

4- IMPULS I CONTROL DE L'ACCIÓ POLÍTICA DEL GOVERN

4.4.2 Respostes escrites

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 les preguntes formulades pel M. I. Sr. Jordi Gallardo Fernández, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a **les deficiències dels serveis de televisió i Internet d'Andorra Telecom**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 57/2015, de data 30 de novembre.

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 les preguntes formulades pel M. I. conseller general, Sr. Jordi Gallardo Fernández, sobre les deficiències dels serveis de televisió i internet d'Andorra Telecom (Reg. Núm. 1334)

A l'hora de presentar les respostes escau aclarir algunes qüestions sobre la terminologia emprada. Per "avaria" entenem una disfunció en els nostres equipaments tècnics que impedeix el correcte funcionament d'un servei amb afectació sobre múltiples usuaris.

En canvi, cataloguem com "incidències" les queixes individuals que els usuaris formulen i que són objecte de la intervenció dels nostres serveis tècnics. La trucada comporta l'obertura d'un procés d'incidència que no es dona totalment per tancat fins que l'usuari no confirma la total resolució del problema tècnic.

Quantes avaries ha tingut en total els serveis d'Internet i televisió d'Andorra Telecom durant el 2015? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

Durant l'any 2015 s'han produït un total de 39 avaries del servei de televisió d'Andorra Telecom. Aquesta xifra inclou des de la caiguda de canals de Som televisió, fins a una interrupció total del servei.

Les 39 avaries del servei de televisió es tipifiquen de la següent forma:

Lleus: 23 (p.ex. Caiguda d'alguns canals durant més de 10 minuts)

Mitges: 8 (p.ex. En reiniciar-se el descodificador no funciona amb afectació a centenars de clients)

Greus: 8 (p.ex. caigudes entre 1000 usuaris i la totalitat dels clients)

Pel que fa al servei d'internet, el nombre d'avaries ha estat de 27 que es tipifiquen de la següent forma:

Lleus: 8 (p.ex. Alentiment d'internet)

Mitges: 15 (p.ex. Tall parcial en una determinada zona geogràfica durant un màxim de 30 minuts)

Greus: 4 (p.ex. Caiguda total afectant tots els abonats durant 45 minuts)

Quina variació s'ha produït respecte el 2014? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

Durant el 2015 s'han produït 4 avaries menys en el servei de televisió que en el 2014, en què n'hi van haver 43 avaries.

Les 43 avaries del servei de televisió del 2014 es tipifiquen de la següent forma:

Lleus: 31

Mitges: 4

Greus: 8

Pel que fa al servei d'internet, durant el 2015 s'han produït 7 avaries més que el 2014, en què n'hi van haver 20.

Les 20 avaries del servei d'Internet es tipifiquen de la següent forma:

Lleu: 4

Mitja: 16

Greu: 0

Quants clients s'han vist afectats? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

El fet que tant al servei de televisió com d'internet s'hagin produït al llarg del 2015 talls amb afectació a tot el país comporta que tots els clients d'Andorra Telecom s'hagin vist afectats en un moment o altre i en major o menor mesura per les avaries. Concretament, s'han produït quatre talls d'internet d'afectació general i dos dels serveis de televisió.

Andorra Telecom considera que un client està afectat per una avaria indiferentment del fet que estigui o no gaudint del servei el durant el temps d'avaria. És a dir, per Andorra Telecom hi pot haver clients afectats que no han patit la incidència.

Quina variació s'ha produït el 2014 respecte la pregunta anterior? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

L'any 2014 es van produir dos caigudes generals del servei de televisió i que, per tant, van afectar a la totalitat dels clients.

Pel que fa a internet, al 2014, dues avaries greus van ocasionar que, de forma global, 16.667 clients no tinguessin servei durant 45 minuts.

Quin percentatge representen del total de clients que gaudeixen del servei en cada cas?

Les avaries van afectar en major o menor mesura la totalitat dels clients de televisió i internet durant el 2015.

Durant el 2014, les avaries van provocar interrupcions de servei a la totalitat dels clients de televisió i en el 61 per cent dels abonats d'internet.

Quants dels clients afectats pateixen de manera recurrent les avaries? (establint el criteri de tres o més avaries, desglossar entre el servei de televisió i internet)

Segons les dades exposades en les respostes de les preguntes anteriors, es van produir quatre talls d'afectació general del servei d'internet. Per tant, tots els serveis de internet es van veure afectats tres o més vegades al llarg del 2015.

En el servei de televisió, el nombre de clients afectats per tres o més avaries durant el 2015 va ser de 907.

Quin és el temps de resposta dels serveis tècnics per solucionar l'avaría? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

Andorra Telecom comptabilitza el temps de resolució d'incidències entre l'avís de l'usuari al nostres serveis i la confirmació per part de l'usuari de la resolució. Aquest procés allarga el càlcul més enllà de la solució de l'avaría ja que es depèn d'una circumstància aliena a l'operadora de telecomunicacions com és la disponibilitat del client o que s'hagi dut a terme en horari nocturn o diürn.

El temps mitjà de resolució de l'avaría d'acord amb aquest criteri és de 4,9 hores en el cas d'internet i de 10,1 hores en el cas de la televisió.

Quants dies sense servei han estat els clients afectats? (En total i de mitja, i desglossant entre el servei de televisió i internet)

En total, durant el 2015 les avaries del servei de televisió han tingut una durada global de 42 hores. En aquesta xifra no s'inclou l'avaría de Som Televisió de l'octubre passat, que es va perllongar durant 72 hores. Aquesta avaría va afectar els clients que reiniciaven el descodificador, fet que impedeix

un càlcul de la incidència en nombre de clients i hores.

El rati de disponibilitat del servei es va situar en el 99,5 per cent en el servei de televisió. És a dir, un 0,5 per cent de l'any el servei no ha estat disponible.

Pel que fa al servei d'internet, els talls van tenir una durada total de 13,5 hores per client durant tot el 2015.

El rati de disponibilitat del servei es va situar en el 99,9 per cent. És a dir, un 0,1 per cent de l'any el servei no ha estat disponible.

Quina variació s'ha produït al 2014 respecte la pregunta anterior? (desglossar entre el servei de televisió i internet)

El 2014, el conjunt d'avaries de televisió ha representat 23 hores al llarg de tot el 2014, que suposen 19 hores menys que el 2015.

La ratio de disponibilitat del servei es va situar en el 99,7 per cent. És a dir, un 0,3 per cent de l'any el servei no ha estat disponible.

Pel que fa al servei d'internet, la mitjana de temps amb avaries amb afectació del servei per client va ser de 1 hora al llarg de tot el 2014, el que suposa 12,5 hores menys que al 2015.

Quantes incidències s'han produït durant el 2015 en el servei de televisió per cable?

Les incidències registrades, és a dir els processos de resolució iniciats a demanda del client, van ser el 2015 de 8.137 en el servei de televisió a través de fibra. Un 55% d'aquestes responen a problemes tècnics d'Andorra Telecom mentre que el 29% són atribuïbles al mateix client, i un 15% són incidències resoltes sense cap acció per part d'AT, segons les ràtios històriques del departament d'atenció al client.

Per tant el nombre d'incidències del servei de televisió per cable se situa en 4.475.

Quina és la variació el 2014 respecte la pregunta anterior?

Les incidències registrades, van ser al 2014 de 6.519 en el servei de televisió a través de fibra. Un 71 per cent d'aquestes responen a problemes tècnics d'Andorra Telecom, mentre que el 29 per cent són atribuïbles al mateix client, i un 15% són incidències resoltes sense cap acció per part d'AT, segons les ràtios històriques del departament d'atenció al client.

Per tant el nombre d'incidències del servei de televisió per cable se situa en 3.585, que suposen 968 menys que el 2015.

Quantes incidències s'han produït en el servei de televisió per cable després de l'avaria del passat dia 20 d'octubre?

El nombre d'incidències que s'han produït en el servei de televisió per fibra òptica ha estat de 13, distribuïdes de la següent manera:

Lleu: 12

Mitja: 1

Greu: 0

La incidència mitja correspon a la interrupció durant 30 minuts del Canal Partidazo, afectant a 2401 abonats potencials.

Andorra la Vella, 17 de febrer del 2016

Jordi Alcobé Font

President del Consell d'Administració

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 les preguntes formulades pel M. I. Sr. Carles Naudi d'Areny-Plandolit Balsells, conseller general del Grup Parlamentari Liberal, relatives a **l'estat de la carretera d'accés a la població de Soldeu**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 58/2015, de data 1 de desembre.

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

1. Quina era la previsió inicial per a l'acabament de les obres?

El termini d'execució de les obres, tal com s'informa en l'edicte d'adjudicació del 05/11/2014, publicat al BOPA Núm. 66 - Any 26 - 19.11.2014, era de 15 mesos. Per tant, la data d'acabament prevista de les obres era finals de febrer de 2016.

2. Quina és la previsió d'acabament actual?

Els treballs de construcció de la xarxa de calor s'han desenvolupat amb normalitat i finalitzaran en el termini previst.

Concretament, el 5 de desembre, abans del pont de la Puríssima, s'han finalitzat els treballs que afectaven la via pública. Ni a la CG2 d'accés a Soldeu ni al centre del poble, ja no hi ha cap

afectació per les obres. Totes les rases realitzades per la instal·lació dels tubs de la xarxa de calor, han quedat tancades i pavimentades.

Restarà la instal·lació de tubs de la xarxa per l'interior de la galeria de serveis, una instal·lació soterrada situada a l'entrada del poble de Soldeu de 2 metres d'amplada i 2,5 metres d'alçada. Aquests treballs no tenen cap afectació a la via pública, ja que es desenvolupen a l'interior de la galeria i finalitzaran al febrer 2016.

Més enllà de l'obra esmentada, cal afegir que a partir de l'abril de 2016, un cop finalitzada la temporada hivernal, es realitzaran les escomeses de connexió dels clients. Les escomeses connectaran la xarxa de calor principal amb els bescanviadors de calor, situats a l'interior de les instal·lacions dels clients i pendents d'adjudicar en un lot actualment en licitació.

3. Arribats al pont de la Puríssima i les festes de Nadal, en cas de no estar les obres finalitzades, quines mesures de contingència per a millorar tots els accessos, tant general al poble, com en particular als establiments ha previst el Govern?

Les obres a la via pública que afectaven als accessos generals al poble i als establiments, han finalitzat completament el 5 de desembre. Per tant, no hi haurà cap afectació de l'obra de FEDA durant el pont de la Puríssima, ni durant les festes de Nadal, ni durant la resta de la temporada hivernal.

4. Quines comunicacions i en quines dates s'han mantingut en relació a aquesta situació amb els veïns, comerciants i hotelers de Soldeu?

Per l'obra de la xarxa de calor de Soldeu, FEDA sempre ha atès les peticions que el Comú de Canillo ha sol·licitat a FEDA en nom dels veïns, comerciants i hotelers de la zona. En aquest sentit, a petició del Comú de Canillo, es van aturar provisionalment les obres al centre del poble de Soldeu durant els mesos d'estiu, per minimitzar l'afectació de les obres a l'activitat turística del poble en aquella època.

Esmentar també que durant les obres de construcció de la xarxa de calor de Soldeu, s'han realitzat visites d'obra setmanals, concretament els dimarts al matí, en les que han participat els responsables de FEDA i els tècnics de l'obra. En el curs d'aquestes visites, FEDA ha atès a diverses persones (veïns, comerciants, hotelers i/o altres) que han demanat informació sobre el desenvolupament, estat i termini dels treballs o han sol·licitat propostes de millora per minimitzar l'afectació de les obres que s'han tingut en compte.