

(おしらせ)

2021年9月16日
西日本電信電話株式会社

【お詫び】お客様からお申込みを承った光サービス等のお手続き、及び工事实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）、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、工事实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。

システムメンテナンスによりお手続き、工事实施の長期間にわたる遅れが生じているお客様につきまして、工事日の決定（ご連絡）、及び工事实施の見通しは以下のとおりとなっております。

① お申込みの際、工事日をご案内させていただいたお客様【弊社の既存設備にてサービス提供可能なお客様等】

- ・一部のお客様につきましては、お申込み時に決定した工事日の再調整をお願いする状況となっておりますが、原則 9 月末までに工事日再調整のご相談連絡を行い、そのご連絡から概ね 1～2 ヶ月以内※に工事を実施いたします。

※工事担当者がお客様宅に伺わない無派遣工事は、最短 1～2 週間程度で工事实施が可能です。

- ・なお、10 月以降のお申込みにつきましては、通常期どおり、お申込みいただいた窓口にてお客様とご相談のうえ工事日を決定※し、概ね 1～2 ヶ月以内に工事を実施することが可能となる見通しです。

※弊社設備の都合等により工事日の変更をお願いする場合がございます。

② お申込みの際、工事日をご案内できていないお客様【新たに弊社設備の準備（社外対応含む）が必要なお客様等】

- ・一部のお客様につきましては、設備の準備完了・工事日のご相談連絡ができていない状況となっておりますが、概ね 10 月末（お申込み時期によっては一部、11 月末）までに弊社もしくは事業者様よりご連絡いたします。ご連絡の際にお客様とご相談のうえ工事日を決定し、工事日のご相談連絡から概ね 1～2 ヶ月以内に工事を実施いたします。

・なお、通常期通りに設備の準備完了・工事日のご相談連絡が可能となるのは、11月頃となる見通しです。

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)