



ОАО «ВымпелКом»
ул. 8 Марта, д.10, стр.14
Москва, 127083

Сайт
www.beeline.ru

Управляй услугами легко!
lk.beeline.ru

Исх. № 146658190 от 07.02.2014
Договор № 3907404

Сапотницкому А.Я.

Уважаемый Александр Яковлевич!

Искренне сожалею, что поводом для обращения послужила ситуация, изложенная в Вашем письме.

Услугу Вы заблокировали практически через сутки, с момента последнего выхода в интернет. Действительно, в сентябре 2012 года у Вас были попытки связаться со службой поддержки, но к сожалению, информация так и не была донесена до технической поддержки проводного интернета «Билайн», что и привело к сложившейся ситуации. Выяснить в связи с чем Вы не пользовались интернетом в период с 23.09.2012 по 24.09.2012 сейчас не представляется возможным (так подобная информация не хранится более месяца). После того, как была установлена блокировка, с 24.09.2012 по настоящий момент Вы не пользовались услугами по интернету и телевидению, в связи с тем, что в блокировке доступ ко всем услугам прекращается. Вероятность того, что кабель мог быть поврежден до 24.09.2012 присутствует. Так как в том момент не была проведена соответствующая диагностика на выявление факта повреждения провода, утверждать что провод однозначно был поврежден невозможно. Экспертиза по данному вопросу может осуществляться только за период месячной давности с момента запроса.

Павел Федотов,
руководитель группы рассмотрения претензий
и обработки запросов клиентов

Дирекция по обслуживанию клиентов