



## **R compensará por la incidencia de ayer a sus clientes con 20 gigas de datos extra gratis en todas sus líneas de móvilR**

- **El fallo se produjo mientras se realizaban trabajos de mejora de la red de R para reforzar la conectividad y garantizar la calidad de los servicios del operador**
- **R pide disculpas a todos/as los/las afectados/as y comprende el trastorno ocasionado en un momento tan extraordinario para todos/as ellos/as, donde las telecomunicaciones están jugando un papel esencial**
- **El Director Comercial Masivo de R ha explicado que se compensará a todos/as sus clientes/as con un paquete de 20 gigas de datos en todas las líneas de móvilR**

**Miércoles, 6 de mayo de 2020.-** “Lamentamos muchísimo los trastornos que haya podido causar este problema técnico a nuestros/as clientes/as en el día de ayer y pedimos nuestras más sinceras disculpas a todos/as ellos/as”, ha asegurado Alfredo Ramos, Director Comercial Masivo de **R** y del Grupo Euskaltel.

Ramos ha comentado también que “durante el estado de alarma hemos intentado en todo momento facilitar las comunicaciones a nuestros/as clientes/as regalándoles, entre otras cosas, bonos de datos para conectarse y navegar, lo cual, esperamos, haya podido minorar aunque tan solo sea un poco, los inconvenientes de la incidencia de ayer en nuestro servicio de internet”.

Alfredo Ramos añadió que “sabemos que es casi imposible compensar el tiempo que nuestros clientes han estado sin servicio, pero nuestra manera de pedir disculpas en esta ocasión será regalar otro bono de datos de **móvilR** a nuestros/as clientes/as”.

La compensación consiste en un **bono de 20 gigas de datos extra gratis para todas las líneas de móvilR** que estarán disponibles a partir de mañana. El cliente no tiene que hacer nada para activarlos, dispondrá de ellos automáticamente y podrá utilizarlos durante un mes.

## **Esfuerzo permanente por garantizar la conectividad y la calidad del servicio**

El equipo de profesionales de **R** está centrando su atención desde el comienzo del estado de alarma en poner sus servicios de telecomunicaciones a disposición de los/as usuarios/as, que demandan, por un lado, mayor conectividad en sus dispositivos para teletrabajar y mantener conversaciones telefónicas o videoconferencias con sus familiares y amigos y, por otro, más contenidos de ocio, sobre todo de televisión.

Ramón Rodríguez, Director de Operación y Desarrollo de red de **R** aseguró que “los trabajos de mejora de la red de **R** provocaron ayer una incidencia técnica que dejó sin servicio de internet durante unas horas a nuestros/as clientes/as en la comunidad. Seguiremos trabajando duro para optimizar las ingentes posibilidades de nuestra red de fibra óptica y continuar ofreciendo un servicio de calidad, coma siempre hemos hecho”.

El problema en el servicio de internet de **R** se produjo a las 13:00 h y comenzó a recuperarse a partir de las 14:00 h gradualmente hasta las 18:00 h. Durante el tiempo que duró la incidencia el servicio siguió funcionando parcialmente pero se produjeron cortes aleatorios en distintos puntos de la red.

**R Comunicación**  
[prensa@mundo-r.net](mailto:prensa@mundo-r.net)  
[R.gal/yomequedoencasa](http://R.gal/yomequedoencasa)