



## **Debate sobre las Telecomunicaciones y la Electronica en España (y II)**

Recogemos aquí lo que fueron las tres últimas jornadas. Quedan pendientes las conclusiones previstas, como colofón a lo que ha sido un éxito en todos los sentidos. Cuando estas líneas vean la luz, se estarán dando los retoques finales a lo que será una mesa redonda cerrada que reunirá a todos los ponentes. Tendremos entonces reunidos a 22 personalidades con fuerte significación en nuestro sector, cada uno mostrando la problemática desde la cara del poliedro que le ha tocado vivir. De allí, estamos seguros, saldrán las grandes conclusiones que todos estamos esperando, especialmente en momentos como los actuales, de creciente presencia del sector en la sociedad.

Nos queda únicamente corregir un error (el inevitable duendecillo de las redacciones) deslizado en el informe de la jornada dedicada a las empresas industriales en nuestro último número. No quedó reflejada en la introducción la presencia como ponente de César Rico, Consejero Delegado de Amper, S.A., aunque sí lo fuera durante su desarrollo.



# Los usuarios

La mesa de usuarios ha presentado aspectos diferentes al resto de las Jornadas. De la exposición general y a veces grandilocuente de las diferentes ponencias, se pasó a la exposición concreta de opiniones, situaciones y necesidades de un colectivo que representa el fin último de las Telecomunicaciones: Dar un buen servicio a los usuarios.

El pequeño usuario se vio representado en el Presidente de la O.C.U., Carlos Sánchez Reyes y el gran usuario lo representaron tres sectores: La Administración, la Banca y las Eléctricas.

La Administración estuvo presente por Luis Luengo Alfonso, Jefe del Servicio de Transmisiones de la Dirección de Seguridad del Estado. La Banca por Alberto Matesanz García, Director de Telemática del Banco Popular Español. Las Eléctricas por Carlos Conde Sánchez, Jefe de Transmisiones de Hidrola.

Actuó de moderador Manuel Anta quien en su intervención particular se congratuló por la importancia adquirida por las Jornadas, sobre todo porque era la primera vez que los ingenieros se las planteaban en su propia casa. Apuntó la importancia del sector y el alto grado de profesionalidad demostrada por todos los ingenieros de Telecomunicación y criticó la crisis del sector que desde su punto de vista particular, era debida a la falta de una mayor inversión en el Sector y a la destecnificación en la Administración Pública, que influía poderosamente en el alto número de ingenieros en paro.

## CONSUMIDORES Y USUARIOS

Carlos Sánchez Reyes planteó de manera general la filosofía de comportamiento de los distintos sujetos que intervienen en el mercado. Definió el término usuario como consumidor de bienes y servicios, en nuestro caso del servicio de Telecomunicaciones, y justificó la presencia de asociaciones de consumidores, como defensa de los mismos, aún dentro de la defensa general del bien común que incumbe a las Autoridades.

Para el caso concreto de España y en el campo telefónico señaló la situación del Mercado en donde existen *usuarios* con necesidades específicas de servicio y



De Izda. a dcha.: A. Matesanz, C. Sánchez Reyes, M. Anta, L. Luengo y C. Conde

■ "Si el usuario ha de pagar la inversión. ¿Por qué, al final, el patrimonio no es del usuario?" (C. Sánchez Reyes, O.C.U.)

un *servicio* que, por razones técnicas, se explota en régimen de *Monopolio*. Este escenario particular no cumple las normas de la *libre concurrencia*, por lo que justifica la creación de organizaciones de usuarios dispuestas a defenderse y *dialogar* con el prestador del servicio de forma que el trato resulte *auténticamente equitativo* para ambas partes. Más concretamente expuso que el proveedor al ser una *empresa privada*, aun cuando sea una empresa con mayoría de capital público, y el servicio *público* crea unas relaciones muy especiales. Añadió que, la lógica natural lleva a explotar el servicio con el *máximo* de los beneficios, como empresa privada, y a ejercer una situación *dominante* frente al usuario que le da la situación de monopolio en el mercado.

El freno a esta situación lo ejerce el Estado a través de su Delegación de Gobierno como controlador, entre otras cosas, de los fines privados. A pesar de esta

tutela el usuario se organiza porque es consciente de que la tutela no ha sido nunca excesivamente eficaz y realmente sigue existiendo la condición de dominio y la imposición de las condiciones sobre el uso.

Denunció que el servicio en España se ha venido regulando sin el adecuado control social, de manera abusiva y en donde las condiciones están todas a favor de la CTNE. Asimismo expresó que la participación del Estado como accionista y los objetivos de Hacienda de obtener recursos de fácil recaudación conlleva el no tener especial interés por regular el compartamiento de la Compañía, porque sus intereses están más cerca de aquellos que gestionan la compañía, con criterios de empresa privada, que con los intereses del usuario.

En este estado de cosas "irrumpe" el usuario organizado para reevindicar ni más ni menos que un *trato equitativo*, con deseos de diálogo y negociación, a modo de los sindicatos en el mundo laboral, que eviten posiciones de abuso tanto por parte de la Compañía como de los propios Usuarios.

El primer gran tema del trato equitativo es *pagar lo justo*, pero ¿Y qué es lo que es justo de un servicio? El Usuario, en palabras de Sánchez Reyes, debe de pagar justamente el *valor del Servicio* y ni más ni menos que el coste del servicio. Sin embargo, en un tipo de servicio como el telefónico existe un coste importante que es el del servicio, pero hay una parte más importante en términos económicos que es la *inversión* para que el servicio se garantice. Entonces, ocurre que en ciertas circunstancias la empresa privada no

puede afrontar estas necesidades de inversión crecientes; el mercado de capitales está difícil y un endeudamiento adicional es peligroso. La Compañía entonces, en palabras de Sánchez Reyes, cambia de imagen y dice: "No soy una Compañía privada, esto es un servicio público y los servicios públicos financian todo" es decir, debe autofinanciarse.

Esto, en último caso, sería lógico si la explotación del servicio no se hiciera por una empresa privada, porque parece un contrasentido que, para que la explotación del servicio sea mayor, sean los usuarios quienes paguen, en parte, las instalaciones que el propietario no paga. Hay que tener en cuenta que en Europa los PTT son estatales y que sus balances incluyen todos los costes que después se recaudan vía tarifas o impuestos, pero dentro de la balsa común de todos.

Por otra parte si el usuario ha de pagar la inversión ¿Por qué al final el patrimonio no es del usuario? o ¿Por qué no se da al usuario posibilidad de participar en la toma de decisiones importantes en la gestión de los servicios? De cualquier forma existen serias dudas sobre que uno sea el que invierta y el otro el que pague.

Otros grandes temas serían el *trato al usuario* que implica, la fijación de nuevas normas al respecto, así como a las relaciones contractuales de Cliente-Compañía. La *Participación* del usuario en la toma de decisiones y el establecimiento de un clima nuevo en las relaciones deberán ser el objetivo final para alcanzar un bien mutuo.

Finalmente expuso algunas ideas sobre las posibilidades de participación en la financiación (accionariado, aumento de la participación del Estado, etc.). Recalcó que Hacienda debería tener un carácter finalista con la recaudación del impuesto sobre el teléfono, invirtiéndolo en el apoyo del sector como fórmula para hacer frente a las dificultades que en un momento determinado éste pueda tener.

Las últimas palabras señalaron la necesidad de oír la voz del usuario a la hora de marcar políticas desde la Administración, sobre todo cuando algunas de ellas implican favorecer más un servicio en detrimento de otros, como por ejemplo, últimamente, ha sido el teléfono en detrimento del correo o el telex en detrimento del telégrafo o favorecer los sectores productivos, porque son los que tienen más voz, sin atender los intereses de quienes van destinados, por muy buena voluntad que tenga el responsable político.

### LA D.S.E.

Luis Luengo expresó sus opiniones acerca de la situación en que se encuentra su servicio y las posibles soluciones.

Habló de las competencias que recaen en el servicio tanto en telefonía como en telegrafía y radio. Debido al amplio espectro de responsabilidades, se centró en el tema telefónico del servicio del 091, quizás, por la importancia del Servicio y por su amplio impacto en la opinión general.

Después de explicar un poco la historia del servicio tanto desde el punto de

■ "Es preciso un apoyo decidido a la industria nacional."  
(L. Luengo, D.S.E.)

vista del período de implantación como de los costos que ha conllevado, señaló las dificultades que la Dirección tiene a la hora de establecerlo en todas las ciudades dependientes de su Jurisdicción a través del servicio especial tasado 091 y en las mejores condiciones para su prestación. El problema viene agravado por la enorme expansión de los núcleos urbanos que cercan las grandes urbes y que son centros en donde la conflictividad crece rápidamente y en donde el acceso al 091 no ha sido completado.

Pasó después a enumerar algunas de las necesidades que tiene planteadas la Dirección de Seguridad en cuanto a nuevas facilidades telefónicas (llamada maliciosa, identificaciones, etc.) y a sus necesidades de equipo dentro del Sector por lo que, en una rápida y breve exposición enumeró los equipos que en un futuro entrarán a formar parte de su departamento.

Señaló en todo momento su decidido apoyo a la industria Nacional y la penuria de créditos presupuestarios con los que tienen que moverse.

Admitió la falta de personal técnico al servicio de la Administración por lo que se hace aún más difícil la buena planificación de proyectos que permita a la Industria maniobrar con tiempos adecuados. Sin embargo denunció que había casos

en que los empresarios no se organizan y se autocritican suficientemente en sus gestiones empresariales, porque si bien las empresas están para ganar dinero, también es cierta la necesidad de reinvertir parte de los beneficios en la actualización de recursos e incluso adquirir riesgos en algunas inversiones, sobre todo cuando se conocen de antemano las necesidades de la Administración.

Aún existe algún caso peor, en el que se han desviado fondos de la Administración para un determinado proyecto en aras de otro de beneficios a más corto plazo en detrimento del proyecto inicial. Es necesario pues asumir las propias responsabilidades y sacar al sector de la crisis en que se encuentra.

Anunció la colaboración con el CE-DETI en la puesta en servicio de nuevos equipos, que este organismo sufragaría en la parte de su desarrollo, y cuyos requerimientos principales serían aportados por su departamento.

Se ofreció para cualquier aclaración de las necesidades que a corto, medio y largo plazo había enumerado con objeto de dar la máxima información al empresario.

### LAS ELECTRICAS

Carlos Conde explicó, desde su punto de vista, cómo actúa, qué necesita y qué transcendencia tienen los servicios de telecomunicación en una empresa eléctrica como Hidrola.

Señaló el enorme desarrollo del consumo de energía eléctrica en España y puso como exponente el caso de Hidroeléctrica Española que desde 1950 ha tenido una expansión espectacular.

La necesidad de una gestión eficaz desde los puntos de producción de energía hasta el usuario final *exige disponer* de una red de telecomunicaciones propia con objeto de conseguir una seguridad óptima de funcionamiento de los sistemas de control y vigilancia automáticos. Dijo que esta seguridad sólo se puede alcanzar mediante una *total y completa independencia* de otras redes de comunicaciones.

La consideración de "red privada" para las eléctricas ha sido reconocida sucesivamente en el convenio de constitución de CTNE y en la Ley que autoriza al Gobierno a establecer un contrato con CTNE en 1946.

Pasó a exponer los problemas de explotación de Hidrola tanto de los sistemas de producción, transporte y dis-

tribución como de su propio control que exige en determinados casos aplicaciones en "tiempo real". Enumeró los sistemas de telecomunicaciones para su control y los sistemas de telecontrol mediante interrogación respuesta cíclica basado en ordenador.

Otras aplicaciones de los sistemas de Telecomunicación consiste en la protección de líneas y estaciones y en la detección de fallos que pudieran ocasionarse que exigen uniones permanentes para la transmisión de órdenes.

Estas aplicaciones sofisticadas y la falta de coincidencia de intereses generalmente de la infraestructura pública con la "red privada" de las eléctricas, la diversidad de emplazamientos de los centros de producción y transporte, alejados normalmente de centros urbanos y la posibilidad de utilización de una red como la de alta tensión abundan en la importancia que para las empresas eléctricas tiene una infraestructura propia de sus sistemas de telecomunicaciones.

Terminó diciendo que un *servicio público* tan importante no se puede dar de forma correcta cuando sus responsables no tienen en su propia mano todos los medios necesarios para la prestación del servicio de forma que no sean copartícipes de la problemática que ese servicio crea y las responsabilidades que demanda.

### LA BANCA

Alberto Matesanz Ariza expuso de forma general la tremenda importancia de la Teleinformática y su impacto en la persona humana y concretó en lo que a la Banca se refiere tando en lo que encuentra el usuario en el "Hardware" como en el "Software".

La banca en 1980 invirtió 36.700 millones en equipamiento informático lo que supone un 50 por ciento del consumo interior, un 30 por ciento en lo referente a instalaciones de teleproceso y un 45 por ciento del número de terminales instalados en el país. En Enero de 1981 existían instalados más de 20.000 terminales en entidades Bancarias y de Ahorro.

La importancia de la informatización se acentúa con la entrada en servicio de redes de comunicación que permite un sensible aumento de servicios de cara al cliente y de gestión interior tanto en el ámbito Nacional como Internacional.

Para el técnico en informática que participa de la responsabilidad de analizar sistemas, de seleccionar y de poner en

marcha un sistema, no se le oculta la *pobreza de la oferta Nacional* y la problemática que esto tiene para el País. El técnico en informática no puede hipotecar su decisión en favor de la Industria Nacional si ésta no garantiza soporte y servicio, sin embargo está obligado a participar y resolver estos problemas sirviendo adecuadamente a los organismos competentes, Gobierno, Administración, Finanzas, etc., que consigan mejorar la oferta Nacional.

En cuanto a Telecomunicaciones señaló como muy positivo la existencia de diferentes servicios como la RETD, RAC, los circuitos punto a punto, etc.

Señaló los logros de la RETD con más de 11.000 terminales y dos limitaciones relacionadas con la velocidad de transmisión y la falta de transparencia en cuanto a procedimientos de comunicación.

■ "Una gestión eficaz desde los puntos de producción de energía exige disponer de una red de telecomunicación propia e independiente de otras redes."  
(C. Conde, HIDROLA)

■ "El técnico en informática no puede hipotecar su decisión en favor de la Industria Nacional si esta no garantiza soporte y servicio"  
(A. Matesanz, B. Popular)

Igualmente el logro de 2.400 baudios a través de la red conmutada, RAC, favorece su empleo aunque sus compromisos en el cumplimiento de los plazos de entrega límite su desarrollo. Las conexiones punto a punto merecieron por parte de Alberto Matesanz un elogio para la CTNE por su calidad y buen servicio.

Sin embargo en el orden económico criticó la falta de claridad de facturación de los servicios, los elevados precios de la RETD, la discriminación de tarifas entre zonas urbanas y sus puntos periféricos,

colindantes y no colindantes, los coeficientes correctores empleados en función de la arquitectura de la red que condicionan el uso de la informática, la exclusiva comercialización de MODEMS por parte de CTNE y la política de regulación de precios llevada a cabo por la Compañía.

Para concretar hizo una comparación con la red Transpac de forma precisa y profunda que produjo impacto en el Auditorio debido a la desproporción de precios entre la red francesa y la RETD española. Esta desproporción llega al 60 por ciento para las cuotas fijas anuales y en cuanto a las cuotas por uso puede alcanzar en algún caso el 300 por cien.

Para dar una idea de relación de costes de explotación dijo que un 29 por ciento se lo llevaba el "Hardware", un 20 por ciento el Mantenimiento de dicho equipo y un 51 por ciento los costes por comunicaciones.

Concluyó con la necesidad de divulgar y promocionar la creación de empresas de "Software" de aplicación, el cual requiere gran cantidad de creación y por lo tanto de personal humano, lo que aminorará el paro en un sector que no presenta tendencia de abaratamiento de coste.

Este potencial humano va desde el más experimentado, a personas con una base de formación inferior que mitigarían sin duda la infrautilización que se hace de la informática.

El coloquio estuvo centrado en una exposición concreta de José María Vázquez Quintana. Subdirector General de CTNE y secretario de la Comisión para la elaboración del Libro Blanco, quien dijo que no representaba nada más que a su persona pues nadie le había dado representación, ni nadie se la había pedido. Comenzó diciendo que *se sentía el gran culpable de la noche*, y expuso sus ideas con objeto de aclarar algunos puntos que no le parecía hubiesen quedado claros, aunque dijo de partida que los que estaban esta noche en la mesa, para él, tenían razón por el mero hecho de ser los clientes de la CTNE.

A Luis Luengo le señaló que la conexión directa desde cada Central a un centro 091 suponía una inversión considerable, además de una falta de rendimiento claro de los enlaces. El problema de conexión se agrava en áreas rurales en donde el 091 habría que instalarlo quizá en los cuarteles de la guardia civil. Las soluciones son posibles, pero ¿quién las paga? El resto de las facilidades solicitadas implican nuevas inversiones que había que estudiar dentro de un programa ge-

neral de inversiones.

A Carlos Sánchez le indicó que el servicio telefónico implica un valor añadido para cada abonado a medida que se amplía la red y por lo tanto, no es lo mismo del que compra algo por una sola vez. Este servicio creciente hay que pagarlo. ¿Cómo?, ése es el problema a resolver, pero de que hay que pagarlo no cabe duda. Le preguntó que a cuántos abonados representaba y señaló que CTNE realiza consultas sobre el servicio que presta, que consideraba muy fiables y representativas.

A Alberto Matesanz le comentó que no le comparase con Robert Redford a la

hora de comparar la Red Transpac con la RETD y que tuviese en cuenta los programas en que se involucra el Gobierno Francés, que suponen en muchos casos una aventura y que son verdaderas lanzaderas de Sectores. Ultimamente le había tocado el turno a la Electrónica y la Informática con éxitos muy variados, como lo demuestra el "Plan Calcule".

De cualquier forma, terminó diciendo que si la CTNE no sirviera a los intereses de los abonados, no cumpliría su objetivo de creación.

Los ponentes le contestaron reafirmando en sus opiniones. ■

necesarias para mantener nuestra posición en el cuadro de países industrializados.

Recordó los ejemplos que, en este sentido, han dado Francia y Alemania y terminó este aspecto destacando la oportunidad que nuestro país tiene de potenciar su presencia en Hispanoamérica.

Dividió el último aspecto "estrategia nacional de los servicios de comunicaciones" en dos apartados: ordenación del Sector de las Telecomunicaciones y gestión de los servicios.

En lo que a ordenación del sector se refiere, dijo: "difícilmente podrán lograrse los objetivos de ordenación homogénea y unidad de criterios si no se define claramente la política del Sector, y, una vez definida ésta, si no se controla su ejecución por un -organo responsable".

Señaló como no menos importante la adecuada utilización del aspecto de frecuencias radioeléctricas, cuya gestión de-

## Partidos políticos

Se celebró el pasado mes de Diciembre la mesa redonda que, dentro del ciclo dedicado a las Telecomunicaciones y la Electrónica en España, se dedicó a los partidos políticos. Moderada por Enrique Gutiérrez Bueno, Vicedecano del COIT y director de nuestra revista, contó con los siguientes ponentes:

Miguel Angel Eced Sánchez. Director Gral. de Correos y Telecomunicación (UCD).

Juan Antonio Kindelan. Comisión Técnica del PSOE.

Adolfo Piñedo Simal. Secretario político del PCE en Madrid.

José Miguel González López. Comisión de Energía y Transportes de A.P.

### UCD

Dividió su intervención M.A. Eced en tres grandes aspectos: política de comunicaciones y sociedad, telecomunicaciones y política industrial, y estrategia nacional de los servicios de comunicaciones.

En el primer aspecto, política de comunicaciones y sociedad, señaló que las telecomunicaciones han de ser objeto de una formulación activa que tenga conciencia de que en su desarrollo se conjugaran factores muy diversos de una significación estratégica decisiva para el futuro de España.

Se refirió a los nuevos servicios que la combinación de teléfono, televisión e informática posibilitan, "alumbrando servicios de fácil acceso y desbordante capacidad que potencian la actividad del individuo y de los grupos sociales. La pro-



De izda. a dcha.: M.A. González, M.A. Eced, E. Gutiérrez, J.A. Kindelan y A. Piñedo

ductividad de cualquier organización está hoy medida por su densidad informativa, por la celeridad y lógica de sus decisiones, por un sistema que permita una rápida y pertinente adaptación de todos los comportamientos tácticos y estratégicos a las múltiples incidencias que el exterior ofrece cada día, tanto en los mercados como en la técnica".

En lo que concierne a "telecomunicaciones y política industrial" señaló la necesidad de potenciar la actividad industrial de nuestro sector, señalando que detrás aparecerán los puestos de trabajo que se buscan, las capacidades exportadoras y las oportunidades de innovación

be estar, en opinión del Sr. Eced, unificada, orientada y gobernada por un solo órgano de la Administración del Estado.

Se refirió a continuación al papel que tiene la Junta Nacional de Telecomunicaciones a la que se le asigna, "entre otras funciones, la de planificación, coordinación y control de los sistemas y redes de telecomunicaciones, el informe preceptivo de los programas de inversiones en telecomunicación de la Administración del Estado y de las empresas concesionarias de servicios públicos, con el fin de racionalizarlos y utilizarlos, la asignación de frecuencias radio-eléctricas, así como la gestión y control del espectro, y también