

お知らせ

復旧報（12時00分時点）

※下線が復旧報での更新事項です。

2023年6月10日

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部

【復旧】通信サービスがご利用できない、またはご利用しづらい状況について（復旧報）

日頃は当社通信サービスをご利用いただきましてありがとうございます。

以下のとおり、埼玉県の一部エリアにおいて、当社の電話やインターネット等の通信サービスがご利用できない状況が発生していましたが、現在は復旧し、サービスが正常にご利用できるようになりました。

お客さまには多大なご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

1. 日時

2023年6月7日（水） 15時00分頃から2023年6月10日（土） 11時00分

2. 影響エリア

埼玉県草加市の一部エリア

3. 対象サービスと影響

①光アクセスサービス：約1,960回線

再掲) ひかり電話：約170回線

②固定電話（加入電話・INSネット）：約80回線

※上記①②についてお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。

※コラボレーション事業者\*が提供する光アクセスサービスも含まれます。また、フレッツ光を利用した各種サービス（フレッツ・テレビ伝送サービス等）もご利用いただけない状況が発生していました。

\*NTT東日本から光アクセスサービスの提供（卸売り）を受けて通信サービスを提供する事業者

※緊急通報もお客さまによりご利用できない、またはご利用しづらい状況が発生していました。

4. 復旧日時

2023年6月10日（土） 11時00分に復旧しました。

5. 原因

該当のエリアにおける光ファイバーケーブルの損傷（第三者の掘削工事による損傷）

6. お客さまへのご案内

- ・フレッツ光等の電気通信サービスの基本料金等の取扱いについて、この度の通信障害により、ご利用いただくことができなかった期間（通信障害の発生から復旧までの期間）※1の基本料金等※2を

無料とします。

※1：ご利用できなかった期間は、連続する24時間の単位で無料日数を計算します。

※2：回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等

## 7. お問い合わせ

### ■ Webでのお問い合わせ

Web113 <https://web113.ntt-east.co.jp/>

### ■ 電話でのお問い合わせ

〈電話サービスの故障〉

- ・ 弊社固定電話から 113（局番なし）
- ・ 携帯電話・弊社以外の固定電話から 0120-444113

※故障修理などの対応時間は 9:00～17:00 とさせていただきます。

〈インターネット(フレッツ・ひかり電話)の故障〉

0120-000113

※故障修理などの対応時間は 9:00～17:00 とさせていただきます。