

## RESULTADOS ECONOMICO-FINANCIEROS

En el contexto de intenso esfuerzo inversor característico de Telefónica en 1989, los resultados económico-financieros alcanzados por la Compañía pueden calificarse de satisfactorios. El resultado antes de impuestos se elevó a más de 93.000 millones de pesetas y el beneficio neto fue de 68.898 millones de pesetas, un 9,6% superior al de 1988.

Los fondos generados por operaciones ascendieron a 334.658 millones de pesetas, lo que

representa un aumento del 9,9% sobre el año anterior. El beneficio por acción fue de 74,5 pesetas, mientras que el cash flow bruto por acción se situó en 361,8 pesetas, con unos incrementos del 5,5% y 5,7%, respectivamente. Por último, los indicadores económico-financieros reflejan la importante apelación de Telefónica a la financiación ajena en el pasado año, motivada por la excepcional actividad inversora desarrollada por la Compañía para atender las necesidades de servicios de telecomunicación de la sociedad española.

Durante el ejercicio 1989 se registraron 1.494.397 peticiones de líneas telefónicas, superiores en un 10,2% a las del año anterior. Es de destacar que, del conjunto de peticiones registradas, 100.252 correspondieron a líneas Ibercom para comunicaciones integradas de empresa, con un aumento del 49% sobre 1988.

En cuanto al consumo medio por línea, el crecimiento experimentado fue del 5,1%.

Al cierre del ejercicio, la red de telefonía básica contaba con 11.797.159 líneas urbanas en servicio, lo que supone aumentar en un 7,5% la planta existente en 1988 y situar la densidad telefónica en 30 líneas por 100 habitantes.

A ello hay que añadir las 145.888 líneas Iber-

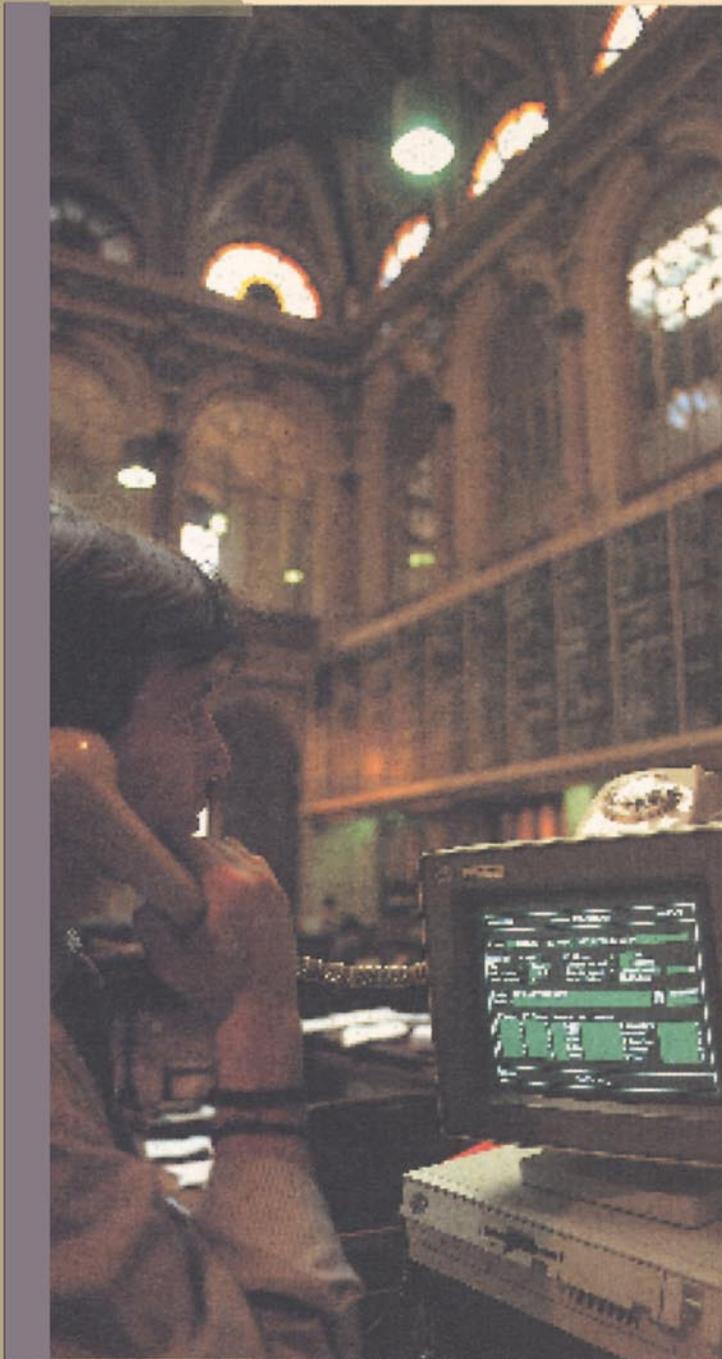
com que estaban en servicio a finales de 1989, un 111,7% más que en el ejercicio precedente.

### MODERNIZACION

En el pasado ejercicio Telefónica instaló 1.471.696 líneas de abonado, con un incremento del 51,7% sobre 1988. El 87,3% de las instalaciones correspondieron a líneas digitales, intensificando la modernización de la red y haciendo posible un aumento del 96% en la sustitución de equipos analógicos, con más de 292.000 líneas desmontadas. A finales de 1989 las líneas urbanas instaladas se elevaban a 13.160.000 con un grado de digitalización del 19,6% (10,8% en el año anterior).

En la red interurbana se pusieron en servicio 14 nuevas centrales de tránsito nacional y se ampliaron otras 57. Por lo que respecta a la red internacional destacó la puesta en servicio

## Servicio telefónico



**Comunicaciones avanzadas.** Los servicios de telecomunicaciones son un factor decisivo en los modernos mercados financieros.

de una Central Internacional en Valencia, de tecnología digital y con conexión directa europea e intercontinental a través de complejos de comunicaciones por satélite y sistemas de cables submarinos.

Durante el ejercicio de 1989 se instalaron 474.629 enlaces, con un grado de digitalización del 87,5%. Al concluir el último ejercicio existían 1.831.000 enlaces en centrales de tránsito, de los que el 47,4% eran digitales (33,3% en 1988).

Otro aspecto de la modernización de la red telefónica fue el fuerte incremento de las instalaciones de cables de fibra óptica. En 1989 se tendieron 4.354 Km de este moderno medio de transmisión, con lo que a finales de año existían más de 8.000 Km de cable de fibra, lo que representa un crecimiento del 118,8% sobre el año anterior.

En el periodo 1990-94 se prevé instalar 7,8 millones de líneas urbanas, volumen que representa más del doble de las líneas conectadas a la red en los últimos cuatro años. A finales de 1994 el 56% de las redes de abonado serán digitales, ya que el 98% de las nuevas instalaciones incorporarán esta tecnología.

En paralelo, y con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios y las redes, en el quinquenio 1990-94 está prevista la instalación de 2,8 millones de enlaces en centrales de tránsito, aumentando de forma significativa la proporción de enlaces por línea y logrando un grado de digitalización del 82% al final del periodo.

## **CALIDAD DEL SERVICIO**

En 1989 Telefónica elaboró un plan estratégico de calidad e impulsó un conjunto de acciones orientadas a la gestión de calidad global, entendida ésta como la satisfacción de las expectativas del cliente respecto a sus necesidades de telecomunicación.

Los objetivos de calidad establecidos para 1989 supusieron una elevación notable en los niveles de efectividad de las llamadas interprovinciales cursadas, que se situaron en el 93%. En los próximos años está previsto lograr en este tipo de llamadas tasas de efectividad superiores al 95%, manteniendo al propio tiempo un nivel elevado en las incidencias resueltas en plazos inferiores a 24 horas.

Dentro del concepto de calidad global, los servicios postventa de Telefónica están llamados a jugar un papel destacado, al requerir un permanente contacto con nuestros clientes en el desarrollo de su actividad. En este sentido, además de las actividades de información desarrolladas por las operadoras, hay que resaltar la atención de casi 10 millones de avisos de avería en 1989, de los que más del 75% se resolvieron en menos de 24 horas.

Entre las acciones en marcha para mejorar la calidad, destacan la definición de nuevas organizaciones provinciales de operación y conservación así como la realización de inversiones en seguridad de red y en instrumentación para el control del comportamiento de la red. Durante el pasado año se iniciaron los trabajos para disponer en 1990 de un Centro de Gestión Dinámica de Red, que supervisará el comportamiento de la planta nacional e internacio-

nal en tiempo real y permitirá controlar el flujo de tráfico optimizando la capacidad de la red.

## **LA EXTENSION DEL SERVICIO EN EL MEDIO RURAL**

Durante 1989 se dedicó una especial atención a la extensión del servicio telefónico al medio rural, con objeto de hacerlo llegar hasta los más apartados lugares del territorio nacional. El fuerte impulso conseguido fue posible gracias al interés de Telefónica y de un gran número de entidades territoriales y particulares, acogidas al Real Decreto 2248/84 que regula la extensión del servicio a las zonas rurales. Fruto de las inversiones realizadas fue la creación de 685 nuevas zonas urbanas telefónicas y la implantación de 1.263 teléfonos públicos de servicio, cifras que suponen incrementos del 60% y 75%, respectivamente, respecto a los resultados del año anterior.

Por otra parte, se atendieron 14.732 peticiones situadas en zona de extrarradio, lo que representa un aumento del 24% respecto a las cumplimentadas en 1988.

La población total beneficiada como consecuencia de dichas acciones de extensión del servicio ascendió a 266.753 habitantes. Con tales realizaciones, a 31 de diciembre de 1989 el 98% de la población disponía de algún tipo de servicio telefónico urbano o público.

Las inversiones dedicadas a extensión del servicio en 1989 se elevaron a 22.905 millones de pesetas, habiendo experimentado un crecimiento del 71% en relación con el año precedente.

## PROGRAMAS REGIONALES

Telefónica participa activamente en el Programa STAR, destinado a facilitar la introducción de los servicios avanzados de telecomunicación en las regiones menos desarrolladas de la Comunidad Europea.

Las propuestas de Telefónica para el Programa STAR en 1989 incluyen 117 centrales de conmutación digital, en las que se instalaron 73.574 líneas, el tendido de 581 kilómetros de fibra óptica así como 142 puertas Iberpac para transmisión de datos.

Entre los programas regionales destacó el proyecto de infraestructuras avanzadas para el parque natural Cabo de Gata-Níjar, que su-

pondrá la extensión y modernización de una parte importante de las telecomunicaciones de la provincia de Almería, con una clara incidencia en el desarrollo de un modelo turístico diferenciado.

Asimismo se formalizaron acuerdos de colaboración entre Telefónica y las Comunidades Autónomas de Asturias, País Vasco y Valencia para la implantación de infraestructuras avanzadas de telecomunicación en sus respectivos parques tecnológicos y prosiguió la cooperación con las Comunidades de Castilla-León, Murcia y Cataluña para coordinar la evolución de las redes avanzadas de comunicaciones en los respectivos ámbitos regionales.

## Comunicaciones de empresa y nuevos servicios

### IBERPAC

La red Iberpac por conmutación de paquetes mantuvo su ritmo de desarrollo en 1989, con la puesta en servicio de 50 nuevos centros y cerca de 15.000 nuevas peticiones atendidas. Se consiguió un incremento de la capacidad de oferta de la red del 41%, alcanzándose 98.371 puertas para conexiones de todo tipo de abonados y 223 centros de red. Las ampliaciones se realizaron en su totalidad en la Red Iberpac X-25, que soporta protocolos normalizados internacionalmente.

A finales de año existían más de 55.000 conexiones a la red Iberpac, un 22,5% más que el ejercicio anterior. Simultáneamente se amplió la accesibilidad internacional desde la red

Iberpac hasta 108 redes públicas en 61 países. Además, Iberpac sirve de apoyo a nuevos servicios de comunicaciones de datos, como el servicio X-28 (con una capacidad de red de 13.400 terminales), el servicio de alta calidad y capacidad X-32 y los servicios de Transferencia Electrónica de Fondos e Ibertex.

### IBERCOM

Durante 1989 continuó el crecimiento de las conexiones a Ibercom alcanzándose 145.888 líneas conectadas a finales del año, lo que supone un incremento del 111,7%.

En cuanto al número de abonados, se alcanzaba la cifra de 350 clientes, más del doble de la registrada a finales del año 1988.

A fin de año se disponía de 54 centros frontales Ibercom, que proporcionaban una capaci-