

INDICE

	Págs.
CARACTERISTICAS GENERALES DEL MERCADO	29
Distribución por grupos socio-económicos y profesionales	29
PRESENCIA EN EL MERCADO	30
Densidad telefónica (nacional y por regiones)	30
Comparación a nivel internacional ..	31
Presencia de Telefónica en el mercado teleinformático nacional	31
DEMANDA TELEFONICA	32
Demanda teleinformática	32
TARIFAS	33
Tarifas de los principales servicios de Telefónica y su comparación internacional	33
• Coste de las llamadas locales	
• Cuotas anuales abono particular	
Gasto telefónico anual	34
Horas de trabajo necesarias para atender el gasto telefónico anual	34
Evolución de precios de diversos servicios y de Telefónica	35
INSTALACION Y PRESTACION DEL SERVICIO	36
Plazo medio entre contratación e instalación	36
Volumen de actividad en unidades físicas y productos de explotación	36
CALIDAD DEL SERVICIO	37
Mantenimiento	37
Averías y su reparación	37



LOS CLIENTES

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL MERCADO

Distribución por grupos socio-económicos y profesionales.

Nuestros clientes son todos los miembros de la comunidad, tanto a nivel particular (hogares, profesiones liberales, empresas individuales), como colectivo (sociedades, fundaciones, asociaciones). Esta clasificación permite establecer un resumen de la composición cualitativa del mercado para el servicio telefónico.

Distribución por grupos socio-económico y profesionales	Número total (1)	Número con teléfono (2)	(2) / (1)
Economías domésticas (hogares)	9.351.947	3.157.442	33,8
Total activos agrarios	1.934.787	171.577	8,8
— Empresarios agrarios con asalariados	51.348	26.341	51,3
— Empresarios agrarios sin asalariados	998.853	85.901	8,6
— Directores de explotaciones agrarias	181.716	24.895	13,7
— Resto trabajadores agrarios	702.870	34.440	4,9
Total activos no agrarios	5.605.923	2.471.623	44,1
— Empresarios no agrarios con asalariados y profesionales liberales	283.504	221.417	78,1
— Empresarios no agrarios sin asalariados y trabajadores independientes	655.451	332.314	50,7
— Directores y cuadros superiores no agrarios	308.141	259.455	84,2
— Empleados, vendedores y cuadros medios no agrarios	1.088.788	717.511	65,9
— Contraataques, capataces y jefes de grupo	75.330	34.652	46,0
— Obreros no agrarios, resto trabajadores de servicios	3.076.113	855.159	27,8
— Profesionales de las Fuerzas Armadas	118.596	51.115	43,1
Activos no clasificables	13.851	5.582	40,3
Inactivos	1.797.386	508.660	28,3

Los datos son referidos a 1975 por no existir más actualizados en lo referente a este tipo de clasificación, si bien se estima que pueden ser válidos a efectos de dar una idea de nuestro mercado.

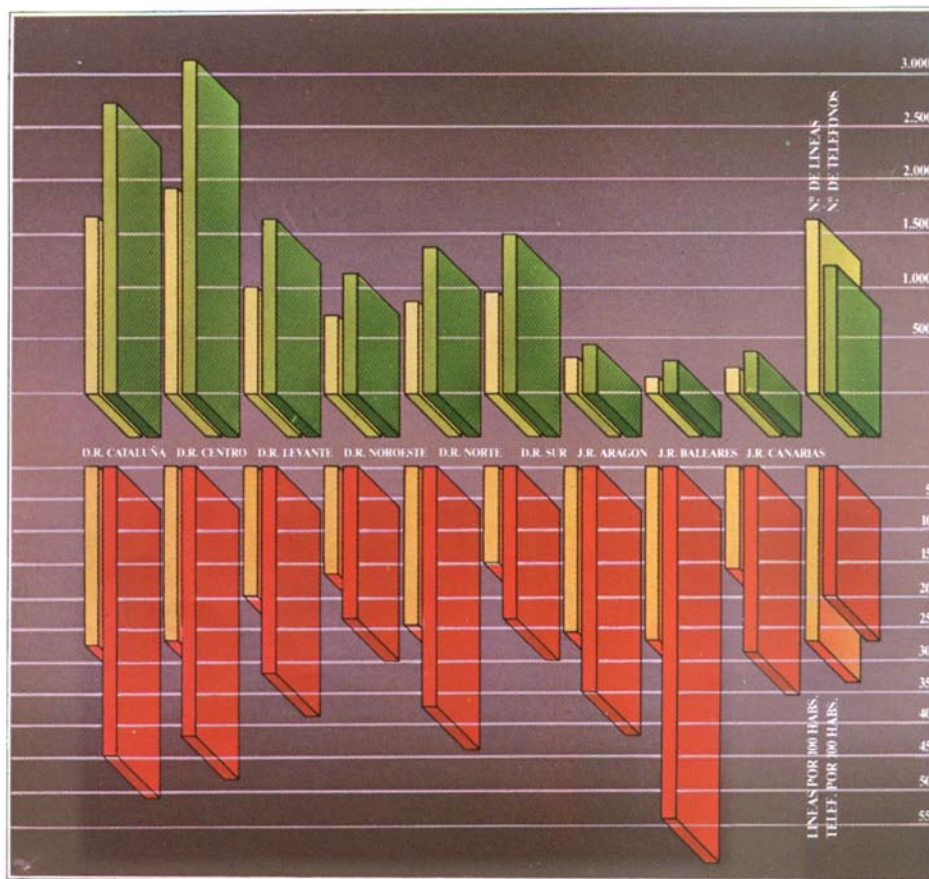
PRESENCIA EN EL MERCADO

Densidad telefónica (nacional y por regiones).

La distribución de líneas y teléfonos a escala regional corrobora la hipótesis de que en aquellas regiones menos industrializadas y en las que predomina el habitat rural, la densidad telefónica es inferior al de las más desarrolladas.

Regiones	Número Líneas	Número Teléfonos	Líneas por 100 habitantes	Teléfonos por 100 habitantes	Crecimiento % en el año			
					Líneas	Teléfonos	Líneas por 100 habitantes	Teléfonos por 100 habitantes
Cataluña	1.695.397	2.798.470	26,7	44,1	3,0	2,1	1,9	0,5
Centro	1.968.788	3.116.422	26,1	41,2	4,5	3,0	4,0	1,7
Levante	1.004.237	1.634.123	19,3	31,3	5,4	4,5	4,3	3,3
Noroeste	755.051	1.116.673	15,9	23,4	5,6	5,4	6,7	5,9
Norte	917.124	1.419.094	23,6	36,5	4,1	2,6	4,0	2,0
Sur	958.034	1.519.680	14,3	22,6	6,9	4,7	7,5	4,6
Aragón	309.793	433.497	24,8	34,7	4,6	8,0	5,1	4,8
Baleares	176.014	364.601	26,1	54,1	8,0	5,8	7,0	4,2
Canarias	233.257	417.630	15,1	27,0	6,0	3,8	3,4	1,5
TOTAL	8.017.695	12.820.190	21,1	33,8	4,7	3,5	3,9	2,7

Se destacan como datos más significativos que las Regiones con mayor número de líneas y teléfonos por 100 habitantes son Cataluña, Baleares y Centro y las de menor Sur, Canarias y Noroeste. En cuanto al crecimiento experimentado en el año tanto de líneas como de teléfonos, destacan Baleares y Sur.



PRESENCIA EN EL MERCADO A NIVEL REGIONAL.

Comparación a nivel internacional.

(Datos a 31-12-81)

Se han considerado sólo algunos países con más de un millón de teléfonos en servicio y todos ellos de la llamada Europa occidental.

Países	Teléfonos en servicio	Teléfonos por 100 habitantes	(%) Grado de automatización
Alemania, R.F.	30.122.000	48,82	100
Dinamarca	3.453.000	67,45	100
ESPAÑA	12.820.190	33,8	98,6
Francia	26.940.000	49,79	100
Holanda	7.697.200	53,88	100
Portugal	1.455.800	14,85	98,1
Reino Unido ..	28.375.980	50,68	100
Suecia	6.888.500	82,76	100
Suiza	4.802.000	75,14	100

Presencia de Telefónica en el mercado teleinformático nacional.

Los circuitos y conexiones correspondientes a los servicios de transmisión de datos en España han experimentado el crecimiento que reflejan las cifras siguientes:

Año	Total circuitos y conexiones instalados a fin de cada año	% Incremento anual
1974	8.304	—
1975	11.329	36,43
1976	15.601	37,71
1977	30.316 (1)	94,32 (1)
1978	38.303	26,35
1979	47.212	23,26
1980	59.404	25,82
1981	74.407 (2)	25,26 (2)
1982	87.170	17,15
1983 (*)	121.345	39,24
1984 (*)	143.195 (3)	18,01 (3)

(*) Cifras provisionales.

(1) Incluye telex urbano.

(2) Incluye facsímil y señalización.

(3) Incluye teléfonos privados (microfónicos, de órdenes).

España ocupa en la actualidad el 5º puesto en Europa, en relación con el número de terminales conectados, detrás de la R.F. Alemana, Reino Unido, Francia e Italia.

Los circuitos y conexiones atendidos por Telefónica en fecha 31-12-82, respecto a los distintos servicios teleinformáticos ofrecidos, corresponden a los siguientes volúmenes e incrementos anuales.

Servicios (1)	Total	Incremento
Telex Urbano	24.251	3.170
TI	12.516	1.196
TDI punto a punto por c.i.	5.359	43
TDI multipunto por c.i.	1.515	88
TD punto a punto por c.t.	8.426	2.078
TD multipunto por c.t.	5.224	923
RTC	5.608	1.055
RED IBERPAC (TR)	10.643	1.200
RED IBERPAC (SPCM)	1.963	245
Alarmas codificadas	9.234	2.756
Facsímil y señalización	2.431	350
Total	87.170	13.104

(1) Telex Urbano - conexiones urbanas al Telex.

TI - circuitos telegráficos.

TDI - punto a punto - circuitos de transmisión de datos por canal de impulsos.

TDI multipunto - circuitos multipunto de transmisión de datos por canal de impulsos.

TD punto a punto - circuitos de transmisión de datos por canal telefónico.

RTC - conexiones a la red telefónica conmutada.

RED IBERPAC (TR) - conexiones a la red especial de transmisión de datos en tiempo real.

RED IBERPAC SPCM - conexiones servicio público de conmutación de mensajes.

La distribución geográfica, en cuanto al número de circuitos y conexiones de transmisión de datos, queda repartida en los siguientes porcentajes en cada una de las Direcciones y Jefaturas Regionales.

Regiones	%
Cataluña	17,72
Centro	30,07
Levante	11,94
Sur	10,70
Norte	10,19
Noroeste	9,85
Aragón	4,30
Baleares	2,65
Canarias	2,58
TOTAL	100,00

DEMANDA TELEFONICA

Este tema es de máximo interés, pues es el mercado real no satisfecho a quien se le debe la mayor celeridad para conseguir su integración de hecho.

El presente análisis de demanda queda referido a líneas principales y circuitos de transmisión de datos.

	Líneas Principales		Circuitos Transm. Datos	
	1981	1982	1981	1982
1. Peticiones pendientes (a final año)	378.654	309.441	6.332	8.352 (1)
2. Peticiones registradas	512.148	591.313	16.264	19.884
3. Peticiones canceladas	133.848	114.936	1.072	1.304
4. Demanda neta (2-3)	378.300	476.377	15.192	18.580
5. Demanda satisfecha	422.606	360.753	15.227	13.104

(1) No incluye telex urbano.

Demanda teleinformática.

Las previsiones para los años 1982 a 1984 respecto a la demanda de servicios de transmisión de datos, se presentan en el siguiente cuadro, incluyendo los nuevos servicios previstos de Teletex, Videotex y Datáfono, Teleconferencia, Circuitos banda ancha y RSE:

Servicios (*)	1983	1984	1985
Telex Urbano	3.000	2.800	2.500
TI	850	850	850
TDI punto a punto	— 200	— 200	— 250
TDI multipunto	— 50	— 70	— 80
TD punto a punto	2.250	2.350	2.500
TD multipunto	850	1.000	1.100
RTC	1.100	1.500	1.800
IBERPAC (TR)	6.500	4.500	5.000
SPCM	400	450	500
Circuitos telefónicos			
privados	550	570	640
Alarmas	2.750	2.790	2.850
Facsimil	450	590	720
Señalización y telefotograf. .	40	60	80
Teletex	500	600	650
Videotex	—	1.200	1.300
Datáfono	500	1.250	1.350
Teleconferencia	2	—	2
Circuitos banda ancha	70	310	1.410
RSE	—	1.200	2.300
TOTAL	19.562	21.750	25.222

(*) Ver nota (1) del apartado Presencia de CTNE en el mercado teleinformático nacional.



TARIFAS

La contraprestación dineraria de nuestros servicios se analiza para cada uno de los más importantes, como son las llamadas locales y el abono particular, pudiendo observar su situación a nivel internacional.

También se recoge el costo telefónico anual y el número de horas de trabajo necesarias para atender dicho gasto, comparando ambas magnitudes con las resultantes en otros países.

Tarifas de los principales servicios de Telefónica y su comparación internacional.

Coste de las llamadas locales (1):

Nº de orden	País	Pesetas	Índice España = 100
1	Noruega	16,38	655,2
2	Irlanda	14,90	596,-
3	Bélgica	13,40	536,-
4	Suiza	12,59	503,6
5	Reino Unido	12,20	488,-
6	Alemania Federal	12,15	486,-
7	Finlandia	11,39	455,6
8	Austria	11,29	451,6
9	Francia	10,27	410,8
10	Italia	9,72	388,8
11	Holanda	7,66	306,4
12	Portugal	4,93	197,2
13	Grecia	3,56	142,4
14	Suecia	3,44	137,6
15	Dinamarca	3,-	120,-
16	ESPAÑA	2,50	100,-

España tiene en la actualidad un coste de llamada local inferior al resto de los países recogidos en el cuadro.

(1) Coste de llamada urbana de tres minutos de duración.

Cuotas anuales abono particular:

Nº de orden	País	Pesetas	Índice España = 100
1	Irlanda	18.403	359,2
2	Noruega	18.166	354,6
3	Alemania Federal	17.123	334,2
4	Austria	14.458	282,2
5	Suiza	14.357	280,2
6	Holanda	13.209	257,8
7	Dinamarca	11.445	223,4
8	Bélgica	11.256	219,7
9	Reino Unido	10.982	214,3
10	Francia	10.536	205,7
11	Portugal	8.460	165,1
12	Finlandia	6.552	127,9
13	Suecia	6.199	121,-
14	Italia	5.799	113,2
15	ESPAÑA	5.124	100,-
16	Grecia	3.204	65,5

En lo referente al importe anual de la cuota de abono, se ha considerado la cuota de un equipo standard en la capital del país de que se trate.

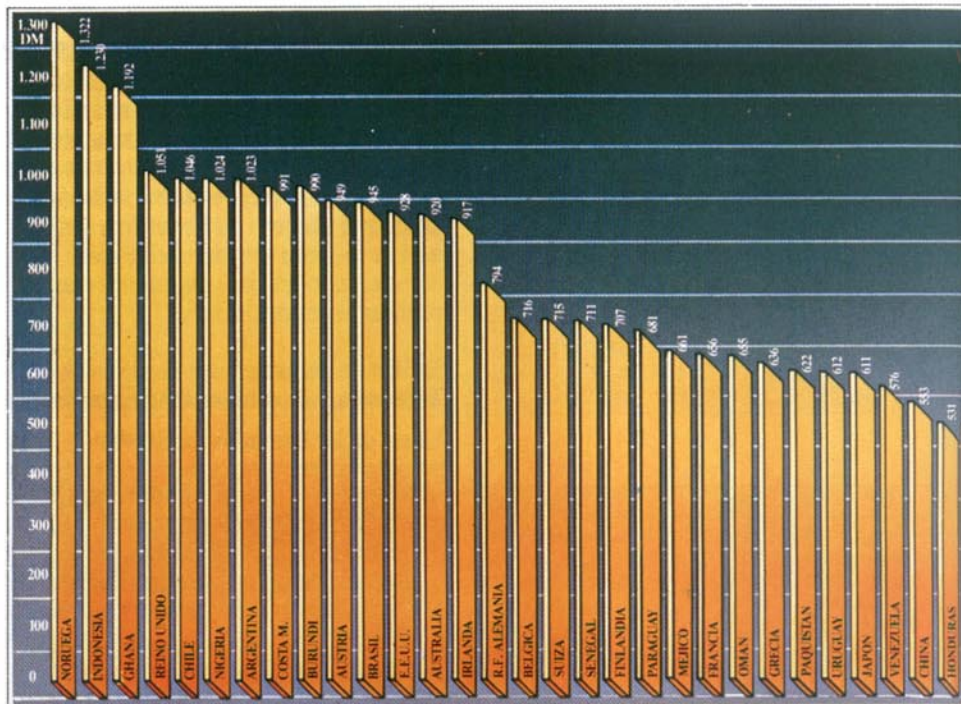
Se puede observar que España, a excepción de Grecia, mantiene una posición similar, respecto al resto de los países, en el coste de la llamada local.

Gasto telefónico anual (comparación internacional).

El gasto telefónico anual está compuesto por:

- Cuota de instalación distribuida a lo largo de diez años.
- Cuota de abono de la red urbana de mayor dimensión al tipo de tarifa más elevada.
- Precio por 700 llamadas urbanas y 200 interurbanas de tres minutos de duración y a una distancia máxima de 100 Km. (promediadas las tarifas diurnas y nocturnas).

Situación al 1 de enero de 1982.
Tipos de cambio: enero 1982.

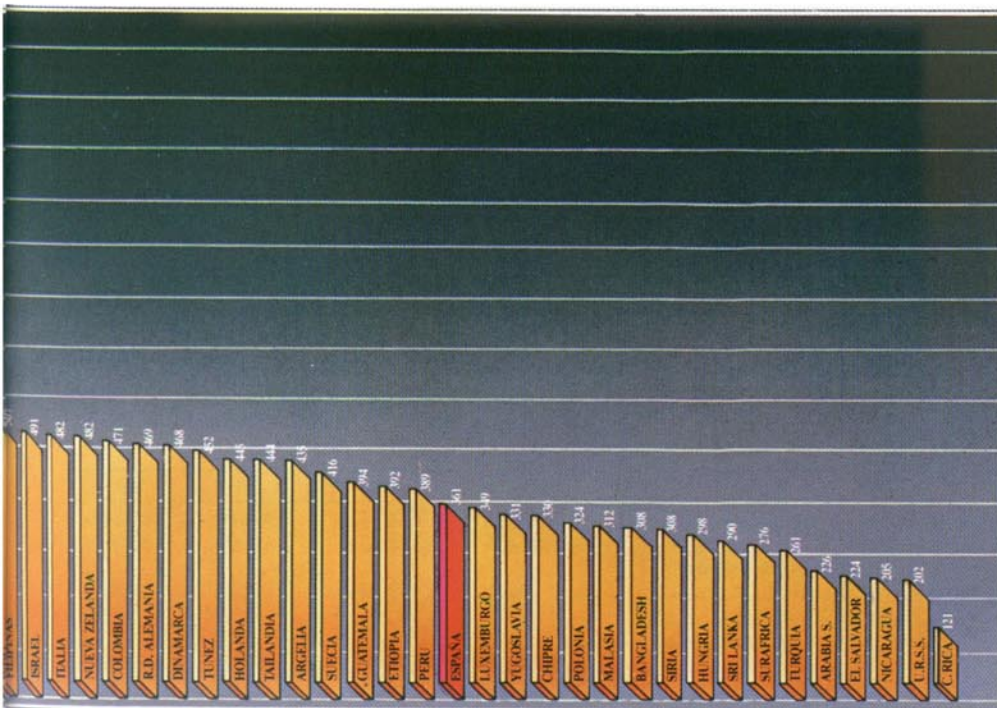


GASTO TELEFONICO ANUAL (COMPARACION INTERNACIONAL)

Horas de trabajo necesarias para atender el gasto telefónico anual.

El concepto de gasto telefónico anual es el descrito en el apartado anterior, y los datos se refieren a 1982.

Nº de orden	Pais	Horas
1	Portugal	249
2	Irlanda	103
3	Grecia	91
4	Noruega	75
5	Reino Unido	73
6	Austria	67
7	Alemania Federal	60
8	Francia	59
9	Italia	56
10	Finlandia	54
11	ESPAÑA	48
12	Bélgica	45
13	Holanda	34
14	Suiza	32
15	Dinamarca	27
16	Suecia	23



FUENTE DE DATOS: ULTIMO INFORME SIEMENS.

Evolución comparada de precios de diversos servicios y de Telefónica.

	% 1979/1978	% 1980/1979	% 1981/1980	% 1982/1981
Correos	60	25	20	16,7
Gas Madrid	55	40	16	11,0
Telégrafos	54	30	36	5,3
Metro	50	25	43	11,6
Gasolina 96 octanos	24	33	16	21,1
Electricidad	20	37	59	9,4
Agua	12	30	13	12,6
Autobús	8	23	31	0,0
Telefónica (Cuota abono no particulares)	8	15	12	15,0
Telefónica (Conferencia Madrid-Escorial)	8	16	9	11,2
Telefónica (Cuota abono particulares)	8	75	10	15,1
Telefónica (Conferencias Madrid-Barcelona)	8	14	9	11,1
Telefónica (Cuota instalación)	8	4	12	- 3,2
Telefónica (Paso contador)	8	27	12	11,1
INDICE PRECIOS AL CONSUMO	16	15	15	14,3



INSTALACION Y PRESTACION DEL SERVICIO

Plazo medio entre contratación e instalación.

En la actualidad, el plazo medio real desde que se contrata un servicio hasta que se procede a su instalación, supera ampliamente el objetivo a alcanzar, lo cual requiere un esfuerzo por parte de la Compañía en este sentido.

	Plazo medio entre contratación-instalación (Días)	
	Objetivo	Real
Circuito interurbano de alquiler	45	90
Alquiler circuito internacional	30	90
Alquiler circuito transm. datos	45	90
Abono transm. datos red conmutada	45	45
Abono transm. datos red especial	45	90
Abono transm. datos red TIDA	7	10

Volumen de actividad en unidades físicas y productos de explotación.

Las cifras principales en unidades físicas que configuran el volumen de actividad de Telefónica, se recogen a continuación:

	1979	1980	1981	1982
Líneas en servicio	6.698.481	7.228.752	7.654.212	8.017.695
Estaciones de abonados	11.107.624	11.844.623	12.384.656	12.820.190
Conferencias manuales (miles de unidades)				
• Servicio interurbano	76.811	59.028	52.061	46.982
• Servicio internacional de salida	2.512	2.299	2.322	2.284
Conferencias automáticas (miles de unidades)				
• Servicio interurbano	1.774.114	1.961.966	2.059.761	2.184.039
• Servicio internacional de salida	42.609	49.125	54.603	62.976
Pasos registrados				
• En líneas con consumo < 101 pasos mensual	562.572	557.859	520.641	1.708.378 *
• En líneas con consumo > 100 pasos mensual	61.460.088	61.838.796	60.055.914	61.923.132 *
Transmisión de Datos Nacional				
• Alquiler circuitos	35.712	41.922	49.212	57.291
• Conexiones red conmutada	3.046	3.830	4.553	17.273
• Conexiones red Iberpac	7.810	9.349	11.161	12.606
Transmisión de Datos Internacional				
• Alquiler circuitos	690	740	766	831
• Conexiones Red Internacional TIDA	32	77	122	202

* A partir de 1982 son 151 pasos al mes.

Los productos de explotación originados por los distintos servicios han ascendido a 244.925 millones de pesetas. El desglose por conceptos es:

	1979 (millones ptas.)	1980 (millones ptas.)	1981 (millones ptas.)	1982 (millones ptas.)
Cuotas abono	34.447	44.749	55.059	65.337
Servicio automático nacional	64.521	83.647	102.295	122.054
Conferencias interurbanas manuales	2.519	2.129	2.252	2.554
Servicio móvil y marítimo	559	649	772	983
Informática nacional	5.833	8.577	11.758	14.722
Guías y anuario	4.110	4.349	4.679	6.655
Servicio internacional	21.116	24.354	28.040	32.620
TOTAL	133.105	168.454	204.855	244.925

CALIDAD DEL SERVICIO

Mantenimiento.

Existe una manifiesta preocupación por parte de la Compañía en la mejora sistemática de la prestación de su servicio. Este interés abarca desde un mantenimiento preventivo a la reparación misma de la avería en el menor tiempo posible.

A continuación se recoge una serie de indicadores que reflejan objetivamente la calidad de los servicios.

		Nº total de actuaciones año	Frecuencia de actuaciones año
Preventiva	Planta exterior	36.915	19,07 (por cada 100 Km. cable)
	Equipos de abonado	195.369	19,07 (por cada 100 estaciones)

El apartado "Planta exterior", se refiere a las actuaciones de localización y reparación de fugas de gas por avería en las cubiertas de cables y en "Equipos de Abonado", el dato recogido es de revisión de equipos de abonado.

Averías y su reparación.

Los indicadores significativos de la calidad del servicio, en cuanto a reclamaciones y averías, se muestran en los cuadros siguientes. Las diferencias entre la realidad y los objetivos han de considerarse teniendo en cuenta que estos últimos son cada año más exigentes, por lo que las cifras reales indican un nivel de calidad muy aceptable durante 1982.

	Reclamaciones/mes por 100 estaciones o enlaces CPA		Averías/mes con duración 24 h. por 100 avisos averías		Equipo con 2 o más averías/mes por 100 abonados o enlaces CPA	
	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real
Estaciones	4,00	3,65	6,40	4,82	0,15	0,11
Centralitas	16,00	14,65	0,95	0,70	0,60	0,42

		Averías/mes por 100 circuitos		Duración media averías/mes (horas)	
		Objetivo	Real	Objetivo	Real
Circuitos	Interurbanos	1,80	1,04	9,00	6,12
	Transm. datos	4,30	5,62	4,80	4,00
	Impulsos	4,30	5,08	4,80	5,31
	Internacionales	17,00	14,73	8,00	9,14

El servicio de averías ha solucionado durante el periodo un total de 189.540 reclamaciones, lo que supone en valor absoluto una disminución de 7.396 reclamaciones respecto al año anterior. El aumento de circuitos con respecto a 1981, ha sido de 28.976.

