

Telefónica Móviles

Es difícil de encontrar en el pasado reciente de la economía española algún otro sector de actividad que haya experimentado el trepidante ritmo de crecimiento vivido por la telefonía móvil en el pasado ejercicio.

Los casi tres millones de usuarios —casi 8 de cada 100 españoles— hacen que nuestro país haya dado un salto cualitativo en este mercado, situándose por delante de muchos otros países de nuestro entorno europeo.

En este contexto, cuatro de cada cinco usuarios de telefonía móvil han optado por los servicios MoviLine y MoviStar. Con ello, Telefónica Móviles, en su primer ejercicio en el que realiza todas las actividades como operadora y tras su primer año en competencia, se ha consolidado claramente como primer operador nacional. Dicho liderazgo no sólo se establece por el número superior de clientes que han preferido a Telefónica Móviles, sino, y como parte esencial de dicha elección, la mayor calidad, gama de precios y servicios ofrecidos. La cultura de empresa arraigada en la Compañía, cuyos pilares

básicos son la máxima satisfacción de los clientes, el aumento del valor para sus accionistas y la motivación de su plantilla, involucrándola en el proyecto empresarial, ha hecho posible la posición de liderazgo indiscutible actual.

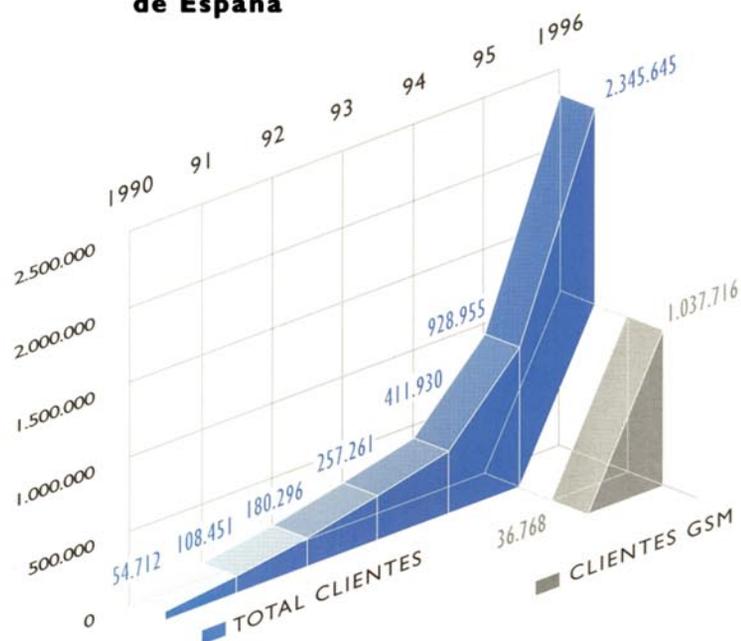




Con un parque a finales de 1996 de 2.345.645 clientes activos, de los que 1.307.929 corresponden al servicio MoviLine y 1.037.716 al MoviStar, el crecimiento neto anual del número de clientes ha duplicado, por segundo año consecutivo, al del año anterior, superando una vez más este año los porcentajes del incremento, hasta alcanzar el 153 por ciento sobre el año

anterior. Este parque ha permitido mantener a finales de año una cuota de mercado de cerca del 80 por ciento y, lo que es aún más importante, aumentar el diferencial con el segundo operador hasta aproximadamente 1.700.000 clientes, lo que supone un incremento del 86 por ciento con respecto a la diferencia existente en diciembre de 1995.

Clientes celulares del Grupo Telefónica de España



Algunos jalones de este crecimiento son los siguientes: en enero se alcanzó el millón de clientes entre los servicios MoviLine y MoviStar, y en noviembre se lograron los dos millones. Antes de fin de año, MoviStar consiguió su primer millón de clientes, a los 16 meses de su lanzamiento comercial.

En comparación con las principales operadoras del entorno europeo, Telefónica Móviles ha registrado el mayor índice de crecimiento anual y se sitúa en el segundo lugar en términos absolutos en cuanto a la captación de nuevos clientes. De este modo, la Compañía ha ascendido, en tan sólo tres años, de la duodécima posición a la sexta por número de clientes.

Consolidando el liderazgo en comunicaciones móviles

Este importante crecimiento ha sido posible gracias al estímulo que Telefónica Móviles ha dado al mercado de telefonía celular en España, a través de una tupida red de distribución que, con más de 6.600 puntos de venta, ha permitido acercarse a los clientes y facilitarles el acceso a nuestros servicios. Desde Telefónica Móviles no se han ahorrado esfuerzos para publicitar los servicios y atenuar las barreras iniciales de entrada para los nuevos clientes, por lo que este año, en el que debían fijarse las posiciones en el mercado, se han dedicado excepcionalmente a la comercialización más del 37 por ciento de los ingresos.

Pioneros en servicios

Aunque el mercado español ha alcanzado una cierta fase de madurez, estimándose para el futuro crecimientos más moderados, el camino que queda por recorrer es mucho más que lo alcanzado y, si bien la telefonía móvil ha entrado en la vida cotidiana de muchos españoles, su uso está todavía limitado a la telefonía vocal para cubrir básicamente necesidades de contacto

personal de profesionales y de un 15 por ciento de las familias españolas. El campo que queda por delante, es un gran reto para Telefónica Móviles: extender el servicio a otras áreas de comunicación —datos, textos, etc.—, además de la voz, como medio insustituible para aumentar la productividad de nuestras empresas, a la vez que aumenta su difusión en el mercado residencial. En este sentido, Telefónica Móviles ha puesto a funcionar su «fábrica» de nuevos servicios, lanzando prácticamente uno por mes, y demostrando una capacidad de poner en el mercado un número de aplicaciones limitado tan sólo por las posibilidades de asimilación del propio mercado.

Entre estos nuevos servicios, lanzados en el pasado ejercicio, figuran Movistar Corporativo; Multiasistencia 2424; Reuters Información Financiera; TeleBanca; Buzón de Fax; Movistar Foto; Movistar X.28 o la Tarjeta Prepago Recargable Movistar Activa, sin contrato, cuotas mensuales ni facturas para su usuario. En línea con lo anterior, la ampliación de la tipología de

contratación, con el Contrato Familiar en la primavera de 1996 y el lanzamiento posterior de los módulos MaxiAhorro Provincial y MaxiAhorro 3 Números, con descuentos de hasta un 35 por ciento sobre el precio base, suponen mantener en la actualidad la mayor gama de servicios y precios del mercado y sin duda una mejor adecuación a las diferentes necesidades de los clientes.

La calidad es la cobertura

Para dar soporte a los servicios y al fuerte incremento de usuarios de los mismos, han sido igualmente decisivos los esfuerzos dedicados a las redes de Telefónica Móviles, que en 1996 han cursado 1.574 millones de llamadas, a la vez que facilitaban el acceso de 220.260 clientes de telefonía básica con acceso celular. El número de estaciones base se ha duplicado, habiéndose instalado una media de 8 al día, con lo cual la cobertura ha pasado, al final del ejercicio y para el caso de los terminales móviles instalados en vehículos, al 99 por ciento de la población y al 95 por ciento del territorio en Moviline. En



cuanto a MoviStar, el crecimiento en cobertura ha sido todavía más espectacular, ya que a finales de 1996 ha alcanzado el 90 por ciento de la población y el 77 por ciento del territorio. Y, por último, la capacidad de la red ha tenido igualmente incrementos espectaculares que alcanzan, en el caso de MoviStar, el 230 por ciento, habiéndose instalado una media de dos centrales al mes. En conjunto, este esfuerzo ha supuesto una inversión de 141.102 millones de pesetas en 1996.



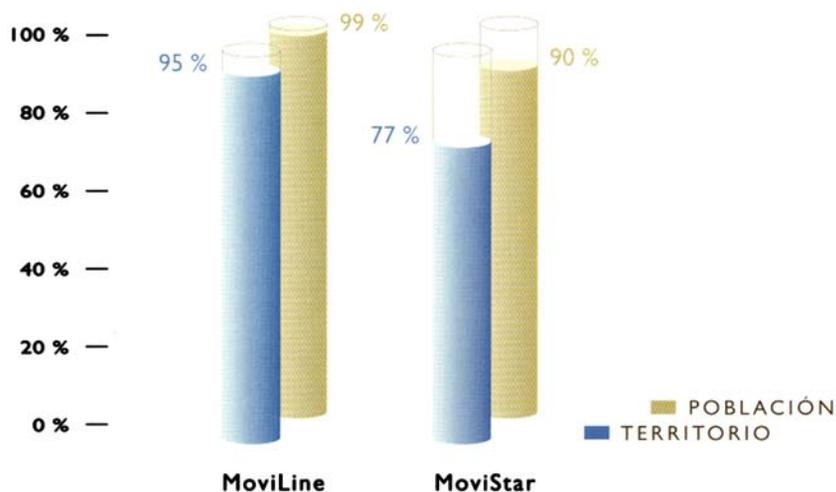
Una calidad garantizada

La inquietud constante de la Compañía en la mejora de sus servicios y la atención a sus clientes ha llevado a Telefónica Móviles a obtener el Certificado de Calidad, en todos los procesos de la empresa, y para los dos servicios de telefonía móvil, especificado en la norma ISO 9001 y otorgado por AENOR en el pasado mes de noviembre.

La oferta global de los mejores servicios

El grupo de comunicaciones móviles de Telefónica, formado por Telefónica Servicios Móviles, CGS MensaTel y el Grupo RadioRed, presenta unos ingresos consolidados de más de 258.000 millones de pesetas, con unos activos de más de 352.000 millones de pesetas y con unos recursos humanos de más de 3.500 personas con una edad media de 29 años, de las cuales 1.831 son de contratación directa y las restantes desarrollan para Telefónica Móviles actividades específicas contratadas por otras empresas.

Cobertura de MoviLine y MoviStar a diciembre de 1996



**SITUACIÓN DE LA HOMOLOGACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS
DEL GRUPO TELEFÓNICA**

	Tipo de Certificación	Fecha	Alcance de la Certificación
TEMASA (Telecomunicaciones Marinas)	ISO 9002 (Lloyd's)	Agosto 96	Calidad de la Gestión de los servicios de instalación y mantenimiento de sistemas de comunicaciones por cable submarino mediante buques cableros y vehículos de operación remota.
Telefónica Móviles	ISO 9001	Noviembre 96	Servicio de Telefonía Móvil, Servicio y Diseño de Servicios de Telefonía Móvil y Valor Añadido, Diseño de Construcción y Operación de Redes, Gestión Comercial y Distribución, Atención al cliente y Facturación.

SITUACIÓN DE LA HOMOLOGACIÓN DE LA CALIDAD EN TELEFÓNICA DE ESPAÑA

	Tipo de Certificación	Fecha	Alcance de la Certificación
Direcciones provinciales/territoriales	ISO 9001 (Aenor)	1994-1996	Servicios Telefonía Básica, Comunicaciones Internacionales, Transmisión de Datos, Telefonía de Uso Público, Información y Publicidad. Están certificadas todas las Direcciones Provinciales y las tres Direcciones Territoriales hasta ahora constituídas (Canarias, Extremadura y Galicia).
Facturación	ISO 9001 (Aenor)	Junio 96	Procesos de trabajo de toda la facturación.
Comunicaciones Internacionales	ISO 9001 (Aenor)	Octubre 96	Servicios Internacionales de Telecomunicación en el ámbito Nacional e Internacional y Servicios Globales de Red Internacional para operadoras y mayoristas en España y en todo el mundo.



MAGNITUDES PRINCIPALES DEL GRUPO TELEFÓNICA MÓVILES (mill. ptas.)

	AÑO 1995 (*)	AÑO 1996
Ingresos Explotación	120.548	258.906
Resultados antes Impuestos	23.181	21.109
Inversiones	89.401	141.102
Plantilla Propia	1.096	1.831
Activos Totales	201.598	352.744

(*) Incluye las actividades realizadas por Telefónica de España S.A. hasta la transferencia de las licencias a Telefónica Servicios Móviles, S.A.

El conjunto de servicios que este Grupo ofrece en competencia al mercado español, es el que corresponde al líder indiscutido del sector.

MoviLine encuentra su diferenciación mostrándose como el servicio de comunicaciones móviles óptimo para todas aquellas actividades personales (turismo, deportes de montaña y aventura...) y empresariales (agricultura, ganadería, caza, pesca, transporte y distribución, etc.) desarrolladas, aunque sea esporádicamente, en extensas zonas del territorio nacional de escasa densidad de

población. En estas zonas (tanto terrestres como marítimas), donde ya se dispone prácticamente de infraestructura plena, los usuarios de MoviLine logran la mejor calidad de sonido, cobertura y servicios complementarios, compatibles con la tecnología analógica más avanzada. MoviLine ha desplegado y continuará realizando los esfuerzos comerciales y de gestión necesarios para mantener su posición imbatible en esos segmentos diferenciados que contribuyen a acrecentar la rentabilidad global del negocio.

MoviStar, por su parte, seguirá configurándose como el servicio mejor y más competitivo para aquellos usuarios que precisen comunicaciones en núcleos urbanos con gran densidad de población y en grandes rutas. Capaz de dar soporte a un amplio espectro de servicios avanzados de datos y textos, de acuerdo a los más exigentes estándares de calidad existentes a nivel mundial y con cobertura internacional. Concretamente, MoviStar permite a sus clientes

utilizar su teléfono móvil para realizar o recibir llamadas, en 51 países y 78 operadores, a los que se añaden continuamente otros nuevos.

MensaTel, como operadora a nivel nacional del servicio de radiomensajería, ofrece su servicio en las modalidades aviso, numérica y alfanumérica, con la posibilidad de información, actualizada on-line, sobre cuestiones de interés general, bolsa, etc., manteniendo el liderazgo en un mercado fuertemente competitivo desde hace varios años que pronto puede verse revitalizado con nuevas modalidades de contratación.

En radiotelefonía en grupo cerrado de usuarios, el Grupo **RadioRed** es el único operador que se ha planteado como objetivo estar presente en las once zonas de adjudicación de las licencias, habiendo obtenido en este ejercicio las tres últimas: Baleares, Canarias y Extremadura, lo que le permite llevar a cabo una oferta más global y diferenciada a sus clientes y

en definitiva, ser igualmente el líder y la referencia obligada en este mercado.

Telefónica Móviles, por consiguiente, es el único operador de comunicaciones móviles que presenta una oferta global y, en el caso de la telefonía móvil, dicha oferta abarca más servicios, precios más diversificados, mayor cobertura, mejor relación con los clientes y distribuidores y, en definitiva, mayor calidad.

