

(おしらせ)

2021年11月11日
西日本電信電話株式会社

【お詫び（続報）】

お客様からお申込みを承った光サービス等のお手続き、及び工事実施の長期間にわたる遅れに関する今後の見通し等について（社内システムメンテナンス関連）

弊社の社内システムメンテナンスにおける障害（エラー）に起因する、フレッツ光サービス（光コラボレーション事業者様が提供する光サービスを含む）及び、接続事業者様からのダークファイバに関してのお手続き、工事実施の長期間にわたる遅れ、及び工事日の再調整について、お客様、事業者様には多大なるご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。深くお詫び申し上げます。

お客様お申込み後の工事日ご案内や工事実施を順次進めており、これらの遅れは概ね解消しつつあります。一方、サービスのご利用にあたって弊社設備の準備（社外対応含む）が新たに必要なお客様のうち、お客様宅まで複数の箇所・複数の工程にわたる弊社設備の準備・工事が必要なケース等、一部のお客様につきまして、弊社もしくは事業者様からの工事日のご相談連絡までにお時間をいただく状況が続いております。

これらのお客様につきましては、引き続きご迷惑をおかけしておりますが、概ね11月末（お申込み時期によっては一部、12月末）までに工事日のご相談連絡をさせていただく予定です。

※なお、12月頃には、通常期どおりに設備の準備完了・工事日のご相談連絡が可能となる見通しです。

お客様にはご迷惑をおかけしておりますが、通常期通りの期間でのお手続き、工事実施となるよう、引き続き弊社として全力を挙げて進めてまいります。

以上、ご理解賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

【システムメンテナンスに関するお客様からのお問合せ先】

NTT 西日本 お問い合わせセンター
0120-150-024（フリーダイヤル）

受付時間： 午前9時～午後5時

（土曜・日曜・祝日も受け付けております。）

（光コラボレーション事業者様、接続事業者様におかれましては、従来通り直接営業担当者にお問い合わせください）