

## SERVICIO TELEFONICO

Durante al año 1993 se registraron 1.136.148 peticiones de líneas telefónicas, lo que supone un 6,3% más que en el año anterior. El número de peticiones canceladas fue de 210.975, ascendiendo, por lo tanto, a 925.173 el número de peticiones netas.

Es de destacar que al término del ejercicio sólo existían 24.766 peticiones pendientes, lo cual implica la eliminación definitiva de la lista de espera, habiéndose conseguido que el tiempo medio de espera para la instalación de una nueva línea telefónica quedase reducido a 8 días.

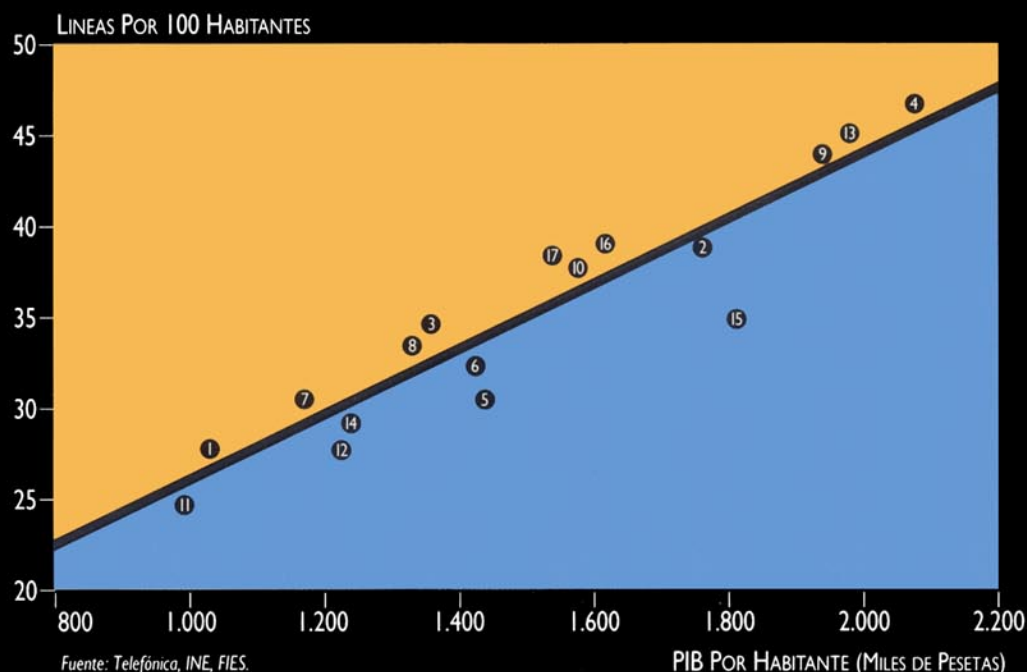
El consumo medio por línea en 1993 registró un descenso del 3,5% en relación a la cifra del año anterior, siendo las causas la coyuntura recesiva de la economía y la disminución del consumo en algunos servicios de inteligencia de red.

Al cierre del ejercicio, la Red de Telefonía Básica contaba con 14.253.470 líneas urbanas en servicio, lo que representa un aumento del 3,3% con relación a la planta en servicio a finales de 1992, situándose la densidad telefónica en 36,4 líneas urbanas por cada 100 habitantes. Una parte de esas líneas en servicio (65.591) están soportadas por la tecnología de acceso celular. A todo ello hay que añadir las 572.460 líneas de telefonía avanzada (Ibercom) en servicio a finales de 1993, un 18,9% más que al final del ejercicio precedente.

Durante 1993, la cobertura del servicio internacional se ha ampliado a 11 nuevos países o territorios, hasta alcanzar un total de 217, de los que 206 son accesibles automáticamente desde España. El servicio automático internacional de salida alcanzó los 801,8 millones de minutos, con un crecimiento del 4,8% con respecto a 1992. Hay que señalar, como hito relevante en 1993, la automatización del servicio marítimo con barcos vía el sistema de satélites INMARSAT.

La mejora en la calidad del servicio queda patente en el amplio abanico de facilidades ofertadas a todo tipo de clientes

### DENSIDAD TELEFONIA BASICA - PIB POR HABITANTE (1992)



- 1 ANDALUCIA
- 2 ARAGON
- 3 ASTURIAS
- 4 BALEARES
- 5 CANARIAS
- 6 CANTABRIA
- 7 CASTILLA LA MANCHA
- 8 CASTILLA LEON
- 9 CATALUÑA
- 10 C. VALENCIANA
- 11 EXTREMADURA
- 12 GALICIA
- 13 MADRID
- 14 MURCIA
- 15 NAVARRA
- 16 PAIS VASCO
- 17 RIOJA





**EXTENSION DEL SERVICIO AL MEDIO RURAL.** En el año 1993 se han intensificado las acciones y esfuerzos para extender el servicio telefónico básico al medio rural con el objetivo de lograr, con la mayor rapidez posible, la atención integral de la demanda. El fuerte impulso conseguido en el ejercicio ha sido posible gracias a la convergencia de intereses y esfuerzos puestos de manifiesto, no sólo por Telefónica, sino también por un gran número de Entidades Territoriales y particulares. Ello ha desembocado en la aprobación por el Consejo de Ministros, el 12 de Marzo de 1993, del Plan Operacional de Extensión del Servicio Telefónico en el Medio Rural, que ha propiciado la firma de convenios con las autoridades territoriales de casi todas las provincias españolas durante 1993. Gracias a tales esfuerzos y a las posibilidades de la tecnología móvil mediante acceso celular, se ha dado un salto cualitativo y cuantitativo en la extensión del servicio, adaptando para el medio rural las soluciones hoy disponibles para las comunicaciones móviles como una alternativa a las técnicas convencionales.

Durante 1993 se han creado 1.911 nuevas zonas urbanas, se han instalado 57 Teléfonos Públicos de Servicio y se han constituido 8.885 abonados de extrarradio. En conjunto, se han atendido 87.028 nuevos abonados del ámbito rural, de los cuales, 57.884 lo han sido a través de la tecnología de acceso celular mencionada anteriormente.

En términos comparativos respecto al año anterior, la extensión del abono urbano mediante la creación de zonas urbanas ha experimentado un incremento del 73,1%. Por otra parte, se han ins-



**LÍNEAS EN SERVICIO DE TELEFONIA BÁSICA POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS (A 31/12/93)**

talado todos los Teléfonos Públicos de Servicio que han sido solicitados, aunque su número se ha reducido significativamente en comparación con el año 1992, dado que estas instalaciones dejan de tener interés social debido a que es posible acceder sin dificultades al servicio telefónico privado. Asimismo, estas consideraciones son válidas en lo referente a constitución de abonos en extrarradio.

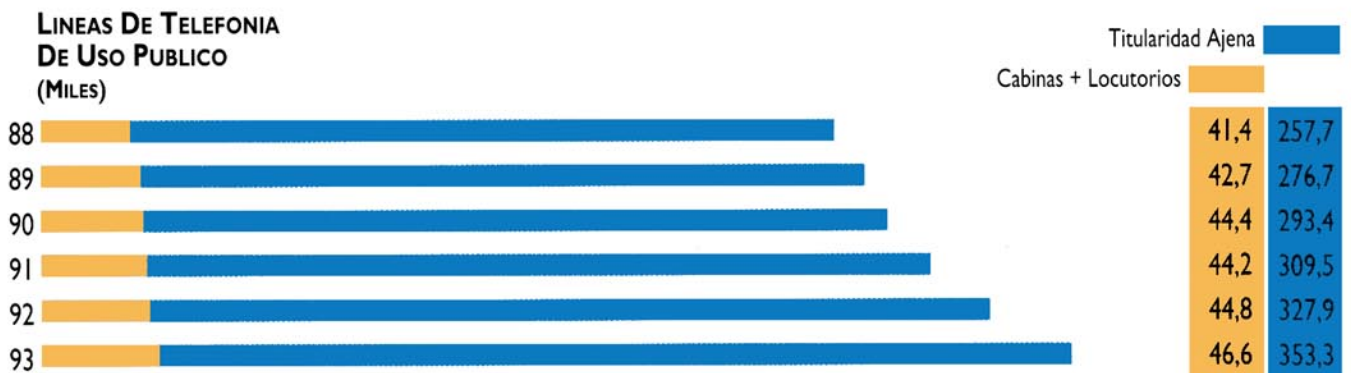
Haciendo un balance global del ejercicio, se puede afirmar que el servicio telefónico urbano ha beneficiado en 1993 a 193.038 habitantes y que la telefonía pública se ha extendido a 3.898 personas que antes carecían de este servicio. Como consecuencia de todo ello, a finales de 1993, el 97,09 % de la población total de España disponía de servicio telefónico en su domicilio, y el 98,75% tenía acceso a algún tipo de servicio telefónico.

**FACTURACION DETALLADA.** En 1993 se ha comenzado a proporcionar de forma gratuita la facturación detallada a los clientes de Telefónica. Esta modalidad de facturación presenta un desglose de las llamadas efectuadas, con excepción de las metropolitanas y gratuitas, en el que se informa del número llamado, fecha, hora de inicio, duración, número de pasos de contador e importe de la comunicación. A lo largo del año, algo más de 2.400.000 clientes han recibido esta información. Telefónica se ha comprometido a facilitar voluntaria y gratuitamente esta información a todos sus clientes en el año 1997.

**CALIDAD DEL SERVICIO TELEFONICO.** El porcentaje de llamadas inefectivas por causa de la planta ha seguido disminuyendo en el año 1993. Con datos de diciembre de ese año los porcentajes de efectividad de los distintos tipos de llamadas fueron los siguientes:

Metropolitanas: .....	99,65.
Provinciales: .....	99,08.
Interprovinciales: .....	98,89.
Internacionales: .....	97,74.

La mejora de la calidad del servicio durante el año 1993 queda patente también en la disminución del número de avisos de avería (hasta el Punto de Conexión a Red) por 100 líneas y mes, alcanzando un valor de 2,24. Asimismo, se ha mejorado en la rapidez en su reparación, siendo la duración media de las averías de 12,6 horas y resolviéndose el 86,8% del total en menos de 24 horas. Como conse-



cuencia de todo ello, en Diciembre de 1993 el 92% de nuestros clientes se mostraban satisfechos o muy satisfechos con el servicio de averías.

Por otra parte, Telefónica ha asumido como objetivo irrenunciable el desarrollo de un Sistema de Calidad Total que asegure la excelencia en el servicio al cliente. En relación con este objetivo, se ha diseñado el sistema ARCO como solución innovadora que, de forma integrada y con una funcionalidad avanzada, cubra el ciclo completo de gestión comercial. El sistema ARCO se desarrolla en paralelo con los proyectos de organización y estrategia comercial, asegurando la convergencia necesaria para garantizar la consecución de los objetivos globales. Cabe decir que se irá implantando de forma escalonada a lo largo de cuatro años, anticipando las necesidades de los clientes y logrando una mayor eficiencia y productividad.

**TELECOMUNICACIONES DE USO PUBLICO.** Durante el año 1993 ha continuado la ampliación de la planta de cabinas, totalizando 44.801 cabinas a finales del ejercicio. Por otra parte, se ha proseguido con la política de modernización de la planta a través de la instalación de Teléfonos Modulares. Así, el número de aparatos de este tipo que había a 31-12-1993 ascendía a 32.297, casi el doble de los existentes en la misma fecha del año anterior.

La empresa filial Cabitel incrementó también su actividad de instalación de Teléfonos de Monedas en un 46%, registrándose un total de 7.498 aparatos en planta a finales de 1993.

En cuanto a las tarjetas de prepago de Telefónica, utilizables en los Teléfonos Modulares, se vendieron casi 2.900.000 unidades en el año 1993, lo que supone algo más del 200% de las comercializadas durante el año anterior.

Como contribución al Año Santo Compostelano, se instaló un Locutorio Público en Santiago de Compostela con 25 cabinas. Asimismo, se pusieron en servicio a lo largo del Camino de Santiago más de 900 cabinas equipadas con Teléfonos Modulares que, como medio de pago, admitían tanto dinero como tarjetas emitidas por Telefónica o por Entidades de Crédito.

Por otra parte, se han incorporado a la planta nuevas versiones del Sistema de Explotación de los Teléfonos Modulares (SETM) y del Centro de Validación y Facturación, que aumentan la facilidad de gestión por el personal de mantenimiento tanto en la reparación de las averías como en el control y eliminación del fraude.

**LINEA MULTISERVICIO.** Durante 1993 han continuado las acciones promocionales sobre los servicios de Llamada en Espera, Llamada a Tres y Desvío de Llamada sin Marcar, habiéndose alcanzado 364.000 contrataciones netas. Los servicios de Salto y Telecómputo han mantenido el nivel de contrataciones previsto

**SERVICIOS DE INTELIGENCIA DE RED.** En el año 1993 se han impulsado los Servicios de Inteligencia de Red, quedando estructurados en los siguientes grupos:

- Servicios de Tarificación Flexible: Cobro Revertido Automático (Línea 900) y Servicios de Llamada Compartida (Líneas 901 y 902)
- Servicios de Tarificación Adicional (Líneas 906).

- Servicios Personales: Servicio de Telefonía Personal (Línea 904) y Servicio de Credi-Llamada.
- Servicios de Llamadas Masivas y Televoto (Línea 905)

En lo que respecta a estos servicios, merece destacarse la apertura del prefijo 906 dentro de los Servicios de Tarificación Adicional.

En el aspecto técnico, se ha procedido a la ampliación de la infraestructura de la Red Inteligente, dotándola de dos nuevas Agencias de Inteligencia de Red (AIR) y dos Centros de Inteligencia de Red (CIR). Asimismo, se ha registrado un incremento superior al 100% en el número de enlaces. Con ello se ha logrado incrementar notablemente la capacidad de tratamiento de llamadas a través de esta Red.

Se ha llevado a cabo la instalación del Sistema de Control y Gestión y de los Centros de Inteligencia de Red, que van a permitir poder ofrecer Servicios de Red Privada Virtual.

A nivel internacional, cabe destacar la mayor utilización del Servicio España Directo. Durante el año 1993, el Servicio se ha extendido a 44 países, registrando un total de 750.000 llamadas con cerca de 5 millones de minutos de conversación, lo que supone un crecimiento superior al 75% con respecto al año anterior.

El Servicio 900 Internacional ha mostrado también una gran actividad. Para el servicio de llegada se han registrado 78.000 llamadas con unos 150.000 minutos de conversación, mientras que para tráfico de salida se computaron 3,7 millones de llamadas con un total de 10 millones de minutos. Estas cifras suponen unos crecimientos del 144% y 123%, respectivamente, sobre las del año 1992.

**SERVIDORES VOCALES.** Durante el año 1993, Telefónica ha impulsado la utilización de Servidores Vocales entre las empresas e instituciones que utilizan masivamente la Red Telefónica para sus actividades de negocio y servicio. Con el nuevo producto Manager Vox, se han abierto las posibilidades de las tecnologías de la voz a actividades profesionales tradicionales (Finanzas, Administración, Servicios, Educación, etc.) más allá de los vinculados exclusivamente a los servicios de inteligencia de red.

Entre las instalaciones más relevantes puestas en servicio en 1993 cabe destacar las del Ministerio de Economía y Hacienda, la Generalitat de Cataluña, la UNED, RENFE, la Caja de Ahorros de Sevilla y Huelva, Microsoft España, Sanitas, el proyecto piloto para VISA y la contratación de una aplicación para la Bolsa de Madrid.

**SERVICIOS DE ACCESO DIGITAL PARA CENTRALITAS.** Desde febrero de 1993 Telefónica suministra el Servicio de Acceso Digital a la Red Telefónica Pública para centralitas y otros equipos multilínea, consistente en la oferta de sistemas de 30 canales digitales, tanto para acceso a las centrales públicas como para interconexión entre centralitas, o módulos de las mismas, y numeración de la citada Red Telefónica para marcación directa entrante.

**SERVICIOS DE OPERACION E INFORMACION.** La gestión del Servicio de Averías (002) durante 1993 ha supuesto una mejora en el tiempo de atención al cliente, situándose éste en 4,1 seg. Como novedad, cabe destacar la posibilidad que tiene el cliente de contratar ciertos mantenimientos especiales como son el Fonoexpres, para una atención inmediata, y el de Cita Previa, en el que Telefónica se acomoda a los requerimientos del cliente.



El Servicio de Información (003) ha atendido en 1993 un 2% más de llamadas que en el año anterior. Es de destacar la implantación definitiva del sistema Espatel con la instalación de los últimos 24 centros. En cuanto a la calidad en la atención, se han mejorado los tiempos medios de contestación en 1,6 segundos respecto a 1992.

El Servicio Interurbano a través de Operadora (009) ha registrado un aumento del 9,5% en el número de llamadas con respecto a las efectuadas en el año anterior, mejorando el tiempo medio de contestación en un 21,4%. Asimismo, se ha ampliado la gama de facilidades con la Conferencia con Cargo a Terceros, con Hora Predefinida y Personal.

El Servicio de Información General (098) ha mostrado también una evolución positiva, registrándose un aumento del 13% en el número de llamadas. Este buen comportamiento se hace extensivo al resto de servicios 09X: Información horaria (093), Información meteorológica (094), Noticias RNE (095), Servicio de Aviso y Despertador (096) e Información Deportiva (097).

**GUIAS ALFABETICAS.** Durante el año 1993 se han editado 21 Guías Alfabéticas y la Guía Telefax, lo que supone una tirada de más de 7,5 millones de tomos, y se han realizado más de 115.000 ventas de inserciones complementarias. Asimismo, se han efectuado campañas de ventas en 23 publicaciones.

**TERMINALES.** En 1993 se ha confirmado el éxito de la comercialización del teléfono FORMA y la preferencia de los clientes por la fórmula de alquiler sobre venta, alcanzándose una elevada cuota de mercado sobre nuevas altas, lo que pone de manifiesto la confianza de los clientes en los equipos comercializados por Telefónica.

Durante este año ha sido aprobado un nuevo catálogo de centralitas digitales de pequeña y mediana capacidad con altas prestaciones. En este catálogo, que abarca desde 6 a 200 extensiones, se incluyen equipos modulares e inalámbricos, ocupando todo el espectro del mercado con las más modernas tecnologías. Al mismo tiempo, se ha llegado a un acuerdo tripartito entre la Xunta de Galicia, el Xacobeo y Telefónica, para modernizar la planta hotelera de Galicia con uno de los más modernos sistemas de esta nueva gama.

**DESGLOSE PROVINCIAL DEL SERVICIO TELEFONICO BASICO EN ESPAÑA (al 31-12-93)**

	Líneas en Servicio	Población (N° Hab)	Extensión (Km.²)	Densidad (Hab./Km.²)	Líneas por 100 Hab.	Líneas por Km.²
ALAVA	106.548	274.443	3.047	90,07	38,8	35,0
ALBACETE	101.436	343.277	14.862	23,10	29,5	6,8
ALICANTE	496.788	1.313.157	5.863	223,97	37,8	84,7
ALMERIA	130.428	459.924	8.774	52,42	28,4	14,9
ASTURIAS	397.647	1.094.481	10.565	103,59	36,3	37,6
AVILA	63.485	173.568	8.048	21,57	36,6	7,9
BADAJOS	164.155	649.768	21.657	30,00	25,3	7,6
BALEARES	335.700	717.644	5.014	143,13	46,8	67,0
BARCELONA	2.085.752	4.680.234	7.733	605,23	44,6	269,7
BURGOS	127.503	352.833	14.309	24,66	36,1	8,9
CACERES	114.776	411.268	19.945	20,62	27,9	5,8
CADIZ	295.518	1.171.931	7.385	158,69	25,2	40,0
CANTABRIA	180.436	530.277	5.289	100,26	34,0	34,1
CASTELLON	174.055	450.515	6.679	67,45	38,6	26,1
CIUDAD REAL	137.907	475.618	19.749	24,08	29,0	7,0
CORDOBA	196.684	758.731	13.718	55,31	25,9	14,3
LA CORUÑA	351.526	1.098.592	7.876	139,49	32,0	44,6
CUENCA	64.912	204.380	17.061	11,98	31,8	3,8
GERONA	244.473	515.955	5.886	87,66	47,4	41,5
GRANADA	228.747	794.992	12.531	63,44	28,8	18,3
GUADALAJARA	60.551	146.005	12.190	11,98	41,5	5,0
GUIPUZCOA	268.159	676.539	1.997	338,78	39,6	134,3
HUELVA	113.177	447.095	10.085	44,33	25,3	11,2
HUESCA	80.693	208.146	15.613	13,33	38,8	5,2
JAEN	157.167	638.230	13.498	47,28	24,6	11,6
LEON	173.282	526.886	15.468	34,06	32,9	11,2
LERIDA	136.904	355.086	12.028	29,52	38,6	11,4
LUGO	101.970	381.838	9.803	38,95	26,7	10,4
MADRID	2.235.423	5.000.639	7.995	625,47	44,7	279,6
MALAGA	391.850	1.236.001	7.276	169,87	31,7	53,9
MURCIA	320.801	1.057.558	11.317	93,45	30,3	28,3
NAVARRA	193.048	521.937	10.421	50,09	37,0	18,5
ORENSE	106.922	341.302	7.278	46,90	31,3	14,7
PALENCIA	60.387	185.403	8.035	23,07	32,6	7,5
LAS PALMAS	246.548	774.294	4.072	190,15	31,8	60,5
PONTEVEDRA	273.993	899.552	4.477	200,93	30,5	61,2
LA RIOJA	102.077	265.128	5.034	52,67	38,5	20,3
SALAMANCA	118.719	358.868	12.336	29,09	33,1	9,6
SEGOVIA	57.259	147.067	6.949	21,16	38,9	8,2
SEVILLA	477.838	1.642.177	14.001	117,29	29,1	34,1
SORIA	33.415	94.269	10.287	9,16	35,4	3,2
TARRAGONA	232.593	547.783	6.283	87,18	42,5	37,0
TENERIFE	238.533	730.720	3.170	230,51	32,6	75,2
TERUEL	49.767	143.102	14.785	9,68	34,8	3,4
TOLEDO	169.305	492.085	15.368	32,02	34,4	11,0
VALENCIA	811.380	2.133.942	10.763	198,27	38,0	75,4
VALLADOLID	174.434	496.719	8.202	60,56	35,1	21,3
VIZCAYA	453.977	1.154.742	2.217	520,86	39,3	204,8
ZAMORA	70.830	212.847	10.559	20,16	33,3	6,7
ZARAGOZA	343.992	843.062	17.252	48,87	40,8	19,9
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>14.253.470</b>	<b>39.130.610</b>	<b>504.750</b>	<b>77,52</b>	<b>36,4</b>	<b>28,2</b>

Fuentes: Población, Estimación en base al Censo de 1991; Superficie, Instituto Geográfico Nacional