



CARTAA

Estimado accionista:

Dentro del contexto, ya irreversible, de la liberalización del sector de las Telecomunicaciones, y frente a retos tan importantes como la modernización y ampliación de la Red, la mejora de la calidad y la atención de la demanda tanto de los servicios tradicionales como de los nuevos servicios, todos ellos planteados de forma simultánea e imperiosa, podemos sentirnos orgullosos de que nuestra Compañía esté demostrando que es capaz, como siempre lo ha sido, de estar a la altura de lo que el país necesita y demanda. No quiero con ello hacer una afirmación banal o interesada sino transmitir lo que es el resultado de una rigurosa y continua evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes, que es para nosotros lo más importante. Más pronto o más tarde, y confío en que será más bien pronto, el esfuerzo realizado nos será públicamente reconocido.

LOS ACCIONISTAS

En el nuevo entorno competitivo, y sin olvidar su básica responsabilidad de prestación de un servicio público, Telefónica ha empezado a orientar su actividad a partir del principio de la soberanía del cliente. Nos adentramos en una década que presenciara profundas transformaciones en la naturaleza de los servicios de telecomunicación y en las formas de prestarlos. Debemos, por tanto, adaptar nuestras actitudes y procedimientos de trabajo para conseguir que nuestra Compañía sea identificada por nuestros clientes, tanto actuales como potenciales, como su mejor opción en el momento de elegir un proveedor de servicios de telecomunicaciones. De ahora en adelante, el constante progreso de Telefónica sólo podrá estar garantizado por el continuado y favorable veredicto de nuestra clientela.

Afectuosamente,



Cándido Velázquez-Gaztelu

Presidente