

San Juan, 25 de enero de 2018.-

Sres. CLARO

De nuestra mayor consideración:

Desde el punto de intercambio de tráfico de CABASE en San Juan (IXP-UAQ en adelante) queremos hacerle llegar un enérgico reclamo por los servicios prestados por su empresa.

Cuando se fundó el IXP-UAQ el objetivo primordial era y seguirá siendo mejorar la calidad del servicio de Internet brindado por las empresas vinculadas al NAP. Para lo cual se realizó un enorme esfuerzo por parte de los asociados en, primero lograr la constitución del IXP-UAQ y segundo, importantes inversiones para la magnitud de las empresas involucradas en el NAP, tal vez para CLARO los valores invertidos sean irrisorios, para nuestros asociados significa una inversión de magnitud considerable.

En sucesivas reuniones de conformación y posteriores a la constitución del IXP-UAQ, desde la empresa CLARO nos aseguraron una serie de características que dado los acontecimientos no fueron reales, paso a detallar.

Ante la inquietud de la conexión de CLARO en la provincia y su vinculación con el resto del País, se nos informó que CLARO trabajaba en proveer redundancia en su conexión con San Juan, que tal redundancia estaba en instalación por el norte de la provincia. En posteriores reuniones se consultó sobre la redundancia y se nos informó que ya estaba operativa. Quedó demostrado que tal redundancia no existía en el último corte de fibra en la traza por ruta 40 que une San Juan con Mendoza. Tuvimos un corte del servicio muy prolongado y no existió tal redundancia.

Se nos informó que existía una doble traza entre el IXP-UAQ y las POP de CLARO en San Juan, para comprobarlo se desconectó el enlace principal y el secundario nunca se enteró de la falla.

Se nos informó que la capacidad de transferencia de datos era de 1 Gbps, cosa que desde el IXP-UAQ se reclamó como insuficiente. En respuesta a tal requerimiento se nos informó que para el mes de diciembre de 2017 estaría disponible un segundo Gbps. A la fecha nos encontramos saturando el enlace de 1 Gbps y la actualización a 2 Gbps no está operativa. Debido a esto, dos de los asociados tomaron la decisión de no publicar sus redes en el NAP y dejar de traficar por CABASE debido a los problemas que ocasionaba la saturación y se mantendrán en esta posición hasta tanto no se cumplan con las solicitudes presentadas en la presente nota.

Todos estos problemas traen aparejado innumerables quejas de nuestros clientes, justamente lo contrario a lo que se pretendía lograr con la implementación del IXP-UAQ.

Otro aspecto importante a remarcar es el escalamiento de los reclamos. Hemos tenido muy mala experiencia en el sistema instrumentado por su empresa en los cortes del servicio antes mencionado.

Desde el IXP-UAQ se hace saber a CLARO que el objetivo de mejorar el servicio a nuestros usuarios seguirá en pie y no hay vuelta atrás, es decir que seguiremos trabajando para lograr que los usuarios vean una mejora en el servicio. Dicho esto, se solicita a CLARO que arbitre los medios necesarios para:

- Demostrar que tiene redundancia en San Juan por el norte de la provincia, tal cual fue anunciado.
- Demostrar que el camino alternativo entre el IXP-UAQ y el POP de CLARO está operativo.
- Dotar de una capacidad mínima de 10 Gbps para los requerimientos actuales y los nuevos asociados que estamos interesando en participar.
- Establecer un mecanismo de escalamiento especial para los NAPs ya que no se trata de usuarios finales comunes, sino que son sistemas mucho más complejos, en los cuales se cuenta con personal altamente calificado para dialogar con operadores directos de la red y no con atendedores de call center.
- Establecer un resarcimiento económico acorde a los problemas ocasionados.

Como fue mencionado anteriormente, el IXP-UAQ vino para quedarse, por lo que si los requerimientos antes indicados no son satisfechos en el término de 30 días, buscaremos los medios necesarios para lograr que el IXP-UAQ funcione de acuerdo a la calidad de servicio que los usuarios de San Juan se merecen.

A la espera de una respuesta pronta y favorable, saludo atte.

Ing. Miguel Ángel Mornadi  
Coordinador Administrativo IXP-UAQ