

Indice



2. 1. CARACTERISTICAS GENERALES DEL MERCADO

- 2. 1. 1. Distribución por grupos socio-económicos y profesionales.

2. 2. PRESENCIA EN EL MERCADO

- 2. 2. 1. Densidad telefónica (nacional y por zonas). Comparación a nivel internacional.
- 2. 2. 2. Presencia de Telefónica en el mercado telemático nacional.

2. 3. DEMANDA TELEFONICA

2. 4. TARIFAS

- 2. 4. 1. Tarifas de los principales servicios de Telefónica y su comparación internacional.
 - Coste de las llamadas locales.
 - Cuotas anuales abono particular.
- 2. 4. 2. Gasto telefónico anual.
- 2. 4. 3. Horas de trabajo necesarias para atender el gasto telefónico anual. Comparación internacional.
- 2. 4. 4. Evolución de precios de diversos servicios y de Telefónica.

2. 5. INSTALACION Y PRESTACION DEL SERVICIO

- 2. 5. 1. Plazo medio entre contratación e instalación.
- 2. 5. 2. Actividad del servicio de instalaciones.
- 2. 5. 3. Volumen de actividad en unidades físicas y productos de explotación.

2. 6. CALIDAD DEL SERVICIO

- 2. 6. 1. Mantenimiento
- 2. 6. 2. Reclamaciones, averías y su reparación.
- 2. 6. 3. Atención especial a los usuarios.

CLIENTES

Características generales del mercado

2. 1. 1. Distribución por grupos socio-económicos y profesionales

Nuestros potenciales clientes son todos los miembros de la Comunidad, constituidos tanto a nivel particular (hogares, profesiones liberales, empresas individuales), como colectivo (sociedades, fundaciones, asociaciones). La distribución del número de hogares, según la categoría socio-económica del sustentador principal, permite establecer un resumen de la composición cualitativa del mercado para el servicio telefónico.

Distribución por grupos socio-económicos y profesionales	Número Total 1	Número con teléfono 2	2/1
I. Economías domésticas (Hogares)	10.024.738	5.082.504	50,7
1.1. Total activos agrarios	1.214.604	258.732	21,3
— Empresarios agrarios con asalariados	42.834	20.365	47,5
— Empresarios agrarios sin asalariados	604.966	146.660	24,2
— Directores y personal titulado agrario	7.715	7.317	94,9
— Resto trabajadores agrarios	559.089	84.390	15,1
1.2. Total activos no agrarios	8.810.134	4.823.772	54,8
— Empresarios no agrarios con asalariados	271.111	228.332	84,2
— Empresarios no agrarios sin asalariados	731.771	464.441	63,5
— Directores y cuadros superiores no agrarios	338.489	304.046	89,8
— Empleados, vendedores y cuadros medios no agrarios	1.365.137	1.050.008	76,9
— Contra maestres, capataces y jefes de grupo	130.415	94.232	72,3
— Obreros no agrarios, resto trabajadores de servicios	3.197.258	1.617.336	50,6
— Profesionales de las Fuerzas Armadas	99.773	50.373	50,5
1.3. Activos no clasificados	38.698	22.681	58,6
1.4. No activos	2.637.482	992.323	37,6

FUENTE DE INFORMACION: Encuesta de presupuestos familiares 1980/81. Equipamiento y condiciones de las viviendas familiares (Conjunto Nacional). Tomo II. Editado por I.N.E.

2. 2. 1. Densidad telefónica (nacional y por zonas)

La distribución nacional del número tanto de líneas telefónicas como de teléfonos, que en el cuadro aparecen agrupadas por zonas telefónicas en las que la Telefónica está organizada, corrobora la hipótesis de que en aquellas zonas menos industrializadas y en las que predomina el habitat rural, la densidad telefónica es inferior al de las de renta per cápita mayor y, por tanto, más desarrolladas.

Zonas	Número Líneas	Número Teléf.	Líneas por 100 hab.	Teléf. por 100 hab.	Crecimiento % en el año 1983			
					Líneas	Teléf.	Líneas por 100 hab.	Teléf. por 100 hab.
Barcelona	1.448.943	2.347.262	28,8	46,6	3,8	1,8	3,0	0,9
Madrid . . .	1.581.521	2.581.738	31,4	51,2	3,1	3,4	4,0	4,1
Nordeste	1.408.143	2.125.125	25,1	37,9	5,5	3,9	4,7	3,1
Noroeste	1.257.623	1.835.907	18,6	27,2	6,9	5,4	7,5	6,2
Sureste . . .	1.436.091	2.348.899	20,4	33,3	7,5	5,7	5,2	3,3
Suroeste . .	1.324.386	2.106.401	14,9	23,8	6,8	5,0	3,8	2,5
TOTAL .	8.456.707	13.345.332	22,1	34,9	5,4	4,1	4,7	2,6

Destacan como datos más significativos, en el cuadro anterior, las zonas con mayor número de líneas y teléfonos por 100 habitantes que son Madrid, Barcelona y Nordeste (las mencionadas zonas se componen, en términos generales de las provincias españolas más industrializadas); sin embargo, es de destacar, el crecimiento en % de líneas y teléfonos en el año 1983 ha sido superior en el resto de las zonas compensando algo este desequilibrio. En cuanto al crecimiento en % en 1983 con respecto a líneas y teléfonos por 100 habitantes se observa la gran elevación de la zona noroeste.

NOTA: En el capítulo llamado LA COMUNIDAD se pueden ver las provincias que corresponden a cada zona (Organización Nacional de Telefónica y su ámbito geográfico).



Presencia en el mercado por zonas

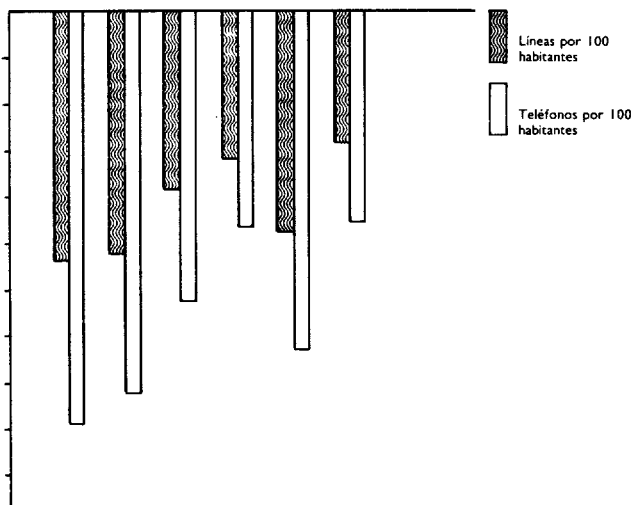
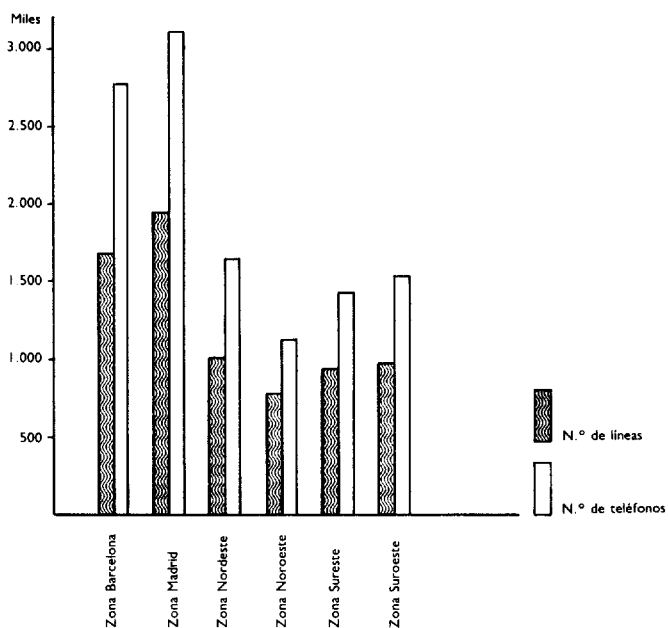


Gráfico correspondiente al apartado 2.2.1.

Comparación a nivel internacional. (Datos a 31-12-82)

Se han considerado sólo algunos países con más de un millón de teléfonos en servicio y todos ellos de la llamada Europa occidental, con un criterio de mayor a menor según el número de teléfonos por 100 habitantes.

PAISES	Teléfonos en servicio	Teléfonos por 100 habitantes	(%) Grado de automatización
Suecia	7.132.000	85,6	100
Suiza	4.955.000	76,6	100
Dinamarca	3.595.000	70,3	100
Países Bajos	8.023.000	56,0	100
Finlandia	2.644.000	54,6	100
Francia	29.374.000	54,1	100
Noruega	2.204.000	53,5	98,6
Reino Unido	28.882.000	51,3	100
Alemania R.F.	31.370.000	50,9	100
Austria	3.330.000	44,1	100
Bélgica	3.984.000	40,4	100
Italia	21.680.000	38,2	100
ESPAÑA (1)	12.820.000	34,0	98,6
Grecia	3.103.000	31,7	99,5
Portugal	1.567.000	15,5	98,9

(1) A 31-12-83 los datos de ESPAÑA son:

Teléfonos en servicio	13.345.332
Teléfonos por 100 habitantes	34,9
% Grado de Automatización	98,6

2. 2. 2. Presencia de Telefónica en el mercado telemático nacional

Los circuitos y conexiones correspondientes a los servicios telemáticos 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	114.492	31,3
1984 (*)	140.160	22,4
1985 (*)	170.415	21,6

(*) Cifras previsionales.

(1) Incluye telex urbano.

(2) Incluye facsímil y señalización.

Presencia en el mercado

Los circuitos y conexiones atendidos por Telefónica en fecha 31-12-83, respecto a los distintos servicios telemáticos ofrecidos, corresponden a los siguientes volúmenes e incrementos anuales:



Servicios (1)	Total	Incremento
Telex urbano	27.056	2.805
Telegrafía	13.005	489
TD punto a punto	15.450	1.665
TD multipunto	6.972	233
Circuitos telefónicos ...	15.734	2.763
RTC	6.584	976
Red IBERPAC (TR)	13.406	1.421
Red IBERPAC (SPCM) ..	2.155	192
Alarmas codificadas ...	11.417	2.183
Fácsimil y señalización ..	2.713	282
TOTAL	114.492	13.009

- (1) Telex urbano: Conexiones urbanas al Telex.
 TD punto a punto: Circuitos de transmisión de datos por canal de impulsos y canal telefónico.
 TD multipunto: Circuitos multipunto de transmisión de datos por canal de impulsos y 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 telemáticos, queda repartida en los siguientes porcentajes en cada una de las zonas de Telefónica.

Zonas	% S/Nacional
Barcelona	18,08
Madrid	24,25
Nordeste	16,06
Noroeste	11,38
Sureste	16,02
Suroeste	14,21
TOTAL	100,

2. 3. Demanda telefónica

Es el mercado real no satisfecho a quién se le debe la mayor celeridad para conseguir su integración de hecho.

El presente análisis de demanda queda referido a Líneas Principales y Circuitos Telemáticos.

	Líneas Principales			Circuitos Telemáticos		
	Año 1981	Año 1982	Año 1983	Año 1981	Año 1982	Año 1983
1. Peticiones pendientes (*) (31-12-83)	378.654	309.441	296.043	6.332	8.352	12.883
2. Peticiones registradas	512.148	591.313	783.867	16.264	19.884	21.757
3. Peticiones canceladas	133.848	114.936	131.562	1.072	1.304	1.486
4. Demanda neta (2-3)	378.300	476.377	652.305	15.192	18.580	20.291
5. Demanda satisfecha	422.606	360.753	439.012	15.227	13.104	15.740

(*) Se espera que a finales de 1984 existan 270.437 peticiones pendientes de Líneas Principales, y sean 204.774 al término de 1985.

En cuanto a las «Líneas» hay que destacar el fuerte incremento de la demanda (peticiones registradas) que equivale a un 32,6 % sobre el año anterior y, sin embargo, las peticiones pendientes disminuyeron en un 4,3 % respecto a 1982.

Respecto a los «Circuitos», se observa un general aumento en todos sus apartados.

Demanda telefónica

Demanda Telemática

Las previsiones para los años 1984 a 1986 respecto a la demanda de Servicios Telemáticos, se presentan en el siguiente cuadro, incluyendo los nuevos Servicios de Teletex, Datáfonos y Circuitos Banda Ancha, así como los futuros IBERTEX y SICE-IBERCOM.

Servicios	1984	1985	1986
Telex urbano	2.730	2.500	2.200
TI	460	450	450
TDI punto a punto	-160	-250	-300
TDI multipunto	10	-80	-100
TD punto a punto	1.950	2.100	2.150
TD multipunto	750	600	550
RTC	1.515	1.850	2.400
IBERPAC (TR)	7.600	8.000	8.500
IBERPAC (SPCM)	350	500	500
Ctos. telefónicos privados	570	640	650
Alarmas	2.980	3.230	3.500
Señalización	60	100	150
IBERTEX	1.200	1.625	1.900
Teletex	900	1.200	1.500
Datáfonos	1.825	1.500	1.875
Facsimil	600	790	1.050
Teleconferencia	5	10	25
Respuesta audible	—	120	225
Circuitos banda ancha	323	370	450
SICE	2.000	5.000	15.000
T O T A L	25.668	30.255	42.675

La contrapresentación 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.

2. 4. 1. Tarifas de los principales servicios de Telefónica y su comparación internacional

Coste de las llamadas locales (de tres minutos de duración)

N.º de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Noruega	18,2	603
2	Reino Unido	17,3	573
3	Bélgica	14,1*	467
4	Suiza	13,8	457
5	Alemania R.F	13,1	434
6	Finlandia	12,7	421
7	Austria	12,2	404
8	Francia	11,2*	371
9	Italia	10,1*	334
10	Países Bajos	7,6*	252
11	Dinamarca	7,4	245
12	Portugal	6,1*	202
13	Suecia	4,4	146
14	Grecia	3,3*	109
15	ESPAÑA	3,0	100

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

Precio único independiente de la duración de las llamadas.

Cuotas mensuales abono particular

N.º de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Noruega	1.682	180
2	Alemania R.F.	1.539	165
3	Suiza	1.376	147
4	Austria	1.246	139
5	Reino Unido	1.170	125
6	Países Bajos	1.168	125
7	Dinamarca	1.158	124
8	Bélgica	1.080	116
9	Portugal	944	101
10	ESPAÑA	935	100
11	Francia	872	93
12	Suecia	768	82
13	Finlandia	610	65
14	Italia	501	54
15	Grecia	248	27

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, que en el coste de la llamada local.



2. 4. 2. Gasto telefónico anual (comparación internacional) (*)

N.º de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Noruega	95.481	389
2	Austria	55.368	226
3	Reino Unido	54.526	222
4	Alemania R.F.	51.227	209
5	Portugal	43.205	176
6	Suiza	42.457	173
7	Italia	39.258	160
8	Finlandia	37.314	152
9	Bélgica	36.551	149
10	Francia	34.856	142
11	Dinamarca	28.860	118
12	Países Bajos	27.952	114
13	Grecia	26.544	108
14	Suecia	25.259	104
15	ESPAÑA	24.538	100

* El gasto telefónico está compuesto por:

- Proporción de la cuota de instalación (10 años, al 8 %).
- Cuota anual de abono.
- 700 llamadas urbanas de tres minutos.
- 200 llamadas interurbanas (de tres minutos, a 100 kms. de distancia), distribuidas 90 en hora punta, 80 en hora normal y 30 en hora reducida.

2. 4. 3. 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 1983.

N.º de orden	P A I S	Pesetas	Indice España = 100
1	Portugal	304	661
2	Noruega	98	213
3	Grecia	77	167
4	Reino Unido	76	165
5	Francia	72	157
6	Austria	69	150
7	Alemania R.F.	60	130
8	Italia	57	124
9	Finlandia	52	113
10	Bélgica	47	102
11	ESPAÑA	46	100
12	Suiza	44	96
13	Países Bajos	36	78
14	Suecia	31	67
15	Dinamarca	28	61



2. 4. 4. Evolución comparada de precios de diversos servicios y de la Telefónica

	% 1980/1979	% 1981/1980	% 1982/1981	% 1983/1982
Correos	25	20	16,7	14,3
Gas Madrid	40	16	11,0	19,4
Telégrafos	30	36	5,3	15,0
Metro	25	43	11,6	25,0
Gasolina 96 octanos	33	16	21,1	8,1
Electricidad	37	59	9,4	16,0
Agua	30	13	12,6	12,0
Autobús	23	31	0,0	23,8
Telefónica (Cuota abono no particulares)	15	12	15,0	12,0
Telefónica (Conferencias Madrid-Escorial)	16	9	11,2	12,4
Telefónica (Cuota abono particulares)	75	10	15,1	11,9
Telefónica (Conferencias Madrid-Barcelona)	14	9	11,1	12,3
Telefónica (Cuota instalación)	4	12	-3,2	-27,4
Telefónica (Paso contador)	27	12	11,1	12,0
INDICE PRECIOS AL CONSUMO	15	15	14,3	12,0

Instalación y prestación del servicio



2. 5. 1. 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 Telefónica en este sentido.

	Plazo medio entre contratación-instalación (Días)	
	Objetivo	Real
Alquiler circuito interurbano	45	90
Alquiler circuito internacional	30	75
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	8

2. 5. 2. Actividad del servicio de instalaciones

1. Cumplimentación de Ordenes de Servicio:

— Ordenes de Servicio de alta	425.123
— Ordenes de Servicio cambio domicilio	100.051
— Ordenes de Servicio equipo complementario	481.329
— Otras (bajas, etc.)	337.564
Total Ordenes de Servicio cumplimentadas	1.344.067

2. Grado de cumplimentación de objetivos:

— Ordenes de Servicio de alta cumplimentadas en menos de 30 días	93,2 %
— Ordenes de Servicio de cambio de domicilio cumplimentadas en menos de 10 días	86,8 %
— Ordenes de Servicio de equipo complementario cumplimentadas en menos de 10 días	80,3 %

Instalación y prestación del servicio

2. 5. 3. 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:

	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
— Líneas en servicio	7.228.752	7.654.212	8.017.695	8.453.707
— Estaciones de abonados	11.844.623	12.384.656	12.820.190	13.345.332
— Conferencias manuales (miles de unidades)				
• Servicio interurbano	59.028	52.061	46.982	40.193
• Servicio internacional de salida	2.299	2.322	2.284	2.187
— Conferencias automáticas (miles de unidades)				
• Servicio interurbano	1.961.966	2.059.761	2.184.039	2.375.639
• Servicio internacional de salida	49.125	54.603	62.976	68.912
— Pasos registrados				
• En líneas con consumo <101 pasos mensual	557.859	520.641	1.708.378*	1.925.109*
• En líneas con consumo >100 pasos mensual	61.838.796	60.055.914	61.923.132*	66.068.702*
— Telemática Nacional				
• Alquiler circuitos	41.922	49.212	57.291	65.196
• Conexiones red conmutada	3.830	4.553	14.880	18.001
• Conexiones red IBERPAC	9.349	11.161	12.606	15.561
— Transmisión Internacional de Datos				
• Alquiler circuitos	509	525	548	576
• Conexiones Red Internacional TIDA	77	122	202	282

* A partir de 1982 son 151 pasos al mes.

Los Productos de Explotación originados por los distintos servicios han ascendido a 296.883 millones de pesetas.

El desglose por conceptos es:

	Año 1980 (millones pts.)	Año 1981 (millones pts.)	Año 1982 (millones pts.)	Año 1983 (millones pts.)
Cuota abono	44.749	55.059	65.337	74.916
Servicio Automático Nacional ..	83.647	102.295	122.054	148.023
Conferencias Interurbanas M.	2.129	2.252	2.554	2.201
Servicio Móvil y Marítimo	649	772	983	1.087
Telemática Nacional	8.577	11.758	14.722	21.245
Guías y Anuario	4.349	4.679	6.655	9.112
Servicio Internacional	24.354	28.040	32.620	40.299
T O T A L	168.454	204.855	244.925	296.883

Calidad del servicio

Existe una manifiesta preocupación por parte de Telefónica en la mejora sistemática de la prestación de su servicio, que debe obedecer tanto al interés que tiene la propia Telefónica para que sus instalaciones tengan el máximo rendimiento como a la respuesta eficaz que se debe dar a las reclamaciones de los abonados y usuarios, por ser Telefónica empresa prestataria de un servicio público de vital importancia para todo el país y que lo realiza en régimen de monopolio.



2. 6. 1. Mantenimiento

El interés del mantenimiento de las instalaciones, abarca desde un mantenimiento preventivo a la reparación misma de la avería en el menor tiempo posible.

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

		N.º total de actuaciones año	Frecuencia de actuaciones año
Preventivo	Planta Exterior	30.283	15,12 (por cada 100/Km. cable)
	Equipos de abonado	270.239	2,07 (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.

2. 6. 2. Reclamaciones, 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 1983.

	Reclamaciones/mes por 100 estaciones o enlaces CPA		Av. averías/mes con duración > 24 h. por 100 avisos averías		Equipo con 2 ó más averías/mes por 100 estaciones o enlaces CPA	
	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real
Estaciones	5,00	4,77	20,00	22,19	0,55	0,56
Cent. Priv. Abo. ...	4,50	4,70	5,00	5,40	0,11	0,13

El servicio de reclamaciones y averías ha tramitado durante 1983 un total de 7.454.126 reclamaciones, de las cuales 5.044.924 han supuesto una actuación por avería.

		Averías/mes por 100 circuitos		Duración media averías/mes (hora)	
		Objetivo	Real	Objetivo	Real
Circuitos	— Interurbanos	1,35	0,89	7,50	5,16
	— Transm. Datos	3,90	4,74	4,20	3,40
	— Impulsos	3,90	4,13	4,20	5,07
	— Internacionales	15,00	11,81	8,00	9,02

El servicio de averías ha solucionado durante 1983 un total de 185.244 reclamaciones, lo que supone en valor absoluto una disminución de 4.296 reclamaciones respecto al año anterior. El aumento de circuitos con respecto a 1982, ha sido de 34.895.

Es significativo destacar la actuación del personal de Telefónica en las inundaciones sufridas en el Norte de España el mes de agosto de 1983, que permitió restablecer progresivamente el servicio, quedando éste normalizado en nueve días.

2. 6. 3. Atención especial a los usuarios (Oficinas de usuarios)

Continuando la política de acercamiento hacia sus usuarios y, con el fin de una mayor transparencia informativa, Telefónica ha creado las llamadas Oficinas de Usuarios inaugurándose, en 1983, las de Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla y Valencia.

Se persigue con las Oficinas de Usuarios que sean éstas un eslabón que una a Telefónica con el público y midan el nivel de satisfacción, atención y prestación a los abonados y usuarios.

Estas Oficinas complementan las funciones que vienen desempeñando las Unidades destinadas a la gestión directa con los abonados, para la atención y también para un estudio más detenido de aquellos asuntos, consultas, reclamaciones y sugerencias que no hubieran encontrado, a juicio del usuario, una solución o respuesta satisfactoria a través de los cauces ordinarios.

Al finalizar el año de su implantación, las Oficinas de Usuarios habían atendido 25.527 consultas y 4.230 reclamaciones.

A través de ellas, Telefónica asistió a las «VII Jornadas Internacionales de Consumo» celebradas en Madrid el pasado mes de diciembre y se mantienen en contacto directo con las Asociaciones de Usuarios y Consumidores y de Amas de Casa, para el estudio de soluciones a los problemas que se plantean en relación con el servicio telefónico.