

告20091013-A01
平成21年10月13日

お客様 各位

〒957-0061
新潟県新発田市住吉町5-12-22
株式会社新潟通信サービス
TEL:0254-21-1043

コミコミADSL障害について

謹啓

お客様には弊社インターネットサービスをご利用いただきありがとうございます。

さて、弊社がNTT山北局において提供しておりますコミコミADSLサービスにおいて9月8日より通信が度々切断される障害が発生し皆様にご迷惑をおかけしております。

弊社ではADSLの機器メーカーと共に原因調査を行ってききましたが原因を特定するに至っておりません。つきましては皆様へのご報告と今後の対応について下記の通り考えております。

お客様には大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。

ご理解とご協力をお願い申し上げます。

敬 具

記

障害日時

平成21年9月8日～

障害内容

ADSL回線が不定期に強制的に切断される。

障害の調査状況

9月10日にお客様よりご指摘をいただき、調査を開始しました。

9月10日該当部品交換を実施しましたが改善しませんでした。

9月10日～9月30日までメーカーと情報交換し、対処の指導を受け順次、影響のあると考えられる各部品の交換を続けましたが症状は改善しませんでした。

9月26日 NTT山北局舎の供給電源の測定をしましたが異常は見られませんでした。

10月5日～7日 NTTのお客様収容回線を変更し様子を見ましたが改善しませんでした。

10月9日には10月10日に予定していたNTT山北局舎内の機器を全て交換しましたが、症状は改善しませんでした。

10月10日～12日山北局舎にて状況把握のため動作を見守りましたが、原因は判明しません。

今後の対応

弊社では機器を他の場所(弊社社内)でテストしても同様の症状が現れないことや、すべての機器を交換しても症状が改善しないことから、NTT山北局舎の管轄内でのみの特異な現象と判断いたしました。

現在、お客様のご利用において以下の不便が生じております。

- ・ ネットゲームをご使用中に切断される。
- ・ ネットで映画をご利用中に切断される
- ・ ホームページを閲覧中に表示できない時間が数分続く
- ・ メールを送受信に数分間利用できない時間が発生する

こうしたご不便をおかけする事は弊社の本意ではないため、弊社ADSLサービスを終局させ、ご利用の皆様にはNTTの光サービスに移行していただくこととお勧めすることといたしました。

このまま、症状が改善しない場合、弊社のコミコミADSLサービスは平成22年3月末をもって終了とさせていただきます。

サービスの終了までにご迷惑をおかけするお客様には次の様にいたします。

1. 平成21年9月の利用分から遡及してご利用料を2割減額といたします。
尚、9月分の利用料は既に徴収しているため、10月分の利用料に合算して減額いたします。
2. 今後サービス終了までは減額のままでサービスを行います。
3. 弊社サービスをご利用のままNTTのフレッツ光サービスに移行される方にはインターネット接続料3か月分を無料といたします。

弊社ホームページ(<http://www.iwafune.ne.jp/fletsb/badd/add.htm>)からサービス変更の申込が可能です。

(現在フレッツ光サービスの工事費は無料となっております。又、弊社を通してフレッツ光サービスを申し込まれた場合、NTTの通信費1か月分が無料となります。ご自身でNTTホームページから申し込まれた場合はNTTの通信費2か月分が無料となります。)

上記のとおり弊社でサービスを続けることができない状況が発生しており、機器交換でも改善することができませんでした。これ以上の対応は出来ない状況にあります。

お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますがコミコミADSLサービスを収束させていただく決心をいたしました。

弊社がサービスを開始した当初と異なり、村上市(旧山北町)独自に設備したNTTのフレッツ光サービスが提供されており、弊社サービスはフレッツ光サービスの提供プロバイダーとして引き続きご利用になることができます。誠に申し訳ありませんが、ご理解を賜りたくお願い申し上げます。

以上