

## Andorra Telecom no va bé

És urgent que hi hagi una reacció al capdavant d'Andorra Telecom, que ha d'estar impulsada al més alt nivell del consell d'administració i que demana una redefinició de l'estratègia de l'empresa per centrar-se en les missions que té encomanades com a monopoli públic que és

**JOAN-MARC MIRALLES** | ACTUALITZADA EL 22/06/2016 23:30

---

Dilluns 20 de juny del 2016, 9 hores del matí. Comença una nova setmana de feina. Engego l'ordenador i em disposo a contestar als emails rebuts durant el cap de setmana. El correu tarda a carregar-se. Passen els segons. Verifico la connexió a Internet, i sorpresa, no en tinc. Com jo, milers d'empreses i usuaris del país estan desconnectats. No es processen comandes, no es cobren targetes de crèdit, no es poden consultar catàlegs ni contactar amb els proveïdors i així per moltes altres tasques quotidianes per les quals cal la xarxa. En definitiva, durant hores una gran part de l'activitat econòmica del país està paralitzada per un problema en el servei d'Internet que proveeix Andorra Telecom. No és la primera vegada, no sembla pas que serà l'última. Ja l'any passat per aquestes mateixes dates més de 8.000 usuaris van estar més de 12 hores sense servei d'Internet.

Aleshores ja vam sentir les excuses i les bones paraules que venien des de la direcció d'Andorra Telecom. Errades que no es reproduirien deien, però que al final han estat només paraules que s'han emportat els vents de les múltiples tallades que hem sofert tots. En aquest darrer any han crescut les "incidències" repetides al servei d'Internet, hi ha hagut interrupcions sonades com la del servei de televisió per fibra que va estar gairebé tres dies sense funcionar amb normalitat al mes d'octubre, però de poc han servit sinó per omplir el got de la paciència dels clients. Un got que, per a molts, ja ha fet vessar definitivament.

Andorra Telecom no va bé i sembla que vagi a pitjor cada dia. És una evidència per a qualsevol que ho vulgui veure. Les causes segurament són múltiples però jo en vull assenyalar dues que em semblen molt punyents. La primera és que la vocació de servei públic que tenia l'STA s'ha diluït dins d'una Andorra Telecom que ha adoptat una gestió d'empresa privada però que opera en règim de monopoli. Aquesta falta de competència ha portat a la relaxació de l'exigència en els serveis que es donen, repercutint molt negativament sobre la seva qualitat. Saben que els clients no poden marxar a cap altre competidor i doncs, per molt que el servei no doni satisfacció, estan absolutament captius de l'empresa.

La segona causa és la dispersió del negoci que està patint actualment Andorra Telecom. La imminent pèrdua dels beneficis del roaming ha portat l'empresa a buscar desesperadament noves fonts d'ingressos. Una situació de pressió que ha estat accentuada pel govern de DA, que ha anat desviant una bona part dels seus beneficis, any darrere any, per salvar els dèficits de l'Estat i que vol mantenir aquesta gallina dels ous d'or sigui com sigui. Andorra Telecom es troba doncs embolicada en tota mena de projectes, Clouds, i altres operadors virtuals estrangers, lluny del que hauria de ser el seu nucli dur de negoci com marca la llei i el que els ciutadans i les ciutadanes d'Andorra, usuaris del seu servei i únicament del seu servei, demanem.

És urgent que hi hagi una reacció al capdavant d'Andorra Telecom, que ha d'estar impulsada al més alt nivell del consell d'administració i que demana una redefinició de l'estratègia de l'empresa per centrar-se en les missions que té encomanades com a monopoli públic que és. Una redefinició que ha de garantir el manteniment i la qualitat dels seus serveis públics, cosa que implica una renovació tecnològica i una formació permanent del personal, perquè torni a ser capdavantera com ho va ser fa uns anys. Una redefinició que ha de passar per un nou equip directiu que sigui competent per redinamitzar els treballadors i implementar aquest nou full de ruta, sempre amb la satisfacció dels usuaris com a prioritat. Una redefinició que ha de passar perquè el ministre i president del consell d'administració s'expliqui públicament davant de la ciutadania i assumeixi la seva part de responsabilitats, tant en els problemes com en les solucions. El temps de les bones paraules i de les bones intencions ja ha passat. Ara s'ha de passar a l'acció sense més dilacions.