

hora, el porcentaje de emisión de publicidad sobre el total de emisiones, el cumplimiento del tanto por ciento que representa la emisión de producciones españolas y europeas, etc. Todo ello en aplicación de lo dispuesto en la legislación vigente sobre el servicio de difusión de televisión.

ORGANIZACION PERIFERICA

La Dirección General de Telecomunicaciones, además de la organización central, se extiende por todo el territorio nacional, a través de 52 Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones, ubicadas en las cincuenta capitales de provincia, más Ceuta y Melilla.

Esta implantación nacional, potencia extraordinariamente las funciones de la Dirección General, en especial las relativas a los aspectos concesionales y de control e inspección, ya que facilita tanto la petición de permisos, licencias o cualquier tipo de gestión relacionada con sus competencias, por parte de quien lo necesite, como la labor inspectora y de control por parte de los servicios de inspección.

Las Jefaturas Provinciales de Inspección de Telecomunicaciones, están determinadas en su composición y dotación por las circunstancias de las

provincias respectivas, reflejándose en ello las funciones que como representación de la Dirección General de Telecomunicaciones deben ejercer.

Un primer grupo lo forman Madrid y Barcelona, que son las que tienen, como ya se ha dicho, una mayor dotación de medios humanos y técnicos y una estructura más completa, semejante a la del Centro Directivo en aquellas unidades más relacionadas con el público. Con una dotación también importante, está el conjunto formado por doce Jefaturas Provinciales dividido a su vez en dos grupos de cinco y siete Jefaturas, estando el resto de ellas con una dotación básica para hacer frente a las necesidades que en materia de su competencia se plantea en la provincia.

La operación de la red CTER a la que se ha hecho referencia con anterioridad, es responsabilidad directa del personal de la organización periférica.

Los recursos humanos de los que se dispone en la actualidad en los servicios periféricos, asciende a un total de 504 personas, de las cuales 355 son funcionarios y 149 personal laboral. El personal laboral es casi en su totalidad, personal técnico y el personal funcionario es también mayoritariamente técnico, con un apoyo de personal administrativo, que aunque sensiblemente inferior al técnico, dispone de un fuerte soporte informático para su gestión.

Delegación del Gobierno en Telefónica

❖ **Bernardo Lorenzo Almendros**



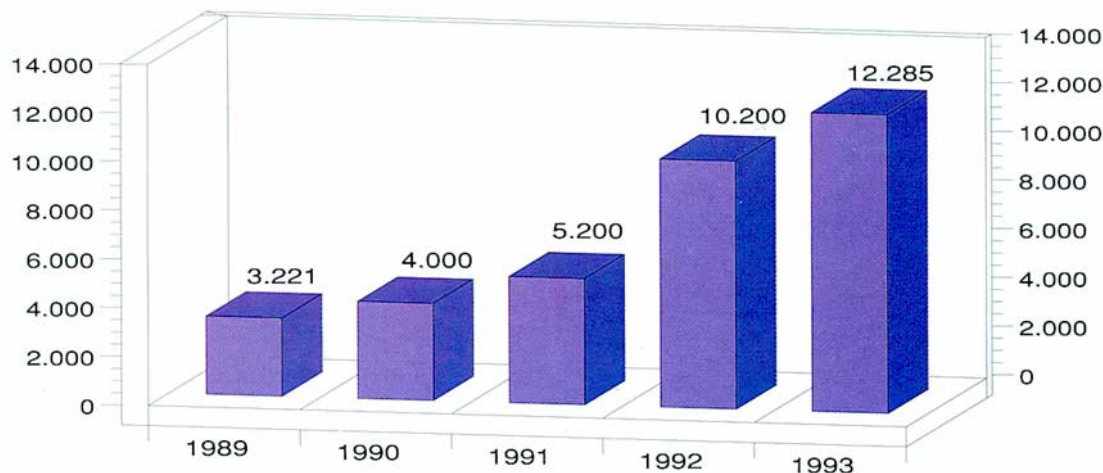
Bernardo Lorenzo Almendros es Subdirector General Adjunto al Delegado del Gobierno en Telefónica

El Contrato regulador de la concesión para la prestación de los servicios de telecomunicación entre la Administración del Estado y Telefónica de España, S.A., publicado el 23 de enero de 1992 en el BOE, ha supuesto la normalización desde el punto de vista jurídico-

co de las relaciones Administración-Telefónica, adaptando dichas relaciones al nuevo entorno en el que se desarrollan las telecomunicaciones.

La Delegación del Gobierno en Telefónica, en línea con el cambio que supone este Contrato y la

■ Evolución del número de reclamaciones



nueva situación del sector, ha experimentado, asimismo, un cambio significativo en su estructura, constituyéndose en una Subdirección General, que apoya a las funciones que tiene encomendadas el Delegado del Gobierno en Telefónica, tanto por el Contrato mencionado como por la Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones (LOT). Esta Subdirección se estructura, básicamente, en cuatro Áreas: Relaciones y Coordinación, Calidad y Extensión de Servicios, Normas y Servicios, y Seguimiento de Planes.

RELACIONES Y COORDINACION

Este área se ocupa de las actividades relacionadas con todos los asuntos jurídico-administrativos de la Delegación, entre los que se pueden destacar la tramitación de expedientes de servidumbres o expropiación forzosa relacionados con los servicios y la propuesta de resolución de reclamaciones formuladas por los abonados y usuarios.

A título indicativo, se expone en los gráficos anexos la evolución del número de expedientes de servidumbres y expropiaciones forzosas tramitados, así como del número de reclamaciones formuladas por los abonados y usuarios. Cabe señalar que más del 90% del total de reclamaciones se refieren al servicio medido telefónico.

CALIDAD Y EXTENSION DEL SERVICIO

Se encarga básicamente del seguimiento de los parámetros de calidad de los servicios que

contempla el Contrato y el Plan Nacional de Telecomunicaciones, así como del seguimiento del Plan de Extensión de Servicio Telefónico en el Medio Rural y de otros servicios básicos. Este Plan, aprobado por el Gobierno en marzo de 1993, contiene las previsiones en cuanto a instalación de líneas e inversiones que se recogen en el cuadro siguiente.

NORMAS Y SERVICIOS

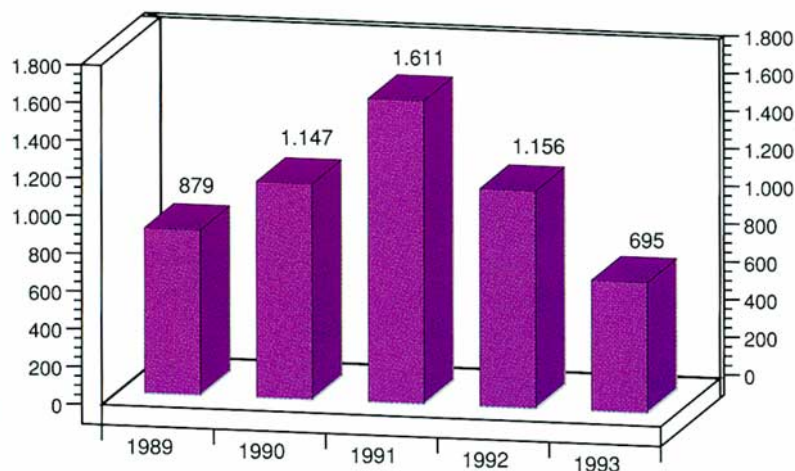
Tiene como función principal el estudio de la normativa interna de la Compañía, el análisis de los diferentes aspectos relacionados con la implantación de nuevos servicios y el estudio de las propuestas de cambio de Distrito de Tarificación realizadas por los Ayuntamientos, así como la correspondiente propuesta de resolución.

SEGUIMIENTO DE PLANES

Se ocupa del estudio y propuesta de los asuntos que tienen una componente fundamentalmente económica, como puede ser el control del Patrimonio de la Compañía, la Contabilidad de Costes, seguimiento de inversiones y su ajuste al Plan Nacional de Telecomunicaciones, estudios sobre tarifas de los servicios, etc.

En resumen, las tareas encomendadas a la Delegación del Gobierno se pueden agrupar en tres puntos:

■ Evolución del número de servidumbres y expropiaciones



- Velar por la correcta prestación de los servicios objeto de la concesión.
- Velar por el cumplimiento, por parte de la entidad concesionaria, de las previsiones de inversión, evolución tecnológica y calidad de los servicios.
- Tutelar los intereses de los usuarios en relación con la prestación de los servicios.

La Delegación, como es obvio, se relaciona fundamentalmente con Telefónica y con las distintas Administraciones Públicas (Central, Autonómica y Local), aunque cada vez están tomando mayor peso las relaciones con las distintas Asociaciones de Consumidores y Usuarios, Asociaciones de

Proveedores de Servicios de valor añadido y de carácter industrial.

Aunque la actividad internacional de la Delegación no es su función principal, sí participa en Comités de la Unión Europea, UIT y CEPT en los que se tratan asuntos relacionados con su cometido.

Las actuaciones de la Delegación del Gobierno en Telefónica se orientan cada día con mayor intensidad hacia los objetivos fundamentales: Neutralidad del Operador y Servicio Universal. Estos dos conceptos engloban una serie de principios que están siendo objeto de desarrollo tanto a nivel nacional como de la Unión Europea.

NEUTRALIDAD DEL OPERADOR

En lo que se refiere a la Neutralidad del Operador, tienen especial relevancia los principios recogidos en las Directivas comunitarias relativas a la aplicación de la Oferta de Red Abierta (ONP) a los distintos servicios, en particular, a la Telefonía Vocal (aún pendiente de adopción por el Consejo de Ministros) y a las Líneas Alquiladas, Directivas que están siendo objeto de transposición a la legislación nacional mediante la elaboración de los correspondientes Reglamentos Técnicos y de Prestación de Servicios.

SERVICIO UNIVERSAL

Por lo que respecta al Servicio Universal, la Resolución del Consejo de diciembre pasado, establece los principios que deben considerarse para el sector telecomunicaciones, así como la necesidad de profundizar en la definición de Servicio Universal y en las fórmulas que permitan su financiación, particularmente en un entorno de concurrencia.

En concreto, para avanzar hacia los dos objetivos señalados, se están considerando, entre otros, aspectos relativos a la Contabilidad de Costes y su reflejo en las tarifas de los servicios, procedimientos ágiles de actuación para resolver conflictos que puedan plantearse entre operadores de redes y de servicios de valor añadido, procedimientos de conciliación, condiciones de uso y acceso a los servicios así como de cumplimiento de requisitos esenciales, disponibilidad de información sobre ofertas de servicios, resolución de reclamaciones formuladas por abonados y usuarios, obligaciones de cumplimiento de parámetros de calidad y extensión de servicios con tarifas viables para los abonados y condiciones de prestación independientes de la ubicación territorial, y principios en materia de cuota de acceso a las redes.

CIFRAS DEL PLAN DE EXTENSION DE TELEFONIA RURAL (1993-96)

■ Líneas abonado ■ Inversiones ■ Líneas TPS

