

SERVICIO
TELEFONICO BASICO

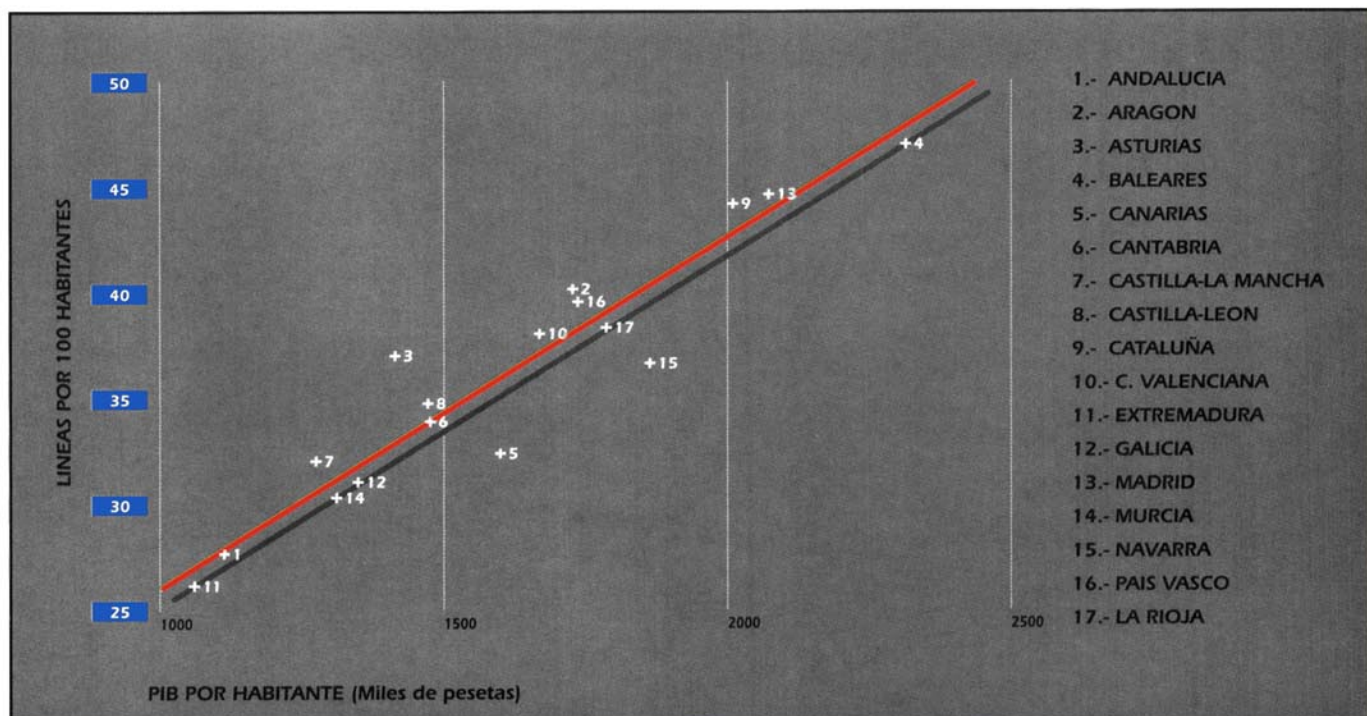
Durante el año 1994 el servicio telefónico básico ha continuado desarrollándose tanto en lo referente a instalaciones como en cuanto al nivel de prestaciones orientadas a los clientes. Ello se ha traducido en una mejora global de la oferta de Telefónica, en particular en aspectos esenciales como son la reducción de los tiempos de instalación, una mayor penetración del servicio y superiores índices de calidad.

Las inversiones realizadas y las medidas aplicadas en la gestión han situado en **5,1** días el tiempo medio de espera para la instalación de una línea telefónica en 1994, frente a los **8 días** del año anterior, significando prácticamente la

atención inmediata de la demanda.

En 1994 se registraron **1.221.687** peticiones de nuevas líneas telefónicas, cifra superior en el **7,5%** con respecto al año anterior. En el ejercicio, la variación del consumo telefónico ha vuelto a situarse en valores positivos, presentando en el año un crecimiento medio del **1,2%** por línea.

Al cierre del ejercicio, la Red Telefónica Básica contaba con **14.685.406** líneas urbanas en servicio con un crecimiento anual del **3%**, de las que **146.419** estaban soportadas por tecnología de acceso celular. Con esta Planta, la penetración del Servicio Telefónico Básico se situaba en diciembre de 1994 en **37,5** líneas



La oferta de servicio telefónico básico ha proseguido su permanente desarrollo gracias al cual se han reducido los tiempos de instalación y se han superado los índices de calidad.

En la foto, un grupo de trabajo de mantenimiento de Red.



urbanas por cada 100 habitantes. A estas cifras habría que añadir **656.700** líneas en servicio de telefonía avanzada Ibercom.

DESARROLLO Y MODERNIZACION DE LA RED BASICA

En 1994 se han instalado **1.066.694** líneas urbanas, prácticamente en su totalidad de tecnología digital. De este conjunto, **216.379** líneas se han dedicado a la atención de la demanda, **835.327** líneas a sustitución de líneas analógicas y **14.988** líneas a la Extensión del Servicio a nuevas zonas urbanas. Estas instalaciones han permitido alcanzar un grado de digitalización del **47,8%**.

En el proceso de modernización se ha actualizado la Planta analógica existente, ampliándose los niveles de tarifa para nuevos Servicios de Red Inteligente e Ibertex. Asimismo, en la mayor parte de las centrales digitales se ha introducido las nuevas categorías RPV (Red Privada Virtual).

La puesta en servicio de cuatro nuevas centrales digitales de tránsito, con **47.880** enlaces, ha permitido alcanzar el hito histórico de la digitalización total de la Red de Tránsito Interprovincial, quedando fuera de servicio las diez últimas centrales analógicas secundarias de esta Red.

A fines del ejercicio 1994 ha quedado constituida la estructura para RDSI en **28** provincias, al incrementarse el número de enlaces en servicio en la Red de Tránsito que emplean la Señalización por Canal Común nº 7. Estas instalaciones permiten disponer de **70** centrales de la Red Nacional preparadas para cursar tráfico RDSI.

En el ámbito de la Red Nacional se alcanzó también la total diversificación de los circuitos de Red Ibermic, Redes para Móviles y rutas finales de Telefonía básica. En conjunto, el grado de digitalización en enlaces interurbanos se ha situado en el **91,1%**.

En el área de Transmisión ha proseguido el desarrollo de las especificaciones y pruebas para la próxima instalación de equipos de Jerarquía Digital Síncrona (JDS).

Asimismo ha continuado avanzando el mallaje de la Red Nacional de cables de fibra óptica, instalándose en el año **1.373** Km. en la Red de Tránsito.

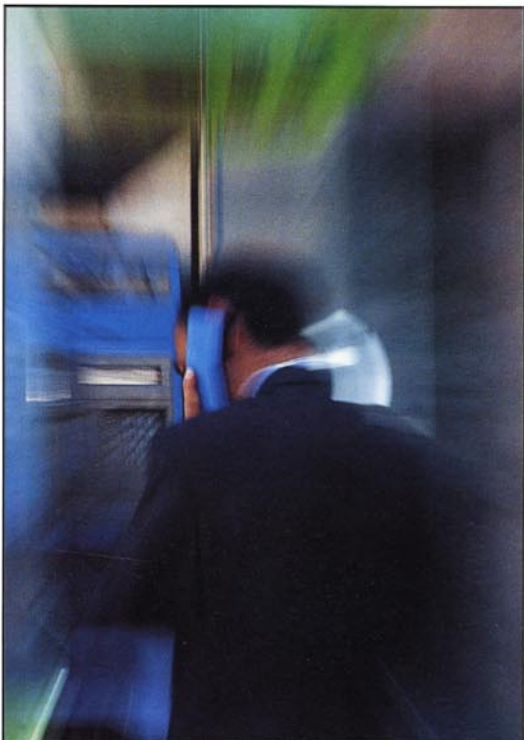
Dentro de la estrategia de aproximación de la fibra óptica a los clientes (Plan Fotón), se han instalado redes troncales de fibra óptica en 200 áreas de central pertenecientes a 36 poblaciones de trece provincias.

Estas redes han supuesto la instalación de **1.816** Km. de cable de fibra óptica, afectando a **33.500** manzanas, con una penetración superior al 90%.

EXTENSION DEL SERVICIO AL MEDIO RURAL

En 1994 ha continuado la colaboración entre Telefónica y las Entidades Territoriales en esta materia, lo que permitirá alcanzar, en un futuro próximo, la completa extensión del servicio telefónico básico al medio rural. En este sentido cabe recordar que Telefónica ha asumido el compromiso público de completar en el año 1996 la universalización del servicio telefónico, facilitando su acceso a todos los ciudadanos en igualdad de condiciones de calidad y precios, con independencia de su lugar de residencia.

La conjunción de soluciones disponibles en tecnología móvil celular y convencional ha permitido que se alcanzaran en el ejercicio **112.601** altas por Extensión del Servicio, de las que **77.395** lo fueron por solución TRAC. Con ello, a fines de 1994 los resultados acumulados por aplicación del "Plan Operacional de Extensión del Servicio en el Medio Rural 1992-1996" ascendían a **250.054** altas, de las cuales **142.385** lo han sido mediante la solución TRAC y las restantes **107.669** por solución convencional. Este Plan ha culminado



En 1994 se alcanzó el hito histórico de la digitalización total de la Red de Tránsito Interprovincial.

ya a final de año en las Comunidades de Galicia y de Castilla-La Mancha, lo que significa que todas sus peticiones de línea telefónica tienen la consideración de urbanas.

CALIDAD DEL SERVICIO TELEFONICO

Las acciones llevadas a cabo sobre la Planta durante el ejercicio han contribuido en la obtención de índices de calidad superiores a los del año anterior. En diciembre de 1994 los porcentajes de efectividad según el tipo de llamada fueron los siguientes:

Metropolitanas:	99,78 %
Provinciales:	99,51 %
Nacionales:	99,40 %
Internacionales:	98,68 %

Análogamente, la actividad en el área de reparación de averías ha experimentado una mejora sensible, disminuyendo el número de avisos por 100 líneas y mes, que se han situado en una media anual de **1,74**. Asimismo, se ha actuado con mayor rapidez en su reparación, lo que ha permitido disminuir el tiempo medio de duración de las averías hasta **10,04** horas frente a las 12,6 horas del año anterior.

En 1994 la Asociación Española para la Normalización (AENOR) ha certificado el Sistema de Calidad de Telefónica en seis provincias, según norma UNE 66-901-89, equivalente a la internacional ISO 9001.

De esta manera ha comenzado un proceso que prosigue en desarrollo en 1995 para todas las provincias. Dicha certificación se enmarca dentro del Proyecto de Empresa de Calidad Total iniciado por Telefónica en 1992, y en el que se encuentra comprometida toda la organización.

El número de equipos de mejora constituidos asciende a **759**, con participación de **4.000** empleados. El objetivo del Proyecto es articular un nuevo

estilo de gestión que sitúa a los clientes en el centro de las decisiones.

FACTURACION DETALLADA

Ha continuado el proceso iniciado el año anterior para proporcionar gratuitamente a los clientes la facturación detallada. Al cierre del ejercicio el número de líneas en disposición de ofrecer la facturación detallada ascendía a un total de **7.969.053**.

Como es sabido, Telefónica tiene asumido el compromiso público de prestar esta facilidad a todos sus clientes en 1997.

SERVICIOS DE OPERACION E INFORMACION

Durante 1994 ha continuado mejorando en estos Servicios el grado de atención a los clientes.

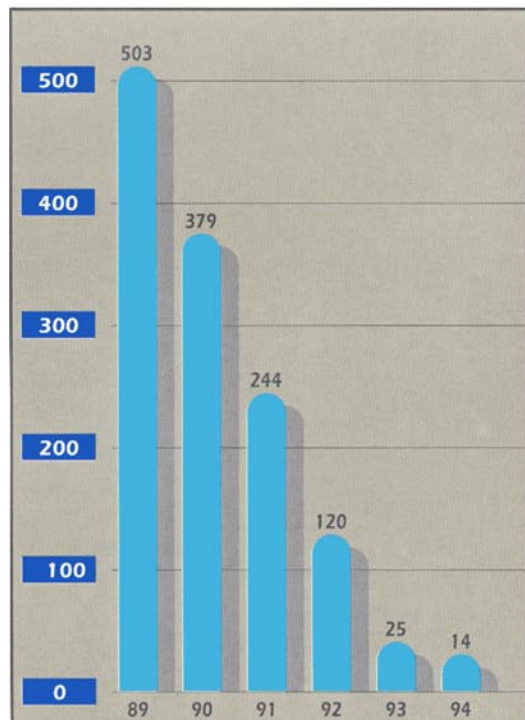
En este sentido, se ha alcanzado una disminución sensible en los tiempos medios de respuesta de las llamadas atendidas en el año, situándose en 4 segundos para el "002" (Asistencia Técnica) y en 6,9 segundos para el "003" (Información).

Asimismo, también ha continuado evolucionando positivamente la atención a los clientes en el resto de los Servicios de Información 09X.

En cuanto a realizaciones técnicas del año, hay que señalar la implantación a nivel nacional del Sistema Automático de Respuesta Audible (SARA) y las locuciones del Sistema en los idiomas catalán y castellano para Cataluña.

LINEA MULTISERVICIO

Durante 1994 se ha mantenido el grado de aceptación de los servicios de Desvío de Llamada, Llamada en Espera y Llamada a Tres. A final de año se alcanzaban los **1.320.048** servicios contratados, con una ganancia anual neta de **36.741** servicios.



Peticiones pendientes
Telefonía Básica
Miles

SERVICIOS DE INTELIGENCIA DE RED

A fines del ejercicio 1994 los números en servicio de la Red Inteligente ascendían a **4.634**, con incremento anual del **7,6%**. Por su grado de aceptación han continuado destacando los Servicios de Tarificación Flexible (Línea 900, 901 y 902), que representaban más del **86%** sobre el total.

Por estos Servicios se cursaron en el año **104,3** millones de llamadas.

RED DIGITAL DE SERVICIOS INTEGRADOS

La incorporación en 1994 de **211** nuevas áreas de servicio ha situado la capacidad de oferta de la RDSI en **26.636** Accesos Básicos y **2.009** Accesos Primarios, alcanzando la cobertura comercial al **70%** de las provincias. Durante 1994 se ha efectuado una reducción de las tarifas que, junto al descenso en el precio de los equipos y terminales, ha permitido adecuar la oferta a las condiciones económicas del mercado.

REDES PRIVADAS VIRTUALES

Durante 1994 se ha completado la preparación de la infraestructura que soporta el Servicio de Red Privada Virtual para el ámbito de voz y conmutación de circuitos basado en la Red

Inteligente. Este Servicio ofrece a los clientes todas las prestaciones de una red privada, residiendo la base de las mismas en la red pública. Entre las facilidades ofrecidas se incluyen Plan de Numeración Privado, Plan de Facturación Personalizado y Gestión por Cliente. El Servicio es accesible desde la Red Telefónica Básica, la RDSI o el Servicio Ibercom.

REDES CORPORATIVAS

A final de año el Servicio alcanzaba a **20** grandes clientes con un total de **50.000** líneas contratadas.

Dicho Servicio ofrece una solución global de altas prestaciones, proporcionando comunicaciones por conmutación de circuitos y de paquetes, dentro de un esquema de Red Privada Virtual, para tratamiento de todo tipo de información: Voz, Datos, Texto, Imagen y Multimedia.

CIRCUITOS ALQUILADOS

En 1994 se ha producido una migración de demanda de los circuitos analógicos hacia los de tipo digital. De forma global, y con respecto al año anterior, en circuitos de velocidades altas se ha registrado un crecimiento del **25,4%**, frente a un descenso del **19,8%** en los de baja velocidad. En lo que atañe a las tarifas se ha producido una reducción del **28%** para los circuitos que tarifican por distancia.



Antena de la central digital de Albéniz (Madrid)

DESGLOSE PROVINCIAL DEL SERVICIO TELEFONICO BASICO EN ESPAÑA A FINALES DE 1994

	Líneas en servicio	Población (n° hab.)	Extensión (Km ²)	Densidad (Hab./Km. ²)	Líneas por 100 hab.	Líneas por Km ²
ALAVA	109.393	274.523	3.047	90,10	39,85	35,90
ALBACETE	105.655	344.047	14.862	23,15	30,71	7,11
ALICANTE	522.530	1.316.693	5.863	224,58	39,69	89,12
ALMERIA	137.956	462.283	8.774	52,69	29,84	15,72
ASTURIAS	410.212	1.090.257	10.565	103,20	37,63	38,83
AVILA	66.971	172.738	8.048	21,46	38,77	8,32
BADAJOS	170.272	651.186	21.657	30,07	26,15	7,86
BALEARES	346.119	719.154	5.014	143,43	48,13	69,03
BARCELONA	2.116.070	4.684.346	7.733	605,76	45,17	273,64
BURGOS	133.491	352.179	14.309	24,61	37,90	9,33
CACERES	119.023	411.304	19.945	20,62	28,94	5,97
CADIZ	304.281	1.178.812	7.385	159,62	25,81	41,20
CANTABRIA	185.718	529.431	5.289	100,10	35,08	35,11
CASTELLON	181.138	450.101	6.679	67,39	40,24	27,12
CIUDAD REAL	142.886	476.320	19.749	24,12	30,00	7,24
CORDOBA	205.988	761.806	13.718	55,53	27,04	15,02
LA CORUÑA	371.275	1.096.378	7.876	139,20	33,86	47,14
CUENCA	67.485	203.928	17.061	11,95	33,09	3,96
GERONA	252.431	516.411	5.886	87,74	48,88	42,89
GRANADA	238.227	798.155	12.531	63,69	29,85	19,01
GUADALAJARA	66.016	145.682	12.190	11,95	45,32	5,42
GUIPUZCOA	273.514	676.224	1.997	338,62	40,45	136,96
HUELVA	117.678	448.090	10.085	44,43	26,26	11,6
HUESCA	83.350	207.522	15.613	13,29	40,16	5,34
JAEN	164.581	640.862	13.498	47,48	25,68	12,19
LEON	179.664	525.433	15.468	33,97	34,19	11,62
LERIDA	141.191	354.327	12.028	29,46	39,85	11,74
LUGO	120.870	379.205	9.803	38,68	31,87	12,33

DESGLOSE PROVINCIAL DEL SERVICIO TELEFONICO BASICO EN ESPAÑA A FINALES DE 1994

	Líneas en servicio	Población (n° hab.)	Extensión (Km ²)	Densidad (Hab./Km. ²)	Líneas por 100 hab.	Líneas por Km ²
MADRID	2.267.430	5.016.183	7.995	627,42	45,20	283,61
MALAGA	404.823	1.241.296	7.276	170,60	32,61	55,64
MURCIA	332.272	1.062.724	11.317	93,91	31,27	29,36
NAVARRA	199.086	521.893	10.421	50,08	38,15	19,10
ORENSE	116.870	339.025	7.278	46,58	34,47	16,0
PALENCIA	62.963	184.649	8.035	22,98	34,10	7,84
LAS PALMAS	256.104	778.685	4.072	191,23	32,89	62,89
PONTEVEDRA	285.536	899.933	4.477	201,01	31,73	63,78
LA RIOJA	104.326	264.506	5.034	52,54	39,44	20,72
SALAMANCA	123.657	357.979	12.336	29,02	34,54	10,02
SEGOVIA	59.580	146.553	6.949	21,09	40,65	8,57
SEVILLA	489.370	1.649.911	14.001	117,84	29,66	34,95
SORIA	35.410	93.559	10.287	9,09	37,85	3,44
TARRAGONA	241.312	547.902	6.283	87,20	44,04	38,41
TENERIFE	248.994	733.717	3.170	231,46	33,94	78,55
TERUEL	51.323	142.316	14.785	9,63	36,06	3,47
TOLEDO	178.181	492.506	15.368	32,05	36,18	11,59
VALENCIA	831.63	2.135.533	10.763	198,41	38,94	77,27
VALLADOLID	178.530	496.566	8.202	60,54	35,95	21,77
VIZCAYA	459.846	1.153.758	2.217	520,41	39,86	207,42
ZAMORA	73.069	211.539	10.559	20,03	34,54	6,92
ZARAGOZA	351.100	842.080	17.252	48,81	41,69	20,35
TOTAL NACIONAL	14.685.406	39.180.210	504.750	77,62	37,5	29,1

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