

- Santa Coloma (25 d'abril)
- Canillo i el Pas de la Casa (24 de maig)
- Sant Julià de Lòria i Ordino (31 de maig)
- Massana i Encamp (13 de juny)

Totes les intervencions s'han realitzat de matinada per reduir l'afectació sobre el client i donar més marge de maniobra en cas de produir-se alguna incidència.

L'objectiu d'aquesta renovació tecnològica és precisament dotar de major estabilitat, fiabilitat i robustesa a la xarxa i de disposar d'una línia redundant immediata en cas d'incidències.

Si s'ha previst un pla de contingència al respecte?

El canvi de node central d'accés al client era imprescindible per a la renovació de la plataforma, en funcionament des de fa vuit anys, i suposa una garantia per la companyia i l'usuari ja que permetrà reforçar la redundància per avaries. Aquesta redundància suposa per si sola una mesura de contingència ja que en casos d'incidències la nova plataforma permet habilitar de manera automàtica el backup sense que el client experimenti talls de servei. Aquest canvi no només representarà una important millora per a l'usuari a causa de la disminució del risc d'incidències i la menor afectació de les mateixes, sinó que dotarà de més agilitat a Andorra Telecom en la resolució d'incidències i permetrà separar el tràfic d'empresa del residencial.

Si Andorra Telecom té previst indemnitzar les empreses que hagin patit aquestes avaries en concepte de compensació de les molèsties de funcionament i de les pèrdues econòmiques generades?

Andorra Telecom compensarà els clients empresa afectats amb el retorn de la totalitat de la quota corresponent a Internet del mes de juny. El retorn s'inclourà en la factura del juliol que els abonats rebran a l'agost. Les compensacions oscil·len entre els 20 i els 180 euros.

Si s'ha previst un gest comercial per a les llars que no han tingut accés a Internet i que estan pagant la tarifa normal contractada?

Andorra Telecom compensarà els clients residencials afectats amb el retorn de la totalitat de la quota corresponent a Internet del mes de juny, que oscil·la entre els 15 i els 20 euros. El retorn s'inclourà en la factura del juliol que els abonats rebran l'agost.

Andorra la Vella, 13 de juliol 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 per la M. I. Sra. Rosa Gili Casals, consellera general del Grup Parlamentari Mixt, relatives a **les incidències del servei d'Andorra Telecom**, publicades en el Butlletí del Consell General núm. 43/2016, de data 21 de juny.

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

Casa de la Vall, 21 de juliol del 2016

Vicenç Mateu Zamora

Síndic General

ANDORRA TELECOM

Nota relativa a les preguntes formulades per la M. I. Consellera General, Sra. Rosa Gili Casals, sobre les incidències del servei d'Andorra Telecom (reg. Núm. 0901)

Què ha ocasionat les incidències/avaries que han causat els talls en el servei d'accés a internet que van començar el 20 de Juny?

Les incidències van ser conseqüència dels canvis efectuats al node central d'accés a Internet a Andorra la Vella i Escaldes-Engordany per millorar l'estabilitat de la xarxa i disposar d'una línia redundant en cas d'incidència. La intervenció forma part de la renovació total de la plataforma, un projecte que es va iniciar l'any 2014 i que es va començar a implementar el passat mes d'abril. A més de la intervenció final el passat 20 de juny, el projecte es va distribuir en quatre fases prèvies afrontades amb èxit:

- Santa Coloma (25 d'abril)
- Canillo i el Pas de la Casa (24 de maig)
- Sant Julià de Lòria i Ordino (31 de maig)
- Massana i Encamp (13 de juny)

Totes les fases i intervencions s'han realitzat de matinada per reduir l'afectació sobre el client i donar més marge de maniobra en cas de produir-se alguna incidència.

El canvi de node central d'accés al client era imprescindible per a la renovació de la plataforma, en funcionament des de fa vuit anys, i suposa una garantia per la companyia i l'usuari ja que permetrà reforçar la redundància per avaries. En casos

d'incidències la nova plataforma permet habilitar de manera automàtica el backup sense que el client experimenti talls de servei. Aquest canvi no només representarà una important millora per a l'usuari a causa de la disminució del risc d'incidències i la menor afectació de les mateixes, sinó que dotarà de més agilitat a Andorra Telecom en la resolució d'incidències i permetrà separar el tràfic d'empresa del residencial.

Quines actuacions ha fet Andorra Telecom per solucionar el problema? Cal efectuar-ne més en els propers dies perquè aquestes avaries no es tornin a reproduir? Quines són? Quin és el cost de totes aquestes actuacions?

La migració cap a la nova plataforma de les 12 Unitats Òptiques Terminals de Línia (OLT en les seves sigles angleses) que donen servei a Andorra la Vella i Escaldes-Engordany es va dur a terme el dia 20 de juny entre les 00:30 i les 01:30 de la matinada. En iniciar-se la verificació de funcionament de la nova plataforma es va detectar que el servei era inestable. Hi treballen els serveis tècnics d'Andorra Telecom amb l'assistència del proveïdor de l'equipament, l'empresa Cisco.

A les 6:00 hores i davant la dificultat per estabilitzar el servei es decideix fer marxa enrere i retornar a la plataforma antiga. Entre les 6:00 i les 08:00 hores es treballa en paral·lel en:

- la diagnòsi de les anomalies que han provocat la inestabilitat de la nova plataforma

- l'operació de retorn a l'antiga plataforma de les 12 OLTs d'Andorra la Vella i Escaldes-Engordany.

En retornar a l'antiga plataforma es produeixen problemes de connexió dels usuaris d'IP fixa, no només a les parròquies centrals sinó també a la resta de territori que ja està operant amb la nova plataforma.

Entre les 8:00 i les 10:00 hores es resolen les dificultats amb les IPs fixes per als usuaris de la resta del territori i que operen amb la plataforma nova.

En paral·lel, l'equip que treballa en la diagnòsi dels problemes tècnics de la nova plataforma n'identifica l'origen i aplica un correctiu de configuració. Un cop verificada la solució tècnica, es torna a posar en marxa el procés de retorn progressiu a la nova plataforma. Entre les 10:00 i les 10:30 hores es migra la primera de les OLTs amb resultats positius. A partir d'aquell moment i fins a les 11:30 hores es migren a la nova plataforma les 11 OLTs restants d'Andorra la Vella i Escaldes-Engordany.

El pas a la nova plataforma queda completat a les 12:30 hores. La nova xarxa s'estabilitza de manera progressiva però queden pendents de resolució incidències relacionades amb la desconfiguració de

routers o equipaments, que afecten especialment els clients amb IP fixa i xarxes complexes.

La nova plataforma es troba actualment plenament estabilitzada. Els equips tècnics d'Andorra Telecom mantenen la monitorització contínua de la xarxa per detectar qualsevol disfunció que es pugui produir. Com s'ha apuntat anteriorment, la posta en marxa de la nova plataforma ha de servir per reduir el nombre d'incidències, facilitar-ne la resolució i dotar de major redundància la xarxa.

Els treballs no han comportat una despesa extra per a Andorra Telecom.

A causa d'aquests problemes hi ha hagut danys en els equipaments? Quin cost suposen aquests?

Les incidències fruit de la renovació del node central d'accés a Internet a Andorra la Vella i Escaldes-Engordany no han ocasionat danys en els equipaments de xarxa d'Andorra Telecom. En cas que s'haguessin produït, no suposarien un cost suplementari en trobar-se sota la garantia del fabricant.

Quantes persones físiques i jurídiques han estat afectades en cada tall i quina durada han tingut a cada vegada? Es demana desglossament segons zona geogràfica.

El total de clients residencials afectats pel tall del dia 20 de juny ha estat de 2.035. El total de clients empresa afectats pel tall del dia 20 de juny ha estat de 697. El 90 per cent dels clients corresponen a Andorra la Vella i Escaldes mentre que el 10 per cent restant està repartit de manera força uniforme entre totes les parròquies. El nombre total d'afectats per la incidència representa un 10 per cent del total de clients amb el servei d'Internet (27.249)

Té previst Andorra Telecom compensar els usuaris perjudicats ? Si sí, de quina manera i quin cost es preveu que tindran les indemnitzacions?

Andorra Telecom compensarà tots els usuaris perjudicats per la incidència amb l'equivalent a la quota mensual del mes de juny corresponent a Internet. En el cas dels clients residencials, hi haurà un total de 177 compensacions de 15 euros i 2.494 compensacions de 20 euros. Pel que fa als clients empresa, hi haurà un total de 721 compensacions, que oscil·laran entre els 20 i els 180 euros, en funció del tipus de servei contractat. Cal destacar que el nombre de compensacions és superior al de clients afectats ja que, alguns d'ells, tenen contractat més d'un servei. L'import total voltarà els 77.400 euros.

Aquestes incidències tenen res a veure amb la necessitat anunciada fa uns dies pel director d'Andorra Telecom de canviar tots els aparells de fibra òptica?

El projecte anunciat pel director d'Andorra Telecom, Jordi Nadal, de renovació de l'accés a la xarxa FTTH (fibra fins el domicili) suposarà alhora la renovació total de l'anomenada xarxa d'accés activa, les anomenades Unitats Òptiques Terminal de Línia (OLT) i les Terminals de Xarxa òptica (ONT) que el client té instal·lades al seu domicili. És un projecte independent del que va finalitzar el 20 de juny. Els dos projectes persegueixen però el mateix objectiu: millorar l'estabilitat i fiabilitat de la xarxa, incrementar-ne la redundància i dimensionar-la d'acord a futures necessitats de serveis amb major ample de banda.

Segons declaracions en premsa del Sr. Jordi Nadal, Andorra Telecom els va comprar el 2006, dins la inversió global per fibra òptica de 74 milions d'euros, i el proveïdor els hauria d'haver renovat, però no ho va fer, i han quedat obsolets. Ens por explicar Govern quines eren les condicions del contracte. Per quina raó, el proveïdor no va canviar els aparells de fibra òptica? Es normal que una actuació tan costosa hagi durat tan poc temps?

La instal·lació de les ONTs que el client té al seu domicili i les OLTs que les alimenten es va iniciar l'any 2007. Aquest projecte va tenir un cost aproximat de 33 milions d'euros, incloent-hi la instal·lació dels equipaments, i formava part del projecte global d'instal·lació de la fibra òptica d'alta velocitat a tot el país

L'actual xarxa activa, formada per ONTs i OLTs, compleix amb els requeriments exigits en el projecte inicial, però és necessària la seva renovació tecnològica per dimensionar-la a futures necessitats i ampliar-ne l'ample de banda. La substitució de la xarxa activa permetrà alhora guanyar estabilitat i reduir el cost de manteniment de la infraestructura.

El contracte de subministrament i instal·lació incloïa les corresponents garanties de l'equipament per un període de tres anys (assistència tècnica, noves versions de software i reparació en cas d'avaría), però no incloïa la substitució per altres equipaments més evolucionats tecnològicament.

Les xarxes de telecomunicacions exigeixen renovacions constants per adaptar-se a les noves necessitats i serveis. En aquest cas, l'aposta tecnològica per la fibra òptica, que va convertir Andorra en el primer país del món amb un servei universal d'accés a Internet d'alta velocitat, ha tingut una durada de deu anys. Transcorregut aquest període és absolutament convenient i lògic, com s'ha

apuntat anteriorment, afrontar un nou salt tecnològic amb una xarxa d'accés a Internet de major ample de banda i, per tant, velocitat i adaptar-la a les futures demandes de serveis.

Andorra la Vella, 13 de juliol del 2016

Jordi Alcobé Font

President del Consell d'Administració