

UN COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

La alta tecnología
y los avanzados
sistemas con los que
opera la Compañía
transmiten la imagen
del nuevo
compromiso
asumido

LA EVOLUCION DEL MARCO LEGAL. Telefónica viene prestando en España los servicios de telecomunicaciones en virtud del Contrato concesional que mantiene con el Estado Español. Este Contrato ha sido renovado en diciembre de 1991, habiéndose introducido en el mismo, con respecto al anteriormente vigente, importantes modificaciones en su contenido como consecuencia de la necesidad de adaptación al nuevo marco establecido en la Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones (LOT) y de la política que, emanada de la Unión Europea (UE), viene reflejándose en las diferentes Directivas promulgadas al respecto. El Contrato establece además que su propio contenido resultará modificado en la medida en que las normas de carácter supranacional, que deberán ser incorporadas a la legislación nacional, modifiquen ulteriormente el marco jurídico para la prestación de los servicios.

El Contrato de 1991 incorporó también una relación de indicadores de calidad, estableciendo unos niveles mínimos exigibles para los diferentes servicios. Por otra parte, las obligaciones de Telefónica en cuanto a la extensión del servicio al medio rural, que constituye un aspecto esencial de sus compromisos respecto de la universalización del servicio telefónico - la contrapartida que realmente justifica la concesión del servicio en régimen de monopolio -, han venido rigiéndose por la normativa contenida en el Real Decreto 2248/84.

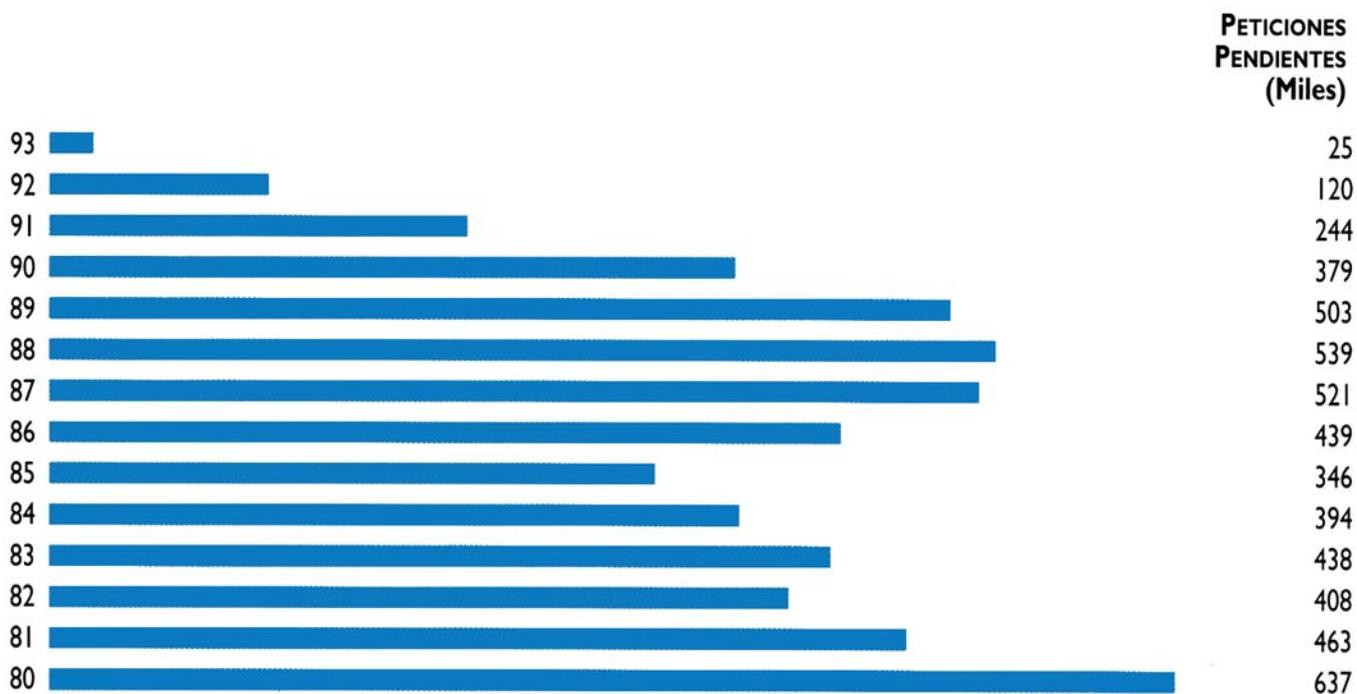
Otro de los instrumentos establecidos en España para la ordenación del sector es el Plan Nacional de Telecomunicaciones (PNT), que abarca el período 1991-2002, aunque sujeto a revisión por períodos cuatrienales, donde se contempló la liberalización de los servicios de transmisión de datos y de alquiler de circuitos a partir del 1 de enero de 1993 y de los servicios móviles a partir del 1 de enero de 1994. La LOT fue asimismo modificada en este sentido en diciembre de 1992.

Dentro del marco regulador de las telecomunicaciones, el año 1993 ha contemplado importantes novedades, en parte como consecuencia de los propios progresos que la prestación del servicio venía experimentando en España, en parte como consecuencia de la propia dinámica liberalizadora derivada de la política adoptada en el seno de la UE.



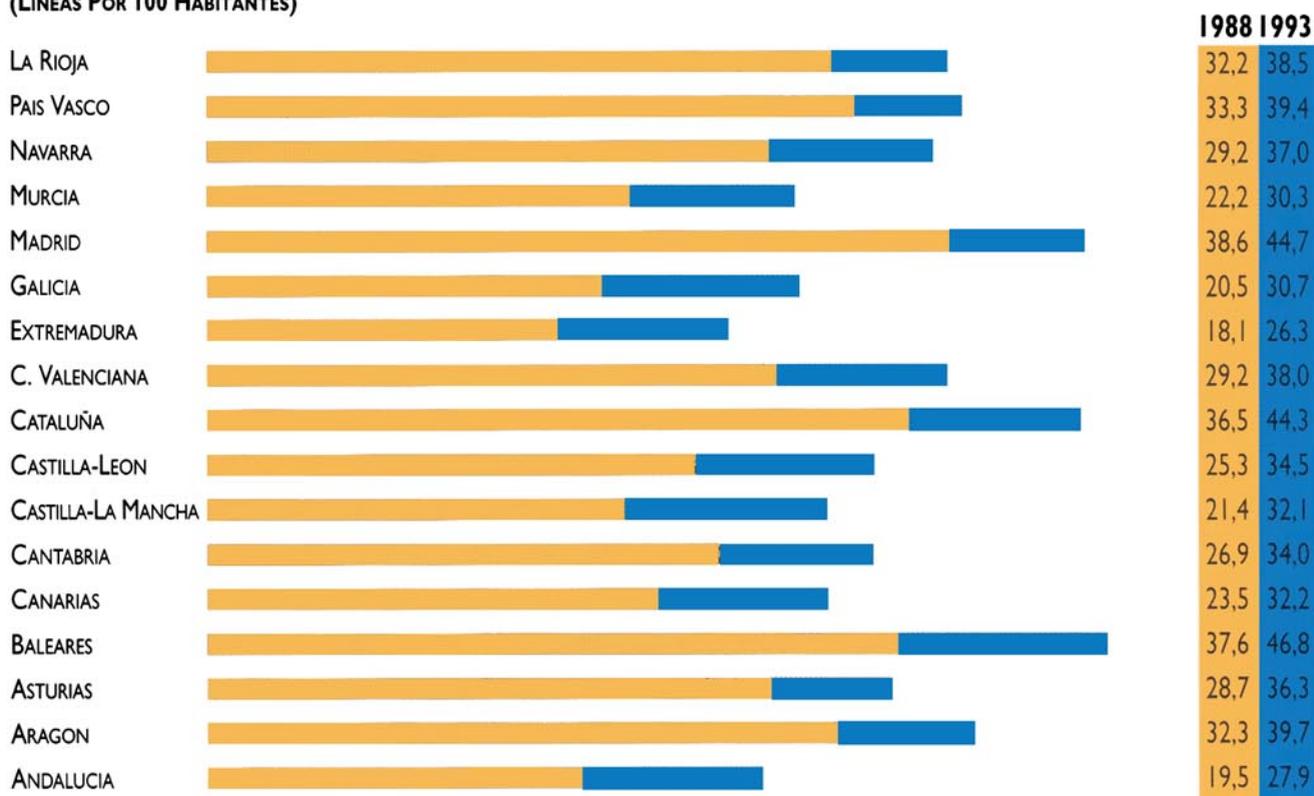
Ha sido también el año en el que puede decirse que los aspectos relacionados con la liberalización del servicio telefónico, discutidos hasta el momento en foros más especializados, empezaron a ser ampliamente tratados en los medios de comunicación, a lo que ha contribuido no poco el Informe sobre el sector de las telecomunicaciones elaborado por el Tribunal de Defensa de la Competencia.

EL COMPROMISO PÚBLICO DE UNA EMPRESA PRIVADA. En este sentido, es necesario señalar que Telefónica asumió espontáneamente en abril de 1993 una serie de compromisos con la sociedad española, y para subrayarlos se llevó a cabo una campaña publicitaria bajo el lema *El Compromiso Público de una Empresa Privada*. Ocupaba un lugar destacado el relativo a la prestación del servicio en los extrarradios de las poblaciones y en las zonas rurales, lo que estaba en concordancia con el Plan Operacional de Extensión del Servicio Telefónico al Medio Rural, que había sido aprobado por el Consejo de Ministros en el mes de marzo, donde quedó también establecido el cauce de colaboración con la Comunidades Autónomas y otras Administraciones Territoriales a los efectos del desarrollo del mencionado Plan. Se fijó de este modo el año 1996 como fecha límite para una auténtica universalización del servicio, entendida de manera que todo español estará en condición de acceder al servicio telefónico básico en igualdad de condiciones de precio y calidad, con independencia de cual sea su lugar de residencia. Frente a un horizonte que, de acuerdo con el Decreto de 1984, se fijaba para bien entrado el Siglo XXI, la iniciativa de Telefónica en el sentido de introducir la tecnología de radio para la prestación del servicio telefónico básico, denominada Acceso Celular - y de la que ha sido una de las pioneras en el mundo -, permitió establecer ese objetivo tan ambicioso para un plazo casi inmediato.



El drástico acortamiento de los plazos para la instalación de una nueva línea telefónica - que ya se ha situado en 8 días a fines del ejercicio de 1993, logrando con ello la definitiva eliminación de la lista de espera -; la progresiva implantación del servicio gratuito de facturación detallada - del que al concluir el pasado ejercicio se beneficiaban ya casi dos millones y medio de usuarios del servicio telefónico -; la implantación progresiva de nuevos servicios, como la RDSI (por citar sólo el más significativo), y el continuado esfuerzo de modernización de la red - de todo lo cual se podrá encontrar completa relación en las páginas que siguen -, unido a una disminución media de las tarifas en términos reales y a unas mejoras significativas en gran número de indicadores de la calidad de los servicios, constituyen logros de los que Telefónica puede justamente enorgullecerse. Y aunque estos logros ponen de manifiesto el cumplimiento, incluso con creces en la mayoría de los casos, de los compromisos contraídos de la manera más solemne con la sociedad española, no colman todavía las ambiciones de la Compañía en cuanto a la ulterior mejora en la calidad y variedad de los servicios que ofrece. Y lo que es todavía más importante, la favorable acogida que todo ello ha tenido entre los usuarios revela una notable sintonía de los compromisos formulados con sus expectativas y necesidades, fortaleciendo notablemente la imagen de Telefónica entre sus clientes.

**PENETRACION DEL
SERVICIO TELEFONICO
BASICO POR
COMUNIDADES AUTONOMAS
(LINEAS POR 100 HABITANTES)**

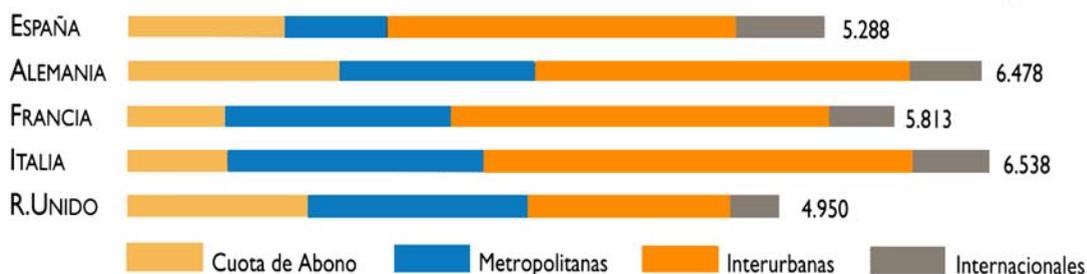


LA PROXIMA LIBERALIZACION DEL SERVICIO TELEFONICO BASICO. Por otra parte, como consecuencia de la preceptiva revisión de la Directiva de Servicios de la UE, en junio de 1993 se acordó por parte del Consejo de Ministros de Telecomunicaciones la liberalización del servicio telefónico de voz, fijándose como fecha límite para la eliminación de los derechos exclusivos de los actuales operadores la del 1 de enero de 1998 y estableciendo como una condición necesaria para dicha liberalización el previo reequilibrio de las tarifas, orientándolas hacia los costes de los diferentes tipos de servicio y eliminando las subvenciones cruzadas existentes. De este modo, el período concesional del monopolio del servicio telefónico básico, establecido para un período de treinta años en el Contrato de 1991, ha quedado drásticamente reducido como consecuencia de dichos acuerdos. Bien es cierto que a España le fue concedido un período suplementario de cinco años para llevar a cabo las adaptaciones necesarias, teniendo en cuenta tanto el desequilibrio que reflejaban sus tarifas telefónicas como los mayores esfuerzos exigidos para la extensión de las redes.

Estos acontecimientos, incluido el debate público sobre el ritmo de la liberalización del servicio telefónico, han sido seguidos por Telefónica con toda la atención que ello merece, ya que parece haber ido cristalizando un cierto consenso en cuanto a la conveniencia de no agotar el período adicional de cinco años concedido a España por la UE en junio de 1993 y de orientar las actuaciones reguladoras hacia el mismo horizonte de liberalización del servicio telefónico básico adoptado para la mayoría de los restantes miembros de la UE, es decir, el 1 de enero de 1998, adecuando también a ese horizonte las necesarias actuaciones para el reequilibrio de las tarifas.

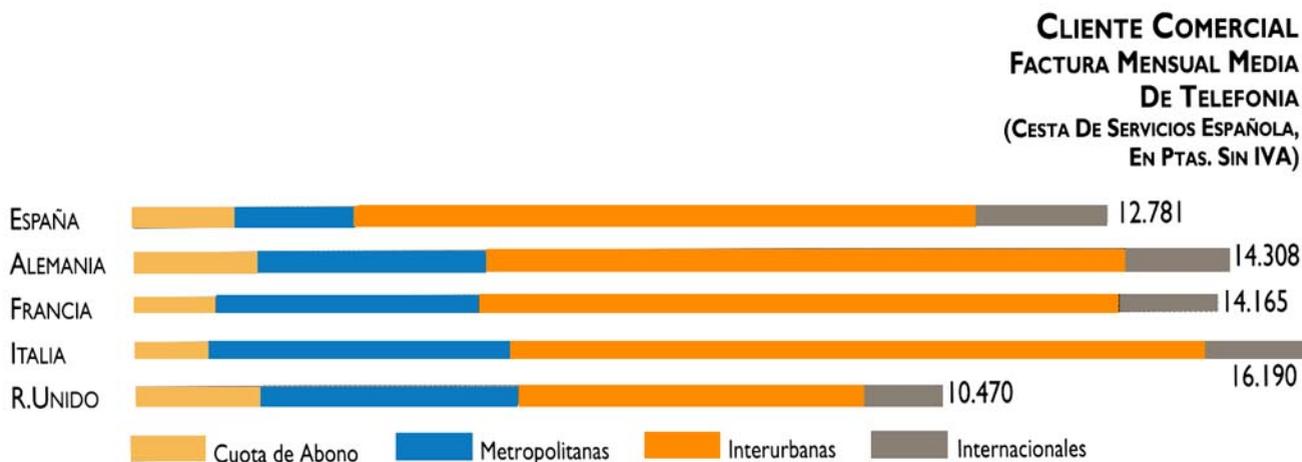
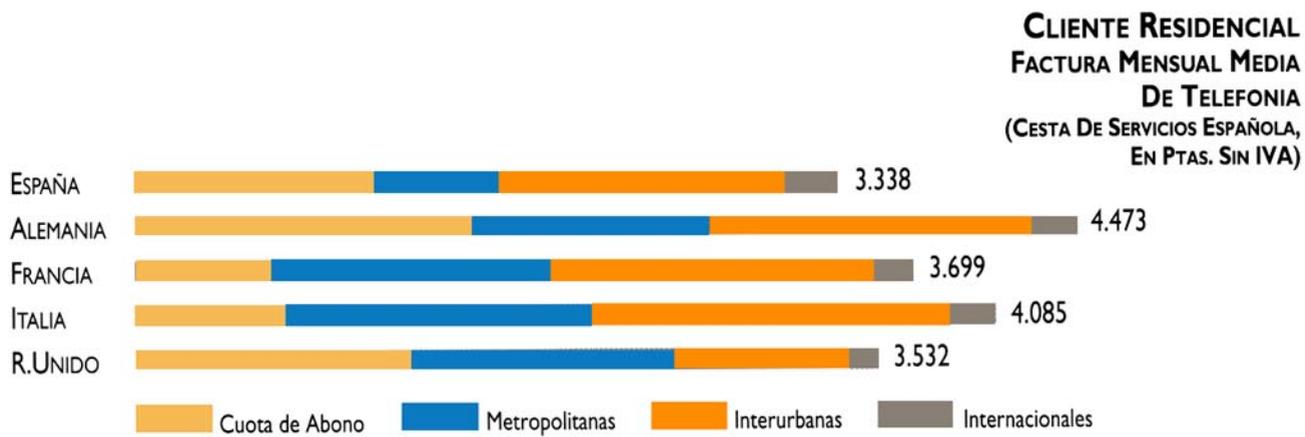
A lo largo de los últimos años, Telefónica ha venido configurando su estrategia y su organización partiendo de la premisa de la irreversibilidad del proceso liberalizador, contemplando incluso la posibilidad de una aceleración de ese proceso, tal y como los hechos vienen poniendo de manifiesto. Por ello, tanto o más importante que el establecimiento de unos plazos, lo es el hecho de que, a través del debate que ha tenido lugar, se han ido eliminando también determinadas incertidumbres sobre el propio proceso de la liberalización, permitiendo con ello una mayor concreción de los planes de futuro de la Compañía.

**CLIENTE MEDIO
FACTURA MENSUAL MEDIA
DE TELEFONIA
(CESTA DE SERVICIOS ESPAÑOLA,
EN PTAS. SIN IVA)**



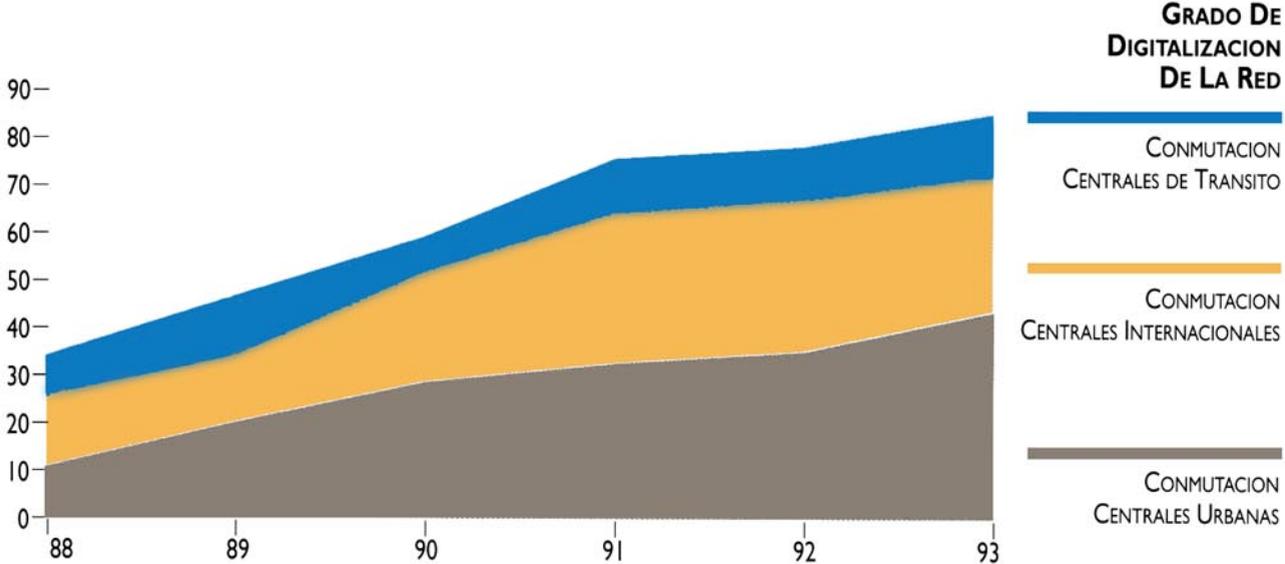
Ninguna de esas incertidumbres ha sido óbice, sino más bien acicate, para que Telefónica haya proseguido su esfuerzo para continuar proporcionando a sus clientes una mayor calidad y variedad de servicios. De hecho, la asunción de unos compromisos públicos, adelantándose a las exigencias que le venían impuestas tanto por el Contrato concesional como por el Plan Nacional de Telecomunicaciones, responde a una visión de empresa orientada hacia la competitividad, y ha puesto de manifiesto no sólo la voluntad, sino también la capacidad, de imponerse a sí misma unos objetivos más ambiciosos orientados a la satisfacción de sus clientes.

LA FACTURA TELEFONICA. Pero la calidad de los servicios debe también ponerse en relación con sus precios, ya que lo significativo es la relación entre ambos. Aun dentro de la reconocida dificultad de efectuar comparaciones internacionales de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, pocas dudas caben acerca del bajo precio que tienen en España las llamadas metropolitanas, que constituyen la mayor parte de las llamadas que se efectúan. Sin embargo, aunque resulte una simplificación



y afecte a un conjunto relativamente pequeño de llamadas, se apela frecuentemente a la comparación entre el precio de la llamada hacia otro país y el precio de la llamada desde ese mismo país. Tal comparación resulta ciertamente desfavorable para España, pero en todo caso viene afectada por el tipo de cambio utilizado. Al corregirse a lo largo de 1993 la sobrevaloración que venía reflejando la divisa española, esta comparación es ahora mucho más realista y, por consecuencia, menos desfavorable para las tarifas españolas. Pero aun así, el cuadro resulta evidentemente incompleto. La única aproximación rigurosa al problema de la comparación de las tarifas es la de partir de la estructura del consumo y determinar el importe de la factura telefónica media aplicando a esa estructura las tarifas vigentes en cada país, teniendo en cuenta la distribución por conceptos de facturación, tipos de servicios, franjas horarias, etc. Procediendo de este modo, se demuestra que la factura media de un usuario residencial español es la menor de los cinco grandes países de la Unión Europea.

HACIA UN MUNDO MULTIMEDIA. Todo lo anterior configura al año 1993 como un año de transición, pues al tiempo que se alcanzaban las más altas cotas históricas de calidad y penetración de los servicios telefónicos básicos y se consolidaban otros servicios, como los de transmisión de datos o la telefonía móvil, se iban perfilando con mayor nitidez los contornos de un nuevo marco competitivo para la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones en nuestro país, comenzando por la liberalización de los de transmisión de datos y los de alquiler de circuitos.



Por otra parte, a la par que las demandas de la sociedad española en cuanto a una mayor disponibilidad de todo tipo de servicios continuaban aumentando, las alternativas ofrecidas por la innovación tecnológica no cesaban de aportar nuevas posibilidades para seguir incrementando la oferta de estos servicios. En particular, durante el año 1993 se ha asistido a una aceleración de la convergencia entre la informática, las telecomunicaciones y el sector audiovisual, lo que explica una serie de fusiones y alianzas estratégicas tanto en los EE.UU. como en Europa, superponiéndose a un proceso de globalización de los servicios. En este mismo sentido, Telefónica ha cristalizado en 1993 una colaboración con el consorcio UNISOURCE, formado inicialmente por los operadores de Holanda, Suecia y Suiza, a fin de facilitar a sus clientes multinacionales un servicio de voz y datos a escala planetaria. Paralelamente, y debido a su continuada expansión en el área hispanoamericana, Telefónica se ha convertido en la más importante empresa multinacional española, favoreciendo también con ello la internacionalización de otras empresas.

Si a todo lo anterior se une el hecho de que, por primera vez, Telefónica haya logrado en 1993 una autofinanciación de sus inversiones superior al 110 %, puede afirmarse que están ya dadas casi todas las condiciones previas para un nuevo salto cuantitativo y cualitativo en la actividad de la Compañía, que, ante la relativa proximidad de un mercado liberalizado para la telefonía básica, no puede ser otro que el desarrollo de las redes transeuropeas avanzadas, en el sentido del reciente Libro Blanco publicado por la UE, y la incorporación a su catálogo de los nuevos servicios multimedia, prosiguiendo con ello el decidido avance hacia las telecomunicaciones del Siglo XXI que ya se viene realizando.

GRADO DE EFICACIA DE LAS LLAMADAS (%) MEDIAS ANUALES

