

Servicio telefónico básico: una prioridad



urante 1988, Telefónica dedicó una especial aten-

ción al servicio telefónico básico, en respuesta al fuerte incremento de la demanda y al deterioro en la calidad del servicio.

A finales del ejercicio, la densidad telefónica en España alcanzaba la magnitud de 28,1 líneas por 100 habitantes, frente a las 26,1 líneas del año precedente. Se logró mejorar también la penetración del servicio telefónico en los hogares españoles, alcanzándose un nivel de 71,2 líneas por cada 100 hogares, un 3,5% más que en 1987.

Los objetivos de servicio de Telefónica permiten prever para 1992 un nivel de penetración de 38 líneas por cada 100 habitantes, y de 83 líneas por cada 100 hogares. Se alcanzarán así niveles de extensión del servicio telefónico similares a los de otros países comunitarios.

De forma simultánea, se prevé una reducción intensa y continuada del desajuste de la demanda y del tiempo medio de espera para disponer del servicio telefónico.

Como complemento a la atención a la demanda de telefonía básica, se estableció en 1988 un programa de expansión de los teléfonos de uso público que contempla también un significativo aumento de los locutorios de temporada, destinados a atender las necesidades de la población flotante en zonas turísticas. En este campo, merece destacarse el notable esfuerzo desarrollado para modernizar la telefonía de uso público, incorporando nuevas facilidades de pago con teléfonos multimoneda y preparando la introducción del teléfono de pago por tarjeta electrónica.

CALIDAD DEL SERVICIO. En respuesta a la situación creada en la calidad del servicio por el fuerte desarrollo de la demanda, Telefónica estableció en 1988 un conjunto de actuaciones e indicadores destinados a alcanzar niveles de calidad satisfactorios y estables mediante intervenciones directas en la red. Los planes de calidad establecen actuaciones para redimensionar las rutas y los medios de transmisión interurbanos, fijando umbrales de confianza y seguridad muy exigentes. Los objetivos de calidad establecidos suponen elevar de forma notable los niveles de efectividad de las llamadas en la red nacional. En 1988, las llamadas efectivas alcanzaron el 88% y está previsto lograr

en los próximos años tasas superiores al 95%, manteniendo niveles elevados respecto al número de averías resueltas en menos de 24 horas.

Durante el pasado ejercicio quedaron prácticamente concluidos los trabajos previos para la constitución, en 1989, de un Centro Nacional de Gestión de Red que posibilitará la supervisión y el control de la red telefónica digital. El nuevo centro redundará en una mayor eficacia de la red y permitirá mejorar la calidad del servicio.

EXTENSION DEL SERVICIO EN EL MEDIO RURAL. La extensión en el medio rural fue en 1988 otro aspecto básico de la atención a la demanda de servicio telefónico en un país como España, con unas 63.000 entidades de población de las que el 66% tiene menos de 500 habitantes. El desarrollo de las redes rurales se basa en el Plan Cuatrienal aprobado en enero de 1988 por el Consejo de Ministros y en los convenios con entidades locales y regionales establecidos al amparo del Real Decreto 2248/84. En este marco de actuación, está prevista la instalación de 5.700 teléfonos públicos de servicio en núcleos de más de 50 habitantes y de 2.025 teléfonos públicos en poblaciones de menos de 50 habitantes, creando 2.000 nuevas zonas urbanas y atendiendo unas 134.000 peticiones de abonados de extrarradio.

Durante 1988 se constituyeron 429 nuevas zonas urbanas en áreas rurales beneficiándose 18.039 abonados. Se instalaron además teléfonos públicos en 910 poblaciones que carecían de servicio telefónico. La colaboración de Telefónica con las entidades locales y regionales posibilitó la firma de 25 convenios y 510 acuerdos destinados a facilitar la extensión del servicio telefónico en el medio rural.