępnych w dniu awarii.

O Vectra

Grupa Vectra (www.vectra.pl) to największy w Polsce operator kablowy. Obsługuje ponad 1,7 mln klientów w ponad 2000 miejscowościach w całej Polsce. Jako czołowy dostawca wysokiej jakości rozrywki, edukacji i informacji oferuje nowoczesne usługi telekomunikacyjne dla domu i biznesu – Internet, telewizję, usługi smart (TV Smart, Smart Multiroom), telefonię oraz usługi dodane. Vectra to pierwsza internetowa telewizja kablowa, czyli połączenie dostępnej wszędzie telewizji i superszybkiego Internetu światłowodowego. Operator, stosując innowacyjne rozwiązania, umożliwia klientom korzystanie z usług w ulubiony przez nich sposób – stacjonarnie i mobilnie. Usługi Vectra dostępne dla każdego i wszędzie tam, gdzie jest Internet – czyli w całej Polsce i niezależnie od sieci.

Kontakt dla mediów:

Justyna Grzelak

Koordynator ds. PR

tel. 58 742 62 39

e-mail: j.grzelak@vectra.pl