

Señores accionistas:

*El Ejercicio 1981 puede considerarse especialmente significativo en el proceso de cambio profundo que se está operando en el mundo de las telecomunicaciones, tanto por razones de tipo general como específicas. Se trata de cambios económicos y tecnológicos de largo alcance que afectan, cuantitativa y cualitativamente, a la demanda de servicio, a la estructura de la cuenta de resultados, a la inversión y al empleo.*

*En la década de los 80 nos vamos a mover en un marco general de inflación elevada, dinero caro, altas tasas de desempleo y bajos niveles de consumo, situación que rompe totalmente con el esquema de fuerte crecimiento económico en el que toda la Sociedad y, en consecuencia, también la Compañía se movió en el pasado y que permitió conseguir aumentos y prestaciones de servicio extraordinarias, con índices de crecimiento del 11 por 100 en el número de teléfonos y del 20 por 100 en el de conferencias. En la actualidad, cuando en ambos casos no se llega al 5 por 100, y nada hace prever que la situación económica actual vaya a mejorar de forma sustancial a corto plazo, parece lógico deducir que la Compañía se verá afectada en su desarrollo.*

*Ante esta situación de cambios profundos y de incertidumbre, resulta más necesario que nunca establecer una planificación rigurosa, basada en tres fases temporales relacionadas entre sí, a partir de un Plan a largo plazo, en el que se incluirán las grandes opciones de la Compañía, condicionadas fundamentalmente por las alternativas tecnológicas. Se relaciona este Plan con otro a cuatro años que determinará los objetivos y medios técnicos, financieros y comerciales, para finalizar con la especificación de los objetivos detallados en el programa de cada año.*

*Una de las características del Ejercicio que comentamos es que, si bien el uso del teléfono se mantuvo dentro de valores aceptables, se produjo a lo largo de casi todo el año una retracción en la demanda de nuevas líneas, debido fundamentalmente a la incidencia de la crisis económica generalizada en que nos hemos movido. En los últimos meses se detectaron ciertos indicios de una reactivación de la demanda que esperamos se consolide.*

*Esta recesión, sin embargo, ha tenido la contrapartida positiva de disminuir la petición pendiente, pues las nuevas instalaciones no se han detenido. Por ello, al final de 1981 había 379.000 solicitudes de abono, 154.000 menos que las de 1980. Esto significa que en un año, se ha reducido en casi dos meses el período medio de espera para atender la petición de un teléfono, que ahora es de once meses aproximadamente. Con el fin de valorar este último dato, cabe recordar que al comienzo de la crisis, en 1973, este período era de 26 meses y en 1976 llegaba a 18.*

### **Desarrollo de los servicios**

*No debe olvidarse un factor importante que afecta más a la estructura que a la variación de la demanda del servicio telefónico convencional, y es que el grado de penetración del servicio es ya muy considerable. Al finalizar 1981, España contaba con 12.400.000 teléfonos, es decir, 33 por cada 100 habitantes y con una red prácticamente automatizada: 98,4 por 100 en el servicio urbano, 97,5 por 100 en el interurbano y 95,9 por 100 en el internacional. Todo esto supone que estamos llegando ya a sectores más amplios de abonados particulares, cuya renta per cápita es cada vez menor. Además, se produce un predominio del abono particular respecto al no particular, por lo que si bien el rendimiento global aumenta, no es posible mantener el anterior promedio de productos por línea debido a las características del nuevo abono. Por la misma razón, y al igual que se ha producido en todos los países, cuando se alcanza un grado importante de desarrollo telefónico, va disminuyendo el número de teléfonos por línea en servicio que ha pasado de 1,64 en 1980 a 1,61 en 1981.*

*Pese a ello se ha logrado prácticamente el presupuesto de productos con un 97,5 por 100 de la previsión inicial y el 97,8 por 100 de la corregida, al conocer la aprobación de tarifas en Marzo de 1981.*

*A este fenómeno, inherente a la cada vez mayor penetración del teléfono en la sociedad española, hay que adaptarse. Adaptarse significa reconsiderar la política comercial, porque frente al referido cambio estructural en cierto modo negativo del servicio telefónico convencional existe otro, muy positivo, de demanda de servicios nuevos que utilizan como base la línea telefónica y el ordenador y que fundamentalmente son la informática y los servicios que puede prestar la tecnología electrónica en general.*

*Sensible a esta realidad, la Compañía tiene ya instaladas tres centrales electrónicas, dos para el servicio nacional y una para el internacional, que permiten prestar numerosos nuevos servicios, además del telefónico tradicional, como son las llamadas en espera, las conferencias múltiples y otros. Todas las posibilidades que la electrónica ofrece deben aprovecharse al máximo y ese es ya un objetivo básico de nuestra política comercial y una de las razones por las que estamos introduciendo la nueva tecnología.*

*Similares consideraciones cabe hacer en lo que se refiere a la transmisión de datos. Tanto la Red como los servicios de Informática siguen presentando altas tasas de crecimiento, el 22 por 100 en enlaces y el 30 por 100 en el tráfico de la Red Especial de Transmisión de Datos, y se encuentran en fase avanzada de elaboración tecnológica nuevos servicios importantes como los «Videotex», «Datafax», «Teletex» y otros.*

*En esta enumeración de los servicios que ofrecen un mercado de gran potencialidad debe destacarse el Internacional, no sólo en cuanto a las comunicaciones telefónicas por satélite y cables coaxiales submarinos, sino en lo que afecta al tráfico para televisión.*

*Por último, existen otros segmentos del mercado con una demanda potencial considerable, que permiten obtener una rentabilidad adicional de las líneas telefónicas, como son los teléfonos públicos en cabinas, los informadores contestadores, los sistemas de alarma y otros numerosos servicios complementarios.*

*Como queda dicho, el reto de la Compañía y de su política comercial frente a la caída de la demanda de nuevos teléfonos y la desaceleración de su uso, está en implantar y potenciar servicios nuevos y dinámicos. Ahora bien, esto no quiere decir en absoluto que deban abandonarse otras opciones. Constituye un objetivo prioritario para la Compañía dar un mayor impulso a la telefonía rural, cuya demanda es, en este sector proporcionalmente más fuerte que en las áreas urbanas en cuanto a servicio telefónico básico, resolviendo el problema de su menor rentabilidad mediante la colaboración que estamos acordando con las Diputaciones Provinciales, dentro del Plan de Extensión del Servicio Público Telefónico en el medio rural y en el que se establece que la financiación de sus inversiones se lleve a cabo al 50 por 100. Es aquí donde el teléfono adquiere otra dimensión especial de servicio público a la comunidad. En 1981 se instalaron 912 nuevos teléfonos públicos en otras tantas entidades de población de carácter rural, con lo que el total de este tipo de teléfonos alcanza ya la cifra de 10.655.*

## Productividad y costes

*En 1981 se ha seguido una política restrictiva en la gestión de los Gastos de Explotación, cuyo nivel no debe ser superado ya que podría llegar a incidir incluso sobre la calidad del servicio. Sin embargo, ha habido tres factores que han impedido que tal política de austeridad consiguiese todo el efecto económico esperado. Tales factores han sido: las subidas del precio de la energía y el combustible, que experimentaron tres aumentos en el año; el cobro de la comisión bancaria por domiciliación de recibos, y el incremento de los tipos de cotización de la Seguridad Social. Todo ello ha producido unos gastos por encima de los presupuestados de unos 1.500 millones de pesetas, que han absorbido gran parte del esfuerzo de reducción por una mayor austeridad, que puede cifrarse en unos 2.300 millones de pesetas. Interesa destacar no sólo por lo que supone de ahorro, sino por su repercusión en la creación de puestos de trabajo, la reducción que de forma permanente viene haciéndose en el volumen de horas extraordinarias desde 1976. En 1981 sólo representan el 1,1 por 100 de las remuneraciones totales, mientras que en 1976 eran el 4,5 por 100. En otros términos, en 1976 se realizaron 62 horas extraordinarias por empleado, mientras que en 1981 tan sólo se realizaron 10.*

*La moderación salarial es un factor nuevo en esta profunda transformación que viene experimentando la explotación y la Cuenta de Resultados, tanto más cuanto que en años anteriores las subidas salariales alcanzaron cotas muy altas. Como muestra, basta decir que en el quinquenio 1972-1976 el coste de personal por empleado aumentó un 25 por 100 anual acumulativo, mientras que en el período 1977-1978 el aumento fue del 18 por 100 y en 1981 no llegó al 15 por 100, superior en estos períodos al incremento del coste de la vida.*

*Como se puede apreciar, la gestión realizada agota, dentro de lo razonable, las posibilidades de aumento de productos y de reducción de costes.*

## El futuro tecnológico

*Además de la transformación económica que se está operando y al que tanto la demanda de servicios telefónicos, como la gestión financiera de la Compañía son extremadamente sensibles, existe otro cambio también profundo: el cambio tecnológico. Vamos hacia la era electrónica y a una sociedad informatizada, que comienza a producir consecuencias importantes en los tipos de servicios que presta la Compañía, en la inversión, en la estructura de tarifas y en el empleo. Se trata de un cambio acelerado y por ello la Compañía aplica ciertamente una política de vanguardia tecnológica, con la incorporación de innovaciones en la explotación telefónica al ritmo exigido por una triple consideración: la calidad del servicio, el nivel de empleo y las posibilidades reales de inversión.*

*En este sentido son ya una realidad, como se ha dicho, las primeras centrales de conmutación electrónica. Del total de líneas que se prevé instalar en el cuatrienio 1982-1985, el 10,4 por 100 son electrónicas.*

*También cabe señalar aquí la política seguida por la Compañía a través de contratos de exportación y colaboración técnica, con el fin de promocionar tecnología y servicios en el extranjero y especialmente en Iberoamérica, donde contamos ya con actuaciones importantes que conviene extender.*

## **Organización**

*En cuanto a los aspectos organizativos, cabe destacar la creación en 1981 de la Coordinación Regional, con objeto de lograr una mejor adecuación de la actividad de las Direcciones y Jefaturas Regionales, así como de las Delegaciones Provinciales de ellas dependientes, a las directrices de actuación emanadas de la Alta Dirección de la Compañía. Al propio tiempo, se ha iniciado la reorganización del Area de Planta y se ha asignado a una Subdirección General la tarea de impulsar la Cooperación Internacional, principalmente con Iberoamérica.*

## **Creación de empleo y relaciones laborales**

*En la línea habitual de los últimos años, se crearon en el Ejercicio 2.129 nuevos puestos de trabajo, la mayoría en la explotación regional y local. Esto ha permitido mejorar la atención a los abonados y usuarios y perfeccionar también la conservación de las instalaciones.*

*Dentro de la tradicional política de formación y promoción, debe mencionarse que una tercera parte de la plantilla ha asistido a algún tipo de curso.*

*También hemos contribuido a la formación de personal de otros países, bien impartiendo cursos en España o en el extranjero.*

*En un año especialmente difícil quiero agradecer la labor realizada por los 60.659 hombres y mujeres que constituyen el personal en activo de la Compañía.*

*Tenemos que lamentar el fallecimiento, en accidente de trabajo, de D. Andrés Serra Cuevas, a cuyos familiares reiteramos nuestro sentimiento.*

## **Relaciones internacionales**

*La reconocida capacidad y preparación de nuestro personal hizo que continuaran durante 1981 las peticiones de asesoramiento técnico recibidas a través de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que se tradujeron en el envío de expertos a Siria, Ecuador y El Salvador.*

*Igualmente dicha Organización nos solicitó el envío de ponentes a diversos Seminarios. A todas estas actividades hay que añadir las que la Compañía lleva a cabo por su propia iniciativa en el marco de una amplia política de promoción y asistencia a otros países, especialmente en Hispanoamérica y en Guinea Ecuatorial.*

*Por lo que concierne a las organizaciones internacionales para comunicaciones por satélite, la presencia de la Compañía en INTELSAT se ha extendido en los últimos años a INMARSAT, que facilita comunicaciones con barcos, y a EUTELSAT, de ámbito europeo. En INMARSAT, que iniciará la prestación de servicios en 1982, hemos unido nuestros esfuerzos a los de otros países europeos para conseguir que el sector espacial de la Organización incluya entre otros, satélites MARECS, de diseño y construcción europeos.*

*El primero de ellos fue lanzado con éxito en el mes de diciembre. En EUTELSAT, nuestro esfuerzo se ha centrado fundamentalmente en la negociación de las condiciones en que la estación terrena española, cuya instalación está prevista en Guadalajara, funcionará como una de las dos estaciones de referencia de todo el sistema.*

*La disposición de una tecnología de transmisión de datos propia de la Compañía Telefónica, abre una interesante oportunidad cara a la exportación de equipos y tecnología a otros países, especialmente del Area Iberoamericana. Tras los esperanzadores resultados de venta de la tecnología de transmisión de datos en Argentina y Chile, otros países han demostrado interés en establecer redes en base a nuestros equipos y con unas características similares a las de la Red Especial de Transmisión de Datos, confirmando el gran mercado potencial existente en este campo.*

## **Nombramientos en el Consejo de Administración**

*Dejó su puesto en el Consejo de Administración el anterior Consejero Delegado, don Luis Rodríguez Castellá, al que sustituyó don Diego Martínez Boudes, que ya venía ejerciendo con anterioridad las funciones de Director General. También cesaron en sus vocalías los señores don Miguel Martín Fernández, don Crisanto Plaza Bayón, don Serafín Ríos Mingarro, don Juan Manuel Ruigómez Iza, don Francisco Sanabria Martín y don Manuel María de Uriarte y Zulueta, a quienes quiero reiterar mi agradecimiento por la colaboración que siempre me prestaron en la dirección de la Compañía. Para sustituirles, fueron nombrados Consejeros los señores don Manuel Broseta Pont, don Luis Ducasse Gutiérrez, don José María Espí Martínez, don José María Fernández Cuevas, don Agustín Hidalgo de Quintana Torroba y don Antonio Lago Carballo.*

*Considero de justicia agradecer al Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones y a su Dirección General de Correos y Telecomunicación, así como a la Delegación del Gobierno en la Compañía, la colaboración que nos vienen prestando, dentro de las líneas de cooperación estrecha en que se mueven nuestras relaciones basadas en el objetivo común de prestar el mejor servicio a la comunidad española.*

*Deseo igualmente hacer público mi agradecimiento a nuestros abonados y usuarios, cuyas inquietudes y sugerencias tratamos de incorporar, con el máximo interés y en todo lo posible, a nuestro marco de actuación. Por último, quiero dejar patente mi reconocimiento a las Instituciones Financieras, Banca y Cajas de Ahorro, de las que hemos recibido continuo apoyo, así como a los Medios de Comunicación que nos permiten informar a la Opinión Pública de nuestras actividades y realizaciones y conocer los deseos y críticas de la Sociedad a que servimos.*



Salvador Sánchez-Terán y Hernández

Presidente del Consejo de Administración