

Resposta a la pregunta relativa al projecte PROJ-0005 Turisme Cultural del Projecte de pressupost per a l'exercici 2016, subconcepte 60810, destinat als frescos de Santa Coloma, formulada pel M. I. Sr. Ferran Costa Marimon.

En el projecte PROJ-0005 TC figura una partida, únicament en el subconcepte 60810, és a dir, destinat a inversió, que no es desglossa perquè té una única finalitat: sufragar els costos del projecte museològic (que inclourà també el discurs expositiu) un cop el Govern hagi decidit la ubicació definitiva dels frescos de Santa Coloma.

Vist que les dos possibilitats d'ubicació que el Govern està estudiant (nova construcció o bé rehabilitació d'edifici existent) necessiten projecte museològic, per tal de minimitzar tant com sigui possible el lapse de "retirada" dels frescos, la partida de 50.000 € que es destinarà a aquesta finalitat s'ha previst ja per al 2016.

Aquesta partida indica la quantitat màxima prevista per al projecte, ja que és intenció del Ministeri ajustar despeses en aquest concepte. En el cas probable que el projecte museològic sigui elaborat per l'equip tècnic del mateix Ministeri de Cultura, la partida disponible es destinaria a una primera fase de l'habilitació de l'espai que acollirà els frescos, sempre en l'apartat d'inversió, per a la qual ha estat creada i de la qual actualment no es pot indicar la destinació perquè encara no s'ha establert.

Andorra la Vella, 3 de febrer del 2016

Edicte

El síndic general, d'acord amb les previsions de l'article 90 del Reglament del Consell General,

Disposa

Publicar la resposta del Govern a la pregunta formulada pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relativa a la privatització del servei de Call Center d'Andorra Telecom, publicada en el Butlletí del Consell General núm. 7/2016, de data 29 de gener.

Tot el que es fa públic per a general coneixement i efectes.

Casa de la Vall, 19 de febrer del 2016

Vicenç Mateu Zamora
Síndic General

Nota relativa a la pregunta formulada pel M. I. Conseller General, Sr. Jordi Gallardo Fernández, sobre la privatització del servei de Call Center d'Andorra Telecom (Reg. Núm. 0108)

Pot Govern informar si el call Center d'Andorra Telecom ha estat adquirit o serà adquirit per una empresa privada?

En cas que s'hagi produït l'adquisició o estigui planificat que es dugui a terme, pot Govern informar quina és l'empresa que la realitzarà?

Andorra Telecom té entre la seva estratègia de diversificació, estratègia presentada a la comissió legislativa de Política Territorial i Urbanisme el 15 d'octubre 2015, la creació d'una societat mixta que doni serveis d'atenció al client multicanal, el que es coneix com a Contact Center. Aquesta societat, de nom Anseac, i que explota la marca comercial ESPIC, està participada a parts iguals per Andorra Telecom i l'empresa especialitzada espanyola MST Holding (Medios y Servicios Telemáticos), i té com a president el director general d'Andorra Telecom. ESPIC va començar a prestar els seus serveis a principis del mes de febrer amb tres clients: Andorra Telecom, Caldea i una companyia espanyola d'òptica.

Andorra Telecom manté el seu Call Center a les oficines de la societat a l'avinguda Meritxell, 112. Des d'aquest centre s'atenen les trucades dels clients canalitzades a través del número de telèfon 115. Andorra Telecom continua oferint el servei del 111, (facturació, evolució, ...) tan sols la explotació de dit servei s'ha subcontractat a la societat ESPIC.

Per tant, el call Center d'Andorra Telecom no s'ha privatitzat ja que es tracta únicament de la externalització de la explotació del servei d'informació telefònica.

Pot Govern informar del nombre de treballadors que es veuran afectats per aquesta privatització?

No s'ha procedit a cap privatització. Si la pregunta es refereix a la plantilla d'ESPIC, està formada actualment per 28 treballadors, 14 dels quals prestaven els seus serveis a Andorra Telecom amb règims laborals diferents.

Quina relació laboral (model de contracte) amb Andorra Telecom tenen els treballadors afectats per la privatització?

Dels 14 treballadors, deu no tenien una relació laboral directa amb Andorra Telecom sinó que estaven contractades a través d'ETT.

Dues persones amb contracte fix a Andorra Telecom s'han ubicat temporalment a les oficines d'ESPIC per garantir la qualitat del servei i formar a noves incorporacions amb la previsió de retorn a la companyia d'aquestes dues persones en els propers mesos.

Finalment, el director i la coordinadora d'ESPIC tenien contracte fix amb Andorra Telecom i s'han incorporat a Anseac amb la possibilitat de poder tornar a Andorra Telecom en un termini de dos anys.

Pot informar Govern si es respectaran les condicions laborals de les que gaudien els treballadors per la venda del Call Center?

En cas que es proposi una nova relació laboral, pot informar el Govern dels canvis que es proposen?

Pel que fa als deu treballadors que prestaven els seus serveis a Andorra Telecom a través d'ETT tindran un contracte per obra i servei vinculats a clients estables com són Andorra Telecom i Caldea, un model de contractació millor que el contracte tipus ETT.

D'aquestes deu, n'hi ha quatre que tenien contracte indefinit amb les ETT i han estat indemnitzades per les empreses de treball temporal.

A les dues persones que tenien contracte indefinit amb Andorra Telecom i que s'han incorporat a ESPIC se'ls ha respectat les condicions laborals.

Pot informar el Govern dels motius que han motivat aquesta decisió?

Andorra Telecom ha posat en marxa un pla de ruta destinat a internacionalitzar i diversificar la seva activitat. La voluntat és generar nous ingressos davant una eventual caiguda dels revinguts per itinerància, coneguda popularment com a roaming, que permetin a la companyia mantenir els actuals nivells d'inversió en equipaments i innovació. El canvi d'estatuts de la companyia, aprovada per unanimitat al Consell General, ha permès desenvolupar tota una sèrie de projectes paral·lels, entre els quals la creació del Contact center ESPIC. Aquest contact Center no només permet diversificar l'activitat tradicional de l'empresa, aprofitant els

coneixements acumulats des de la creació de la companyia de telecomunicacions i que són altament valorats pels nostres clients, sinó també internacionalitzar l'activitat prestant serveis a empreses estrangeres. Així, el Contact Center ESPIC, no només ha de generar nous fonts d'ingressos per Andorra Telecom sinó també ha de generar riquesa per a Andorra, a tall d'exemple, només afegir que està previst que en el termini de dos anys pugui donar feina a un centenar de persones.

Així, tal i com altres operadors europeus, que ja han externalitzat la explotació del servei d'informació telefònica, Andorra Telecom ha aprofitat la creació de la societat conjunta entre Andorra Telecom i MST, per externalitzar el servei del 111 mantenint el servei sota una estructura òptima i més eficient.

Pot Govern informar si amb la privatització es produeix un estalvi o increment dels costos del servei? (es demana adjuntar un detall dels conceptes comptabilitzats)

No s'ha procedit a cap privatització, per tant s'entén que la pregunta fa referència a l'externalització de l'explotació del servei. En aquest sentit, el traslladar la prestació del servei d'informació telefònica a una empresa mixta participada a parts iguals per Andorra Telecom i MST, ha suposat un estalvi de costos per l'operadora. De forma resumida, per establir el següent càlcul, s'han tingut en compte els costos directes de mà d'obra així com els costos directes de mobiliari, material informàtic i lloguer d'espais. També s'han cotitzat els costos indirectes per tal d'establir el cost total que representa per Andorra Telecom l'explotació del servei d'informació telefònica. Aquest cost es compara amb el cost anual del servei que ESPIC facturarà mensualment a Andorra Telecom i se'n desprèn un estalvi no inferior als 39.000€ anuals. Aquesta xifra no contempla possibles distribució de dividends futurs de la companyia que podrien incrementar l'estalvi.

Andorra la Vella, 17 de febrer del 2016

Jordi Alcobé Font

President del Consell d'Administració