



Estimados Clientes,

Además del reporte técnico enviado a ustedes indicando las razones de los problemas del servicio de acceso a Internet la noche del día 03 de Junio y 04 de Junio, a continuación me corresponde informarles las acciones que New Access ha realizado para asegurar la continuidad del servicio.

Ante la situación fortuita presentada la noche de ayer con la ruptura del cable principal de fibra óptica que conecta la salida internacional de nuestra red hacia los cables internacionales a través de Colombia, evento que afectó un gran porcentaje de las comunicaciones del país, se procedió a cambiar el enrutamiento de nuestras redes IP hacia el enlace de respaldo que conecta hacia los cables internacionales a través de Perú. Sin embargo, debido a la magnitud del evento, la migración de las redes y activación de la capacidad adicional en la ruta de respaldo fue parcial.

Por este motivo, New Access procedió a activar un enlace independiente adicional hacia una nueva ruta internacional, trabajo que se concluyó a las 19h00 del día 04 de Junio. Adicionalmente, a las 18h00 del día 04 de Junio nuestro proveedor internacional ha reestableció un 70% de la capacidad normal en la ruta de respaldo.

Con estas acciones, y con la confirmación de que los trabajos en la ruta normal (zona del evento a 13 Km de la frontera con Ecuador, lado colombiano) están por concluirse la noche del día 04 de Junio para poder restablecer el servicio a un 100% de la capacidad, luego de que la fuerza pública permitió el ingreso de las cuadrillas de Internexa a la zona, hemos logrado minimizar los efectos del evento.

Desde el día 05 de Junio nuestros clientes, además de contar con la capacidad contratada, contarán con una ruta adicional de respaldo a través de una tercera salida internacional independiente.

Por favor no duden en contactarse con nosotros en caso de necesitarlo. Les enviamos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes causados y les agradecemos su paciencia y comprensión ante estos eventos. New Access continuará garantizando la continuidad del servicio realizando las inversiones necesarias y tomando las acciones pertinentes.

Como información adicional pueden referirse a la noticia publicada por el diario El Universo (<http://www.eluniverso.com/2009/06/04/1/1356/4947E5F794AC4BFEB63751F6A56B91FE.html>).

Muy atentamente,

Paul S. Harris (MSc)
Presidente Ejecutivo
NEW ACCESS S.A.