

Estimado cliente,

Te remitimos esta comunicación con motivo del efecto con el que el COVID-19 nos está afectando a todos de una forma completamente inusual y extraordinaria.

En primer lugar, agradecerte una vez más tu confianza en nuestros servicios de lo que no sentimos muy orgullosos, más en estos días en los que estamos obligados a quedarnos en casa y seguro que estás haciendo mayor uso de tu conexión a internet o de tu teléfono móvil.

Estamos trabajando muy duro para garantizar las comunicaciones, tanto de fijo como internet y móvil, pero una emergencia como la actual puede dar lugar, por el exceso de llamadas, streaming, descargas, gaming, etc. a una saturación de la red en momentos puntuales. Por eso te pedimos un uso responsable y racional de las redes de telecomunicaciones para asegurar que todos podamos mantener las conexiones y comunicarnos las 24 horas del día.

Es posible que a partir del lunes día 16 de marzo puedas ver ralentizada en algunos momentos tu conexión por lo que llamamos "saturación". Esperamos que solo sea en momentos puntuales y queremos que sepas que estamos trabajando para que afecte lo menos posible a todos nuestros clientes y amigos.

Se está haciendo todo lo posible para incrementar la capacidad de las redes poniendo más equipos en servicio y aumentando la capacidad de los existentes, pero estas medidas no son efectivas de forma inmediata, por lo que, para garantizar la calidad del servicio y la conectividad excelente que es necesaria, todas estas mejoras deben ir acompañadas, especialmente ahora, en la nueva situación de aislamiento en todo el país, de un uso inteligente y responsable de la red y los recursos que nos proporciona.

Por ello y de forma conjunta, los operadores queremos compartir con nuestros clientes algunas recomendaciones:

- Descarga solo los documentos o archivos que de verdad necesites, y si pueden esperar, hazlo por la noche o en las "horas valle" con menos concurrencia de tráfico (entre las dos y las cuatro de la tarde y entre las ocho de la tarde y las ocho de la mañana).
- Siempre que sea posible, no mandes ficheros de mucho peso -vídeos, ppts...-. Envía enlaces o rutas hacia donde estén almacenados. Y, si es imprescindible enviarlos, comprímelos antes o dales un formato que pese menos (de ppt a pdf, por ejemplo).

- Utiliza herramientas de colaboración como Teams o Slack, y si puedes, no siempre lo hagas con vídeo.
- Evita los mails masivos.
- Utiliza el teléfono fijo en vez del móvil para realizar llamadas cuando sea posible.
- Y, sobre todo, optimiza el tráfico para lo que de verdad necesites: mail, trabajo en remoto, conferencias, aplicaciones escolares y de educación, acceso a información... y las herramientas de ocio, videojuegos, streaming, reproducción de vídeo en directo... resévalas para las horas de menos tráfico.

España es el primer país europeo y el tercero del mundo en dotación de infraestructuras de fibra óptica y cuenta también con una de las mejores redes móviles de Europa. Es precisamente esa red, construida por los operadores con esfuerzo e inversiones millonarias, la que está permitiendo el funcionamiento óptimo de las comunicaciones digitales, haciendo así más llevadero el aislamiento en lo profesional y también en lo personal.

Te seguiremos informando muy pronto de novedades que queremos que disfrutes en casa con tu familia mientras se mantiene la obligación de permanecer en casa.

Ponte en contacto con nuestros servicios de atención al cliente si necesitas cualquier aclaración adicional.

Un cordial saludo,

Dpto. Comercial