

# AREA DE PLANTA OPERACION Y EXPLOTACION



**JOSE ANTONIO ADELL GARCIA**  
Director del Area de Planta,  
Operación y Explotación.

En el año 1983 se abordó un cambio en la orientación de la actividad de la Compañía, al objeto de atender con posibilidades de éxito las exigencias de nuevos servicios y prestaciones de la sociedad española, y por otro lado, para satisfacer más adecuadamente las demandas de los abonados y usuarios y mejorar su imagen corporativa.

Este planteamiento supuso acometer una profunda reestructuración orgánica de sus unidades en los niveles central, zonal y provincial, afectando sensiblemente a este área donde se emplean más del 83 % de los empleados.

A fin de dar una mayor efectividad a la gestión, acercarla a los problemas y a los abonados y dotarla de mayor dinamicidad, se emprendió una descentralización real de actividades al nivel provincial.

## **Demanda y Nuevos Servicios**

Debe resaltarse el fuerte incremento de la demanda, al haberse registrado un total de 783.867 peticiones. Esta cifra supone un incremento del 32,6 % sobre el año anterior y es la más alta alcan-

zada en la historia de la Compañía. No obstante este incremento, las peticiones pendientes disminuyen en un 4,3 % respecto al año anterior.

Dentro del Plan de Extensión del Servicio Telefónico y de conformidad al contenido de la Orden Ministerial de 31-10-78 se constituyeron un total de 115 Nuevas Zonas Urbanas. Asimismo se instalaron 624 nuevos Teléfonos Públicos de Servicio en el medio rural, de acuerdo con los compromisos establecidos con las Diputaciones Provinciales en el marco del Real Decreto de 5-6-81.

Se procedió durante este año a la comercialización generalizada del nuevo diseño de aparato telefónico —Línea Teide— del que se instalaron 44.740 unidades, superándose ampliamente las previsiones.

La ganancia neta de líneas y estaciones se situó a final del año en 436.012 y 525.142 respectivamente, resultando un incremento respecto al año anterior del 20,8 % en líneas y del 20,6 % en estaciones.

Dentro de los servicios telemáticos ofertados por la Compañía, se registró un aumento de peticiones de circuitos del 28,9 % sobre el año 1982, de las que un 34,8 % corresponden a la Red IBERPAC, Red Pública Española de Transmisión de Datos.

Consecuencia de la prioridad que la Compañía ha fijado para mejorar la atención de los abonados, en 1983 se implantó el Proyecto MIGA (Mecanización Integral de la Gestión de Abonados) en las provincias de Guadalajara, Toledo, Huelva y Valladolid. Asimismo y dentro de la adecuación a los requerimientos de la Nueva Organización Autonómica, se inició la edición bilingüe de las guías telefónicas.

Durante 1983 se establecieron un total de 2.487 millones de conferencias, cifra que representa el 8,3 % de aumento respecto al año anterior, siendo significativo el incremento del 8,8 % y del 9,4 % de las conferencias interurbanas

automáticas e internacionales automáticas.

Para posibilitar la atención del incremento del servicio en los centros estivales se abrieron 206 locutorios de temporada.

La Compañía sigue en su esfuerzo continuado de incorporar nuevos servicios; tratando de implantar los más avanzados que contribuyan a la progresiva informatización de la sociedad, destacando como más significativos:

**Teletex.** Servicio Público que proporciona la transmisión de textos alfanuméricos.

**Datáfono.** Teléfono de Datos, que facilita la transferencia electrónica de fondos.

**Facsimil.** Terminal que posibilita la transmisión electrónica de la información contenida en un documento.

**Videotex.** Utilizando el televisor doméstico se permite, a través de la red telefónica, el acceso a centros de información públicos o privados.

**SICE.** Ofrece la posibilidad de disponer de sistemas integrados de comunicaciones de empresas.

En el año 1983 se incorporaron al nuevo sistema de facturación por soporte magnético sin recibos un total de 32 Entidades Bancarias, por lo que a finales de año son ya 93 las Entidades con las que se utiliza este sistema.

## Instalaciones

Durante el año 1983 se incrementó la planta telefónica en un total de 538.000 líneas urbanas.

Para la atención de la Red IBERPAC se instalaron 148 equipos TESYS siendo el número de terminales conectados 3.291.

Cabe citar la introducción creciente de las nuevas tecnologías en la planta, habiéndose incorporado 35.000 líneas del sistema AXE (electrónico) y 92.100 líneas del sistema P-2000 (semielectrónico). Asimismo se realizó la instalación de la primera central de tránsito digital —sistema AXE— en Valencia/San Vicente. Es espe-

cialmente significativa la puesta en servicio del sistema coaxial digital a 140 Mbit/s. entre Madrid/D. Ramón y Madrid/Pozuelo, así como el establecimiento de dos rutas coaxiales de 18MHz.

Se prosiguieron las experiencias sobre instalación de cable de fibra óptica en las redes de enlace de Madrid y Zaragoza, siendo 17,4 los km. de cable instalados.

Continuando el plan de facilitar el acceso al servicio telefónico a poblaciones que por su situación geográfica haría muy difícil y costosa su atención por medios convencionales, entraron en servicio 44 transceptores en estación base para sistemas multiacceso.

Dentro del capítulo de las comunicaciones móviles, se instalaron 187 transmisores y receptores para atender los servicios móviles terrestres y marítimos. Asimismo se inauguró el servicio mensafónico en Galicia y el segundo radiocanal en las provincias de Valencia y Alicante.

Para atender la demanda de servicio así como para mejorar su calidad, durante 1983 se instalaron un total de 1.715.634 km. par en redes de abonados, 89,9 km. de cables coaxiales y 1.578 km. de cables interurbanos de pares.

## Calidad del Servicio

Se ha continuado la política de mejora de las instalaciones telefónicas, para asegurar que el servicio responde a los requerimientos de los abonados y usuarios.

Hay que resaltar la actuación y dedicación del personal de la Compañía en las inundaciones acaecidas en Agosto en el Norte de España que permitió restablecer progresivamente el servicio, que quedó normalizado en nueve días.

Durante el año 1983 se produjeron 4,77 reclamaciones por 100 estaciones, siendo el número de averías por 100 estaciones de 3,23 y el número de averías con duración superior a 24 horas por 100 avisos de averías de 22,19. Los

objetivos fijados para estos tres conceptos fueron de 5, 3,5 y 20 respectivamente.

Respecto al grado de disponibilidad de los teléfonos públicos cabe indicar que el promedio fue del 95,9 %.

Estos conceptos forman parte del índice de calidad del servicio, que fue del 92,32 % frente al 89,54 % del año anterior.

Se ha seguido el desarrollo de la aplicación mecanizada MECON sobre control de la gestión de Conservación. Se iniciaron en este año de 1983 las pruebas para control de cabinas a distancia.

Para mejorar la atención al abonado se han implantado en todas las Zonas, Unidades de Gestión Integrada de Servicio (UGIS), que engloban actividades de Comercial, Conservación y Cobros.

Dentro de la política de máxima transparencia de nuestra gestión y de acercamiento a los usuarios, se inauguró la Oficina de Usuarios de Valencia, con lo que ya se dispone de este servicio a finales de 1983, en Madrid, Barcelona, Bilbao y Sevilla, además de la localidad citada. Asimismo se ha procedido a dar una nueva orientación a estas Oficinas de forma que sean el eslabón que una a la Compañía con el público y midan el nivel de satisfacción, atención y prestación.

## Servicio Internacional

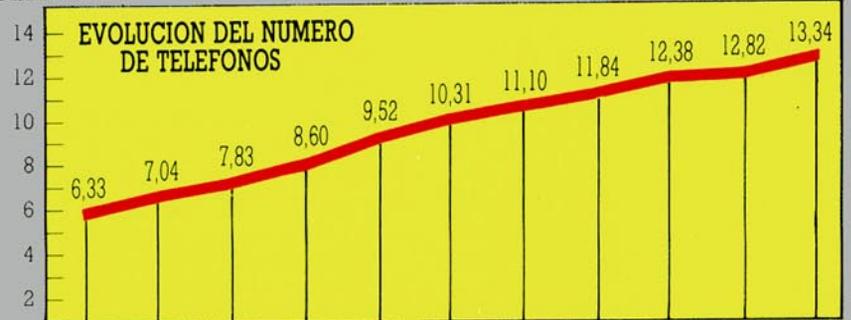
El Servicio Internacional creció el 8,9 % respecto a 1982. Se estableció enlace directo vía satélite con Turquía, siendo ya 53 países los conectados por este medio.

La Compañía siguió participando en el apoyo de las misiones de la NASA, facilitando comunicaciones para los vuelos de la Lanzadera Espacial.

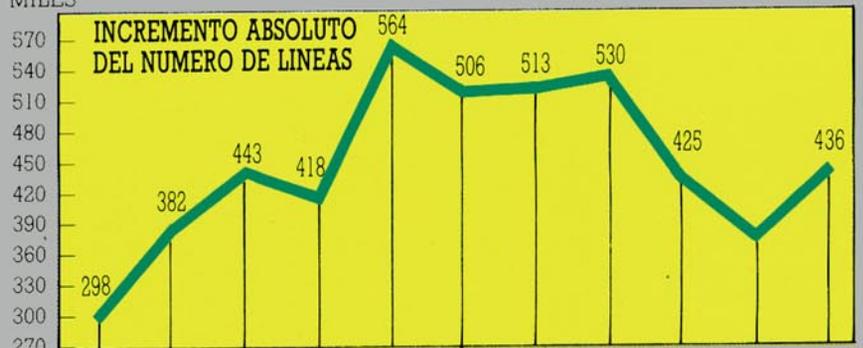
En Agosto de 1983 se introdujo el servicio telefónico en barcos, desde nuestro país, vía el sistema de comunicación por satélites INMARSAT. En Febrero se inició la transmisión en directo a Canarias del segundo programa de TVE, a través de las Estaciones

## SERVICIOS TELEFONICOS

MILLONES



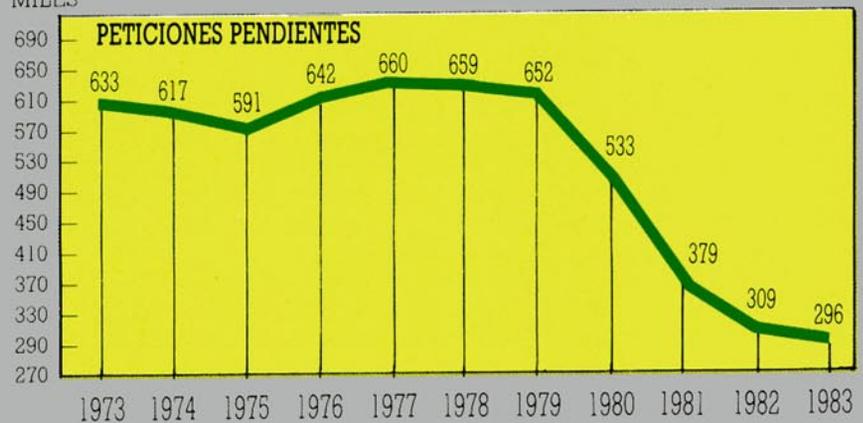
MILES



MILES

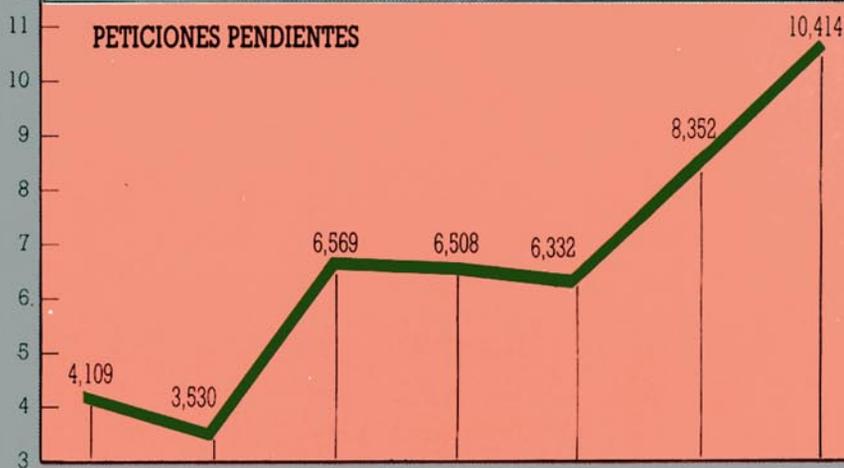


MILES

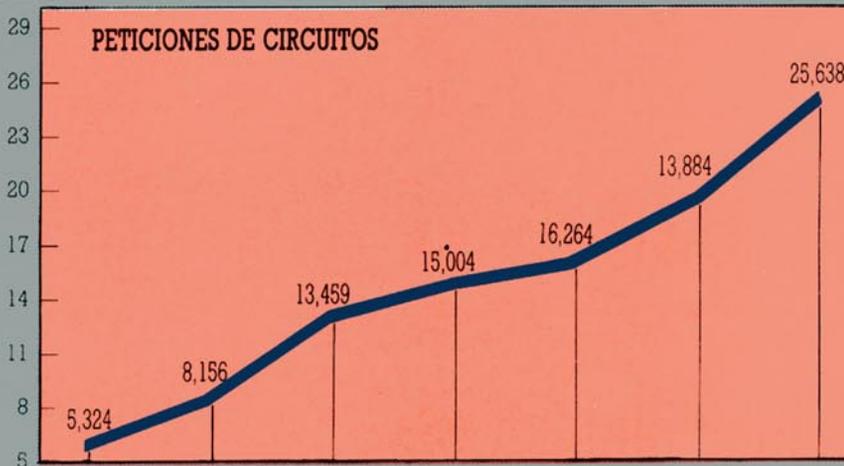


## SERVICIOS TELEMATICOS

MILES



MILES



MILES

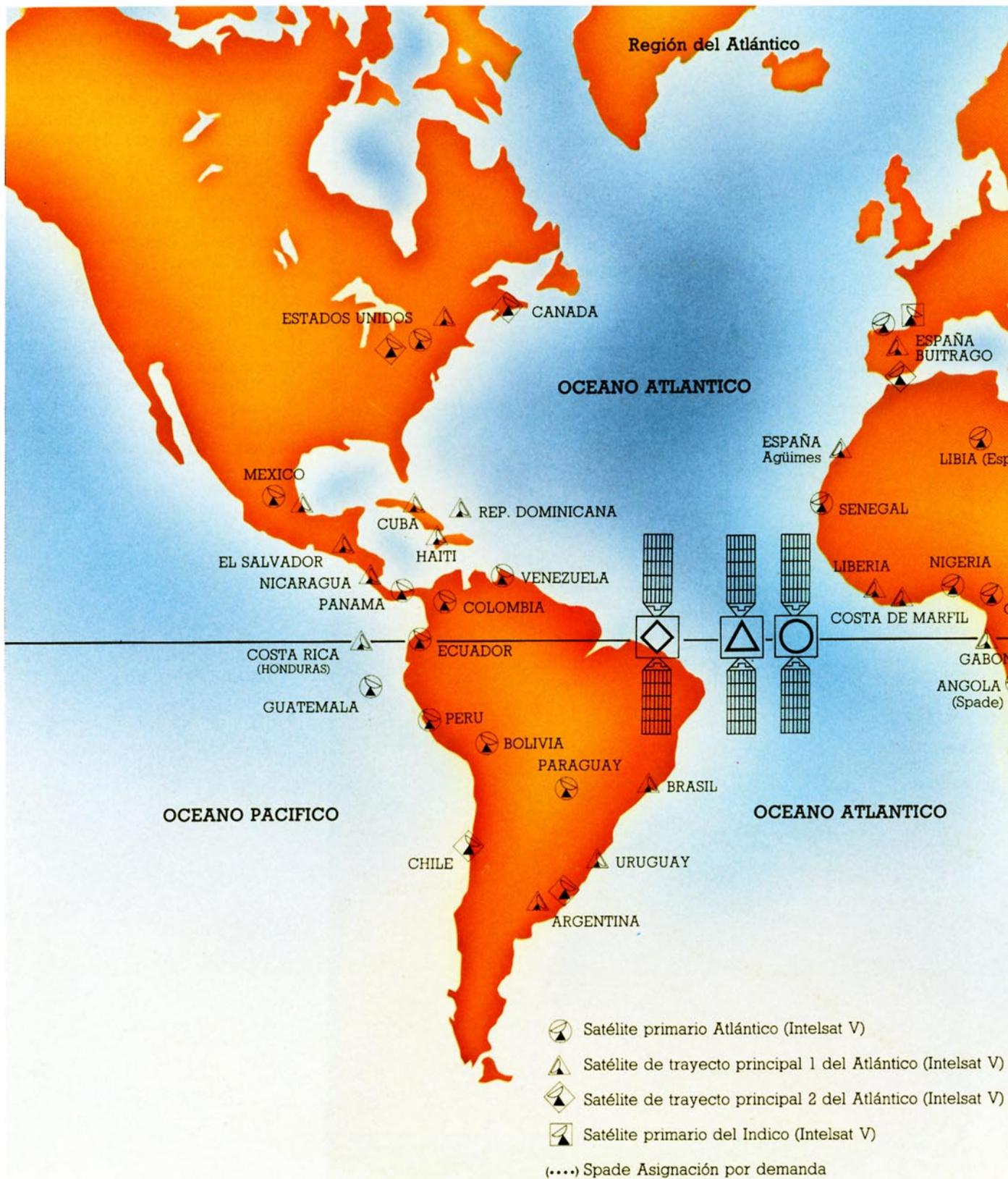


Terrenas de la Compañía.

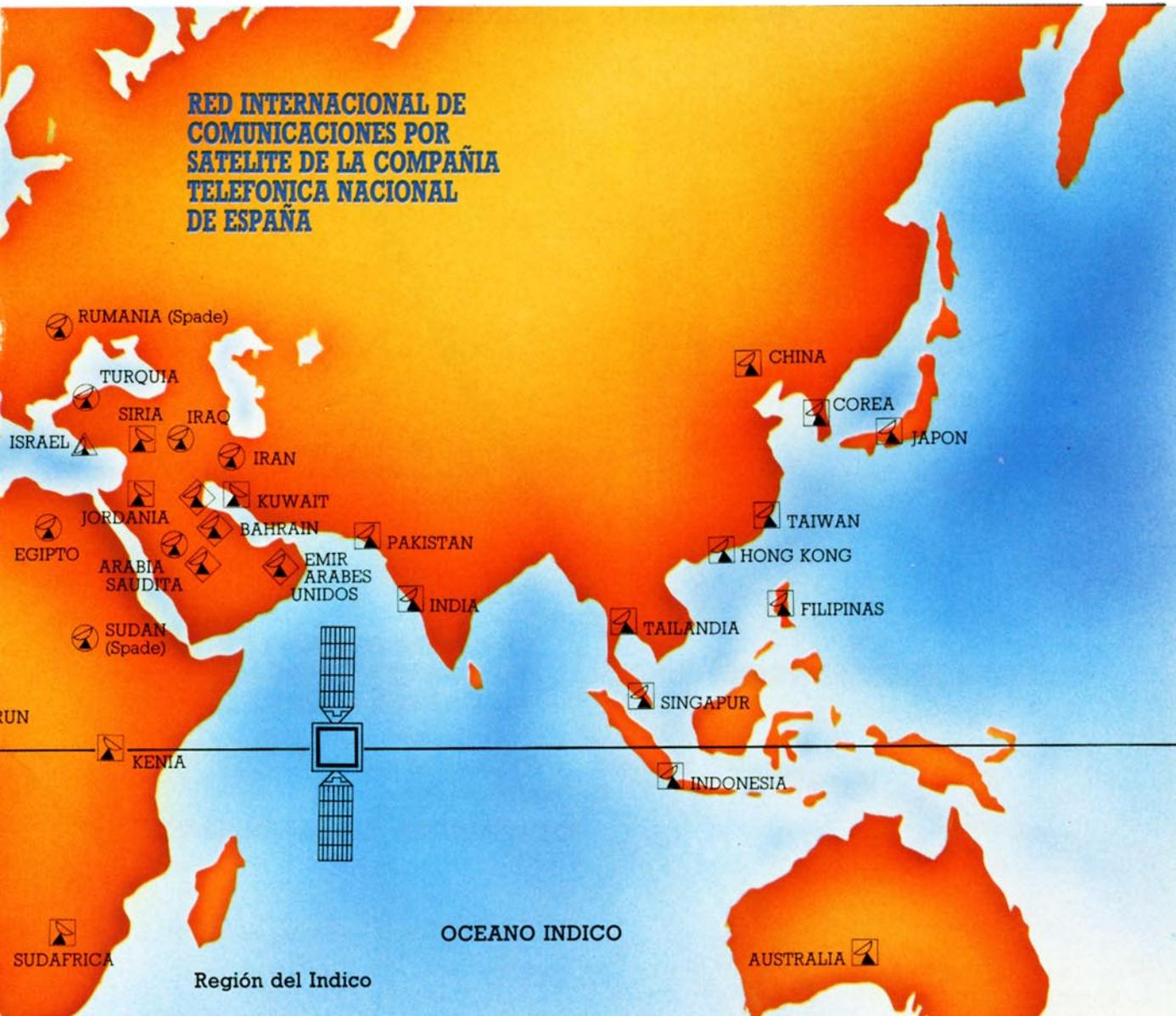
El Servicio Internacional de Transmisión de Datos mantuvo durante 1983 el elevado ritmo de crecimiento de años anteriores, tanto en su utilización como en el número de abonados. La red se amplió a Australia, Dinamarca; Luxemburgo, Noruega y Singapur, lo cual supone una cobertura geográfica que abarca a la práctica totalidad de los países que disponen de este servicio público.

En el año 1983 se instaló el MERIDIAN, cable submarino de 1.340 km. de longitud, entre Oviedo y Veurne (Bélgica), siendo el enlace submarino con mayor longitud de cable enterrado.

Continúan los trabajos para poner en servicio la Estación de Satélites de Armuña de Tajuña.



# RED INTERNACIONAL DE COMUNICACIONES POR SATELITE DE LA COMPAÑIA TELEFONICA NACIONAL DE ESPAÑA



OCEANO INDICO

Región del Indico

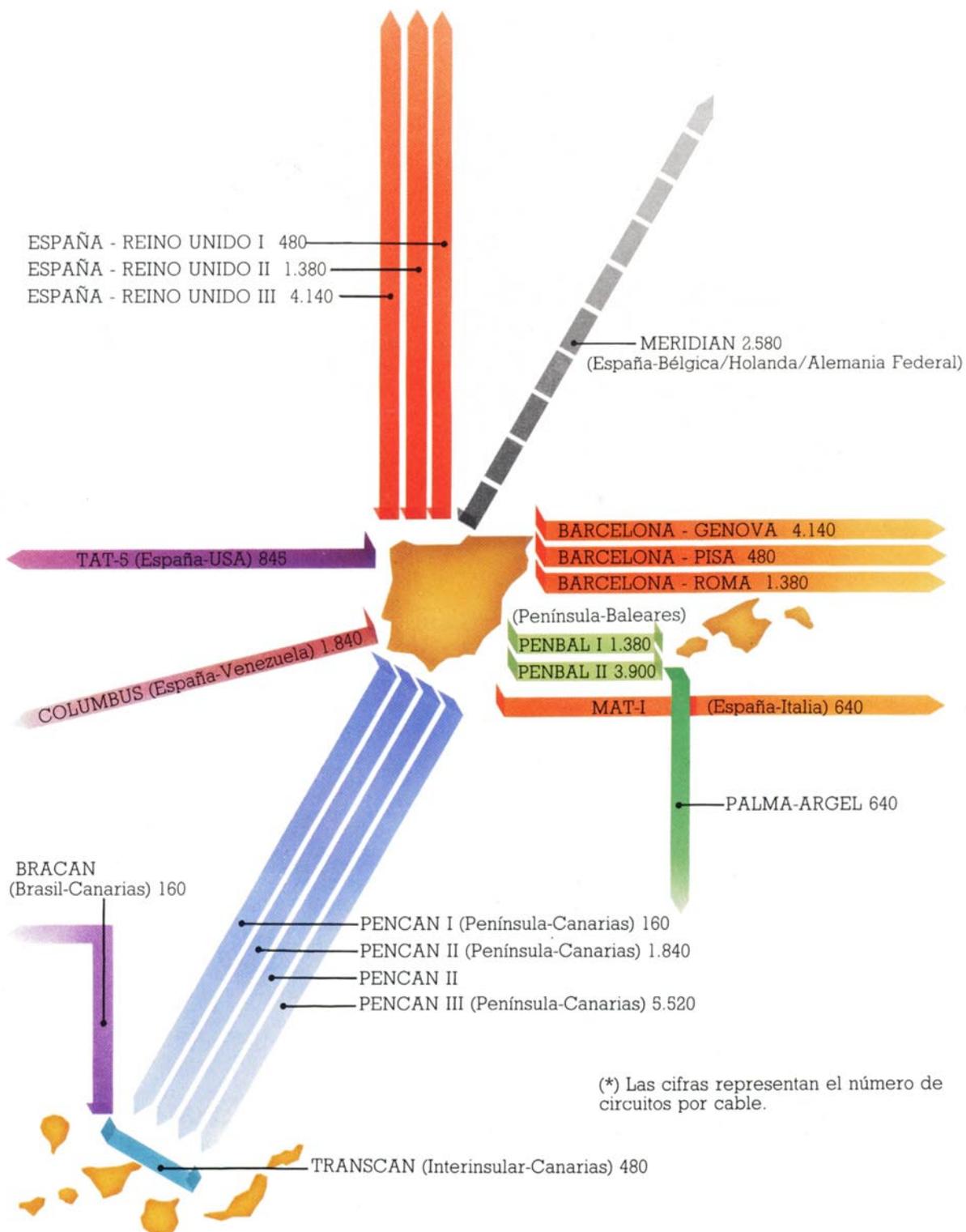
## ENLACES DIRECTOS VIA SATELITE AL 31-12-83

TOTAL DE PAISES POR RUTA

	ATLANTICO	INDICO
PRIMARIO	TRAYECTO PRINCIPAL 1	TRAYECTO PRINCIPAL 2
ARABIA SAUDI (*)	ARGENTINA (*)	ARABIA SAUDI (*)
BOLIVIA	BRASIL	ARGENTINA (+ URUGUAY) (*)
CAMERUN	COSTA DE MARFIL	BAHRAIN
COLOMBIA	COSTA RICA (+ HONDURAS)	CANADA
ECUADOR	CUBA (SCPC)	CHILE
EGIPTO	EL SALVADOR	EMIRATOS ARABES
ESTADOS UNIDOS (SCPC) (*)	ESTADOS UNIDOS (*)	ESTADOS UNIDOS (*)
GUATEMALA	GABON (SCPC)	KUWAIT (*)
IRAN	HAITI	
IRAQ	ISRAEL	AUSTRALIA
MEXICO (*)	LIBERIA (SCPC)	COREA
NIGERIA	MEXICO (*)	CHINA
PANAMA	NICARAGUA	FILIPINAS
PARAGUAY	R. DOMINICANA	HONG KONG
PERU	URUGUAY (SCPC)	INDIA
SENEGAL		INDONESIA
TURQUIA		JAPON
VENEZUELA		JORDANIA
		KENIA
		KUWAIT (*)
		PAQUISTAN
		SINGAPUR
		SIRIA
		SUDAFRICA
		TAILANDIA
		TAIWAN
18	15	8
17		

(\*) Países con diversificación de ruta vía satélite.

## RED DE CABLES SUBMARINOS



(\*) Las cifras representan el número de circuitos por cable.

### TELEFONOS POR HABITANTES

Año	Número de teléfonos	Incremento interanual en %	Teléfonos por 100 habitantes	Tiempo medio de espera de un teléfono. Meses.
1972	5.712.549	11,4	16,5	24
1973	6.331.474	10,8	18,1	25
1974	7.042.968	11,2	20,0	19
1975	7.835.970	11,3	22,0	16
1976	8.604.768	9,8	23,9	13
1977	9.527.781	10,7	26,2	14
1978	10.311.423	8,2	28,0	14
1979	11.107.624	7,7	29,4	13
1980	11.844.623	6,6	31,0	12
1981	12.384.656	4,6	32,9	11
1982	12.820.190	3,5	34,0	10
1983	13.345.332	4,1	34,9	9