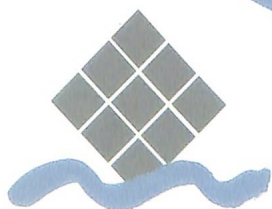
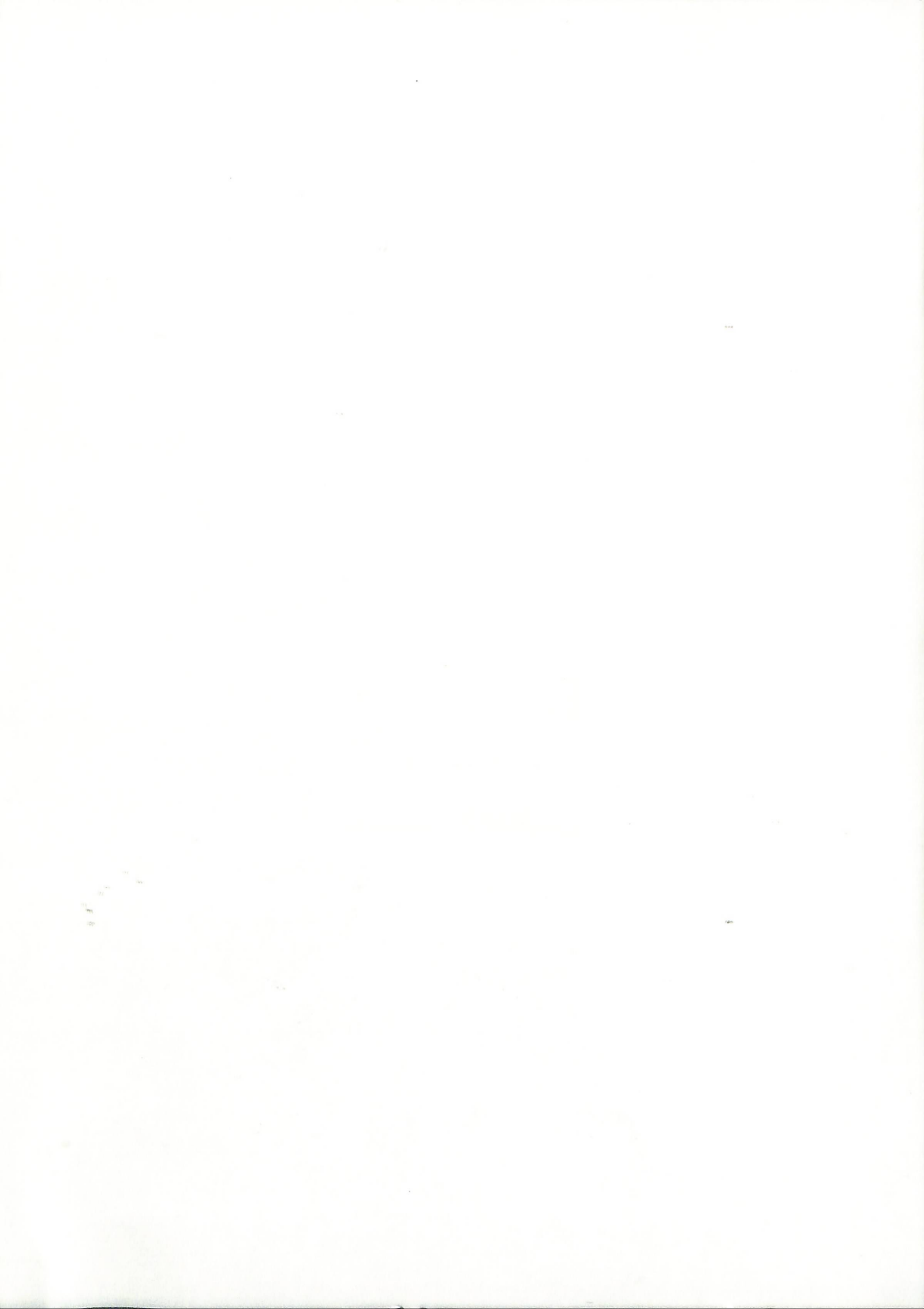


• 1991 •

ANUARI LLEIDA





ANUARI DE LLEIDA 1991



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura

Arxius i Biblioteca

30 SET. 1992

36912

Biblioteca

ÍNDICE	ÍNDEX
1 INTRODUCCIÓN	1 INTRODUCCIÓ
2 ORGANIZACIÓN TELEFÓNICA	2 ORGANITZACIÓ TELEFÓNICA
3 SITUACIÓN ESTRUCTURAL	3 SITUACIÓ ESTRUCTURAL
3.1 Datos socio-económicos	3.1 Dades socio-econòmiques
3.2 Red telefónica	3.2 Xarxa telefònica
3.3 Servicio Ibercom	3.3 Servei Ibercom
3.4 Servicio Telefonía Móvil Automática	3.4 Servei Telefonía Mòbil Automàtica
3.5 Red Iberpac	3.5 Xarxa Iberpac
3.6 Red Ibermic	3.6 Xarxa Ibermic
3.7 Infraestructura básica	3.7 Infraestructura bàsica
3.8 Recursos humanos	3.8 Recursos humans
4 ACTIVIDAD	4 ACTIVITAT
4.1 Servicio telefónico	4.1 Servei telefònic
4.1.1 Evolución del mercado	4.1.1 Evolució del mercat
4.1.2 Consumo	4.1.2 Consum
4.1.3 Evolución de la oferta	4.1.3 Evolució de l'oferta
4.2 Servicio Ibercom	4.2 Servei Ibercom
4.2.1 Evolución del mercado	4.2.1 Evolució del mercat
4.3 Servicio Telefonía Móvil Automática	4.3 Servei Telefonía Mòbil Automàtica
4.3.1 Evolución del mercado	4.3.1 Evolució del mercat
4.4 Servicios de transmisión de datos	4.4 Serveis de transmissió de dades
4.4.1 Circuitos punto a punto.	4.4.1 Circuits punt a punt
4.4.2 Servicio Iberpac	4.4.2 Servei Iberpac
4.5 Otros servicios	4.5 Altres serveis
4.5.1 Operación e Información	4.5.1 Operació i Informació
4.5.2 Cobro revertido automático (servicio 900)	4.5.2 Cobrament revertit automàtic (servei 900)
4.5.3 Línea Multiservicio	4.5.3 Línia Multiservei
4.5.4 Ibertex	4.5.4 Ibertex

5 INVERSIÓN

6 TRÁFICO

7 CALIDAD

8 FORMACIÓN

9 PROYECTOS MÁS IMPORTANTES

ANEXO 1: LLEIDA CIUDAD

ANEXO 2: LA SEU D'URGELL

5 INVERSIÓN

6 TRÀNSIT

7 QUALITAT

8 FORMACIÓ

9 PROJECTES MÉS IMPORTANTS

ANNEX 1: LLEIDA CIUTAT

ANNEX 2: LA SEU D'URGELL

I. INTRODUCCIÓN

La actividad de Telefónica realizada durante el ejercicio 1991, en la demarcación provincial de Lleida, ha hecho posible la consolidación de los objetivos planteados en años posteriores, dotándola de la infraestructura necesaria para ofertar un servicio con el nivel de calidad que la sociedad nos exige.

En el mercado de telefonía básica se ha reducido en un 27% la cartera de pedidos, incrementándose un 6,7% el índice de penetración de líneas en servicio por cada 100 habitantes, alcanzándose la cifra de 36,16% a final de año.

El mercado telemático ha evolucionado favorablemente, consiguiéndose valores por encima de los presupuestados y de la media, no existiendo ninguna dificultad para atender las actuales necesidades de dicho mercado. Es importante resaltar la puesta en servicio de la Red Uno, que permite una ruta alternativa a la establecida, en el supuesto de avería del circuito habitual. Esta red, en el primer año de su puesta en funcionamiento, ya significa el 14% de la planta Iberpac en servicio.

En telefonía móvil e Ibercom se ha experimentado un auge importante con gran aceptación por parte de nuestros clientes, lo que ha permitido un incremento sobre la planta en servicio del 525% en Ibercom y del 82% en telefonía

I. INTRODUCCIÓ

L'activitat de Telefónica realitzada durant l'exercici 1991, a la demarcació provincial de Lleida, ha fet possible la consolidació dels objectius plantejats els darrers anys i l'ha dotat de la infraestructura necessària per ofertar un servei amb el nivell de qualitat que la societat ens exigeix.

Pel que fa al mercat de telefonia bàsica destaca la reducció del 27% de la cartera de comandes i l'increment del 6,7% de l'índex de penetració de línies en servei per cada 100 habitants, el qual assolix la xifra del 36,16% a finals d'any.

El mercat telemàtic ha evolucionat favorablement i s'han aconseguit valors per damunt dels pressupostats i de la mitjana. No hi ha hagut cap tipus de dificultat a l'hora d'atendre les actuals necessitats d'aquest mercat. És important destacar la posada en funcionament de la Xarxa Uno, que permet una ruta alternativa a l'establerta en el supòsit d'avaria del circuit habitual. Aquesta xarxa, en el primer any de la seva posada en funcionament, ja representa el 14% de la planta Iberpac en servei.

La telefonia mòbil i Ibercom han experimentat un increment important i una gran acceptació per part dels nostres clients. Aquest creixement sobre la planta en servei és del 525% en Ibercom i del 82% en telefonia mòbil. En aquest darrer mercat cal destacar, com a fita més

móvil. En este último mercado, cabe destacar como hito más importante, la ampliación de cobertura al haberse instalado las primeras estaciones base para el TMA 900A, con la consiguiente mejora en la capacidad y la calidad del servicio. Las especiales características orográficas de Lleida y su particular composición socioeconómica, hacen especialmente compleja la atención a la demanda en el medio rural, por lo que la sensibilización de ello en las instituciones afectadas ha permitido a lo largo del presente año la culminación de los convenios suscritos con la Generalitat de Catalunya y la Diputación Provincial de Lleida.

important, l'ampliació de cobertura fruit de la instal·lació de les primeres estacions base per al TMA 900A, amb la consegüent millora de la capacitat i la qualitat del servei. Les especials característiques orogràfiques de Lleida i la seva particular composició socio-econòmica fan especialment complexa l'atenció de la demanda del medi rural. L'assumpció d'aquesta problemàtica per part de les institucions afectades ha permès durant aquest any la culminació dels convenis subscrits amb la Generalitat de Catalunya i la Diputació Provincial de Lleida.

2. ORGANIZACIÓN TELEFÓNICA

La Dirección Provincial de Lleida dispone de una Oficina de Comercial y Asistencia Técnica que agrupa todos los servicios y actividades relacionadas directamente con la atención al cliente.

Se dispone de una oficina móvil que se desplaza periódicamente por las distintas comarcas con el fin de facilitar a los clientes el acceso a Telefónica, aproximando la gestión directa y evitando desplazamientos.

2. ORGANITZACIÓ TELEFÓNICA

La Direcció Provincial de Lleida disposa d'una Oficina de Comercial i Assistència Tècnica que agrupa tots els serveis i activitats relacionades directament amb l'atenció dels clients.

Es disposa d'una oficina mòbil que es desplaça periòdicament per les diferents comarques amb la finalitat de facilitar als clients l'accés a Telefónica. D'aquesta manera s'aproxima la gestió directa i s'eviten desplaçaments.

Dirección Provincial de Lleida / Direcció Provincial de Lleida



Anuari Lleida

. 1991 .

3. SITUACIÓN ESTRUCTURAL

3.1 Datos socio-económicos

3.2 Red telefónica

3.3 Servicio Ibercom

3.4 Servicio Telefonía Móvil Automática

3.5 Red Iberpac

3.6 Red Ibermic

3.7 Infraestructura básica

3.8 Recursos humanos

3. SITUACIÓ ESTRUCTURAL

3.1 Dades socio-econòmiques

3.2 Xarxa telefònica

3.3 Servei Ibercom

3.4 Servei Telefonía Mòbil Automàtica

3.5 Xarxa Iberpac

3.6 Xarxa Ibermic

3.7 Infraestructura bàsica

3.8 Recursos humans

3. SITUACIÓN ESTRUCTURAL / SITUACIÓ ESTRUCTURAL

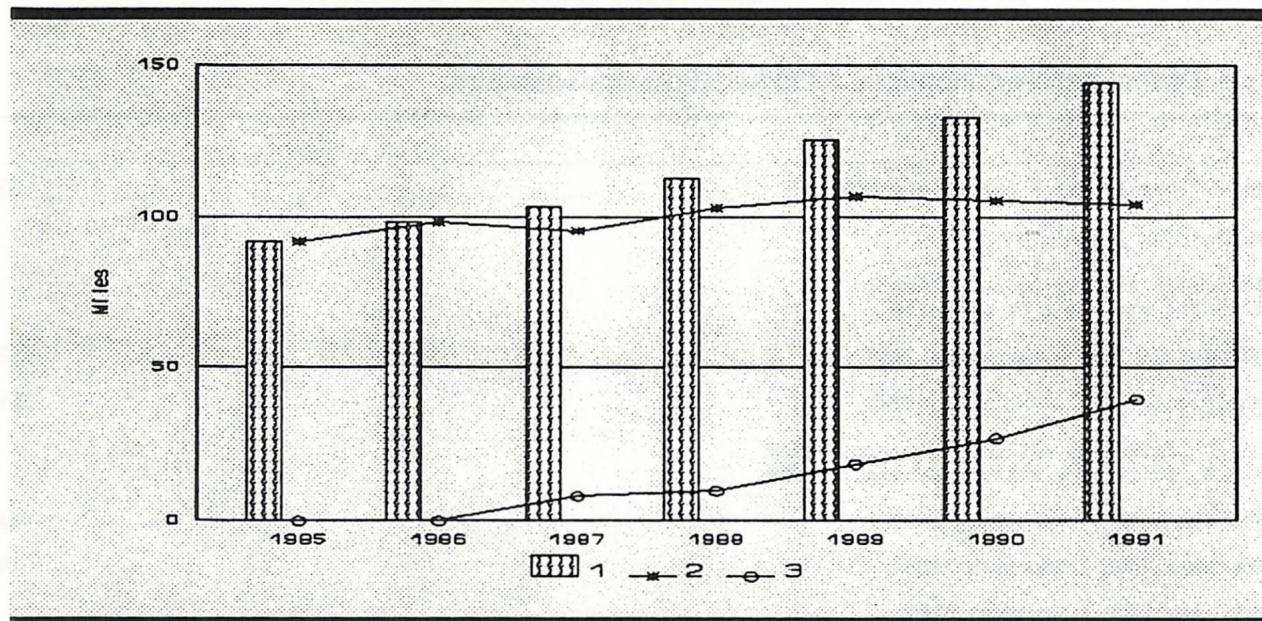
3.1 Datos socio-económicos / Dades socio-econòmiques

Superficie (Km ² .) / Superfície (Km ² .)	12028
Municipios / Municipis	230
Entidades singulares de población Entitats singulars de població	957
Habitantes 1986 / Habitants 1986	352049
Habitantes 1991 / Habitants 1991	351825
P.I.B. (miles de millones de ptas.) 1989 P.I.B. (milers de milions de ptes.) 1989	447
Viviendas 1991 / Habitatges 1991	163859
Empresas 1988 / Empreses 1988	9580
Empresas 1989 / Empreses 1989	--
Empresas 1990 / Empreses 1990	10671

3.2 Red telefónica / Xarxa telefònica

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Centrales locales Centrals locals	107	107	107	112	126	132	155
Centrales de tránsito Centrals de trànsit	2	2	2	2	3	3	4
-Líneas instaladas analógicas -Línies instal.lades analògiques	91714	98218	95460	102969	106924	105681	104491
-Líneas instaladas digitales -Línies instal.lades digitals	0	0	8288	10049	18852	27272	39748
Líneas instaladas (total) Línies instal.lades (total)	91714	98218	103748	113018	125776	132953	144239
Líneas digitales (%) Línies digitals (%)	0	0	8	9	15	21	28
-Enlaces instalados analógicos -Enllaços instal.lats analògics	5900	6500	7074	6625	7017	7326	7572
-Enlaces digitales -Enllaços digitals	0	0	0	841	5251	7686	11829
Enlaces instalados (total) Enllaços instal.lats (total)	5900	6500	7074	7466	12268	15012	19401
Enlaces digitales (%) Enllaços digitals (%)	0	0	0	11	43	51	61

Líneas instaladas / Línies instal·lades

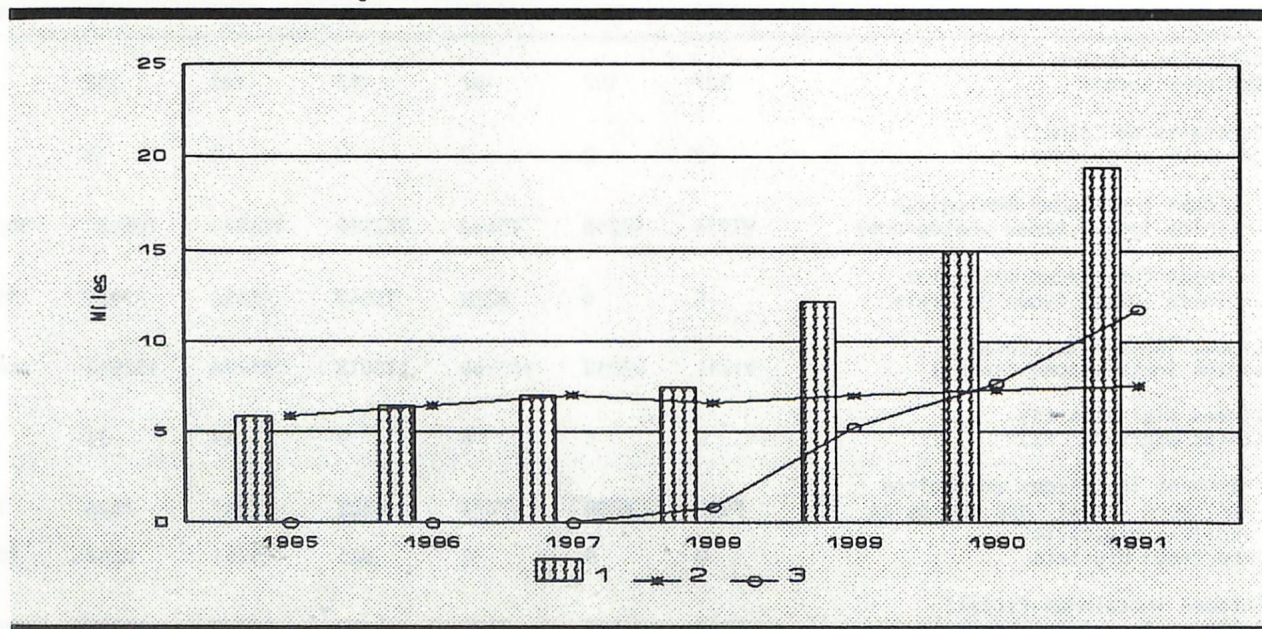


1 Líneas instaladas / Línies instal·lades

2 Líneas analógicas / Línies analògiques

3 Líneas digitales / Línies digitals

Enlaces instalados / Enllaços instal·lats



1 Enlaces instalados / Enllaços instal·lats

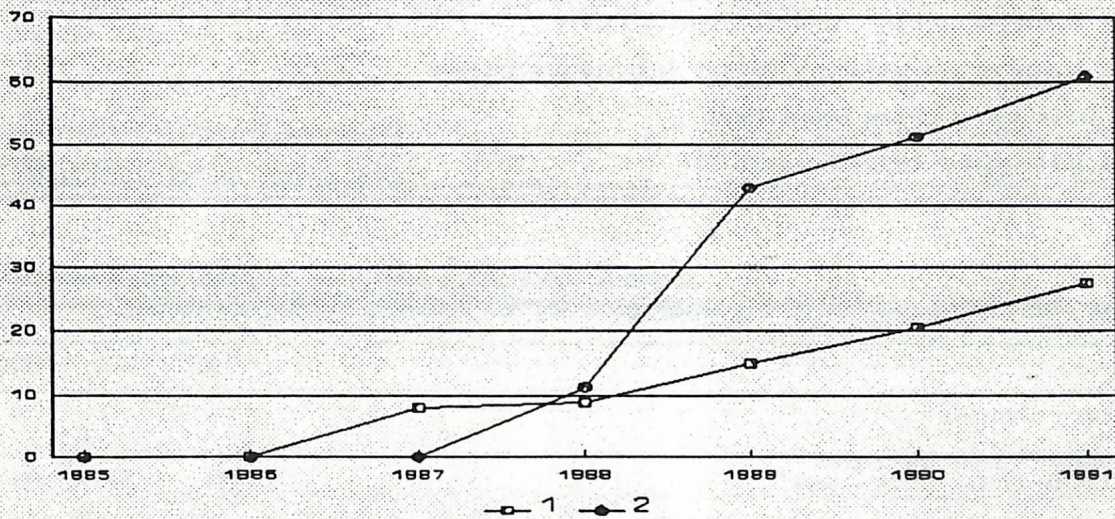
2 Enlaces analógicos / Enllaços analògics

3 Enlaces digitales / Enllaços digitals

Anuari Lleida

. 1991 .

Evolución digital de la red 1985-1991 (%) / Evolució digital de la xarxa 1985-1991 (%)



1 Líneas digitales % / Línies digitals %

2 Enlaces digitales % / Enllaços digitals %

3.3 Servicio Ibercom / Servei Ibercom

	1990	1991
Centros frontales locales / Centres frontals locals	0	2
Centros frontales provinciales / Centres frontals provincials	1	1
Líneas instaladas / Línies instal.lades	720	1281
Enlaces instalados / Enllaços instal.lats	720	750

3.4 Servicio Telefonía Móvil Automática / Servei Telefonía Mòbil Automàtica

	1988	1989	1990	1991
Centrales / Centrals	0	0	0	0
Capacidad de líneas instaladas / Capacitat de línies instal.lades	484	565	775	1583
Estaciones de base / Estacions de base	2	2	7	7
Radiocanales / Radiocanals	12	12	36	74
Cobertura superficie (%) / Cobertura superfície (%)	30	35	50	62
Cobertura habitantes (%) / Cobertura habitants (%)	60	65	70	85

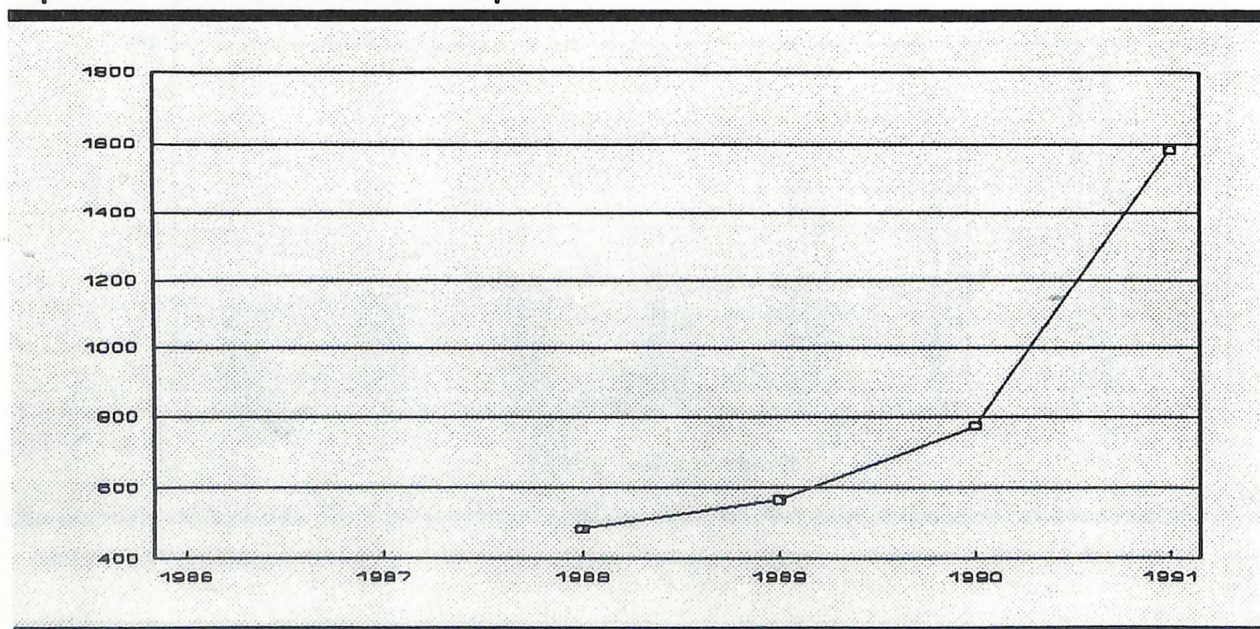
Evolución / Evolució: 1987 sistema 450A / sistema 450A

1989 inicio del plan celular / inici del pla cel.lular

1990 entra en servicio el sistema 900A coexistiendo con el 450A

entra en servei el sistema 900A i coexisteix amb el 450A

Capacidad de líneas instaladas / Capacitat de línies instal.lades



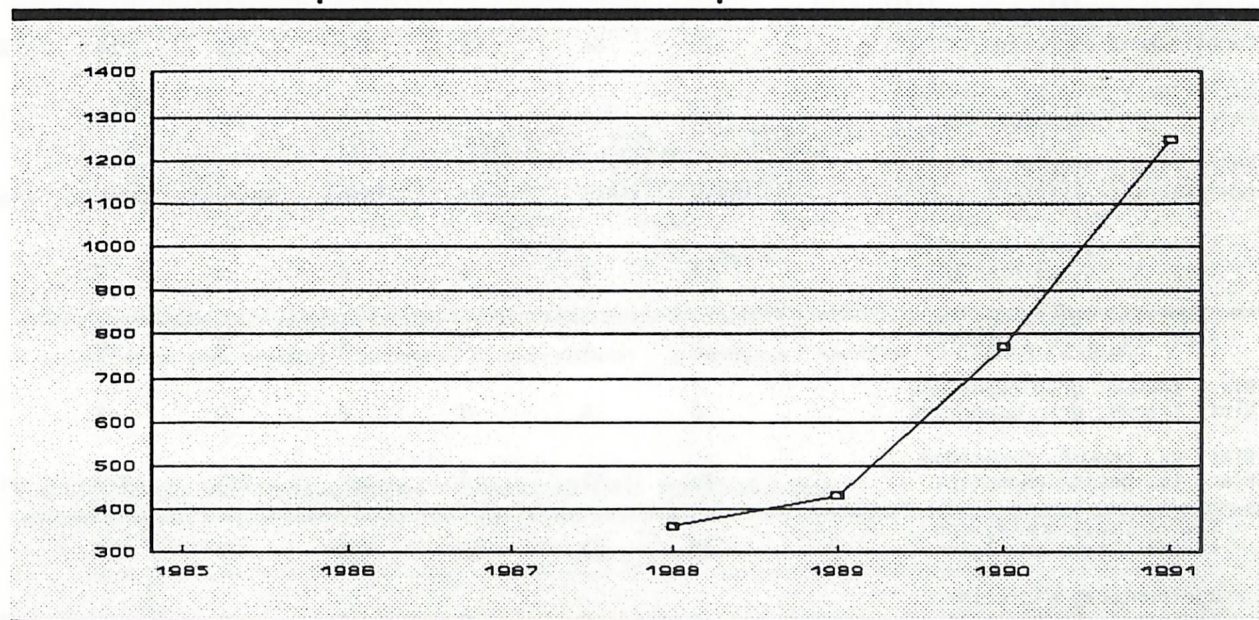
Anuari Lleida

. 1991 .

3.5 Red Iberpac / Xarxa Iberpac

	1988	1989	1990	1991
Centros locales / Centres locals	1	1	2	2
Centros primarios / Centres primaris	0	0	1	1
Centros secundarios / Centres secundaris	0	0	0	0
Puertas instaladas / Portes instal.lades	360	432	772	1248

Puertas instaladas Iberpac / Portes instal.lades Iberpac



3.6 Red Ibermic / Xarxa Ibermic

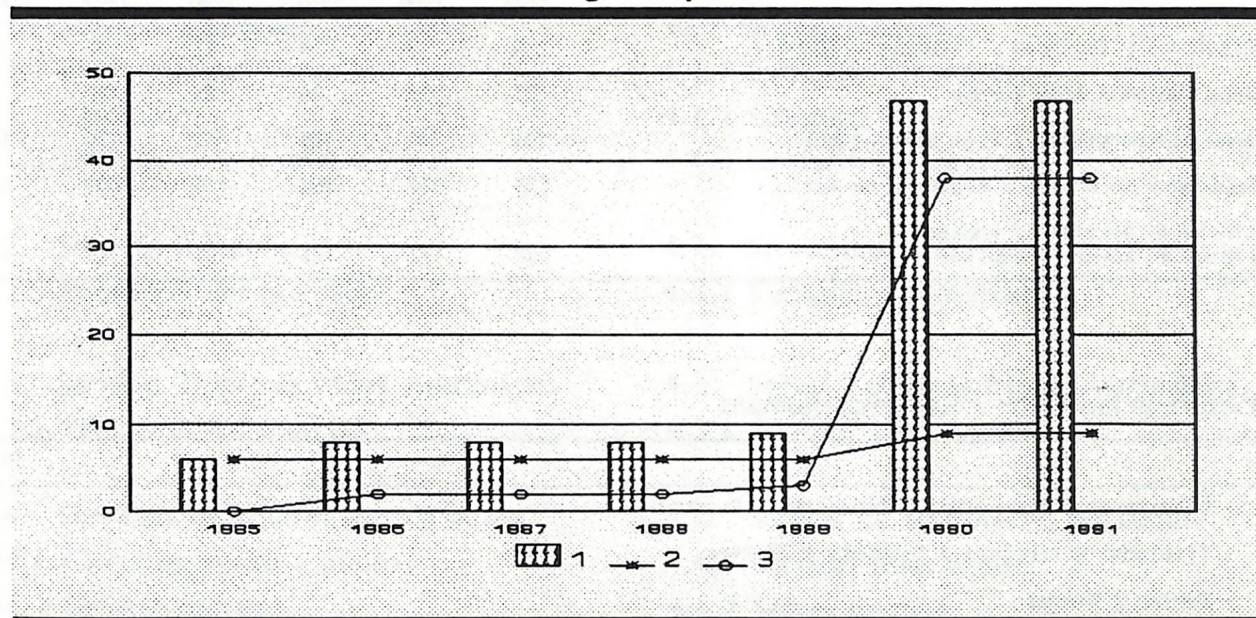
	1990	1991
Centros de acceso / Centres d'accés	1	2
Centros primarios / Centres primaris	1	1
Centros secundarios / Centres secundaris	0	0
Centros internacionales / Centres internacionals	0	0
Puertas instaladas / Portes instal.lades	--	264

3.7 Infraestructura básica / Infraestructura bàsica

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Cable de red de usuario (Km. par)							
Cable de xarxa d'usuari (Km. parell)	267363	287149	305922	345471	405197	458570	477223
Cable interurbano (Km.)							
Cable interurbà (Km.)	1048	1175	1311	1494	1501	1553	1678
Cable coaxial (Km.)							
Cable coaxial (Km.)	244	244	244	244	254	254	254
Fibra óptica (Km.)							
Fibra òptica (Km.)	0	0	0	0	90	107	187
Canalización enterrada (Km.)							
Canalització soterrada (Km.)	73	84	95	110	138	166	201
Edificios y locales (número)							
Edificis i locals (nombre)	143	143	144	146	150	165	162
Edificios y locales (m ²)							
Edificis i locals (m ²)	35715	35715	36373	37610	38630	38995	41828
- Sist. tx (g.c.) analógico							
- Sist. tx (g.c.) analògic	6	6	6	6	6	9	9
- Sist. tx. (g.c.) digital							
- Sist. tx. (g.c.) digital	0	2	2	2	3	38	38
Sist. transm. gran capacidad							
Sist. transm. gran capacitat	6	8	8	8	9	47	47
Sist. tx. pequeña capacidad							
Sist. tx. petita capacitat	35	39	228	266	293	111	158
- Radioenlaces analógicos							
- Radioenllaços analògics	88	92	106	106	90	81	95
- Radioenlaces digitales							
- Radioenllaços digitals	0	0	0	2	21	41	135
Radioenlaces (total)							
Radioenllaços (total)	88	92	106	108	111	122	230
Canales frecuencia vocal (número)							
Canals de freqüència vocal (nombre)	39150	39800	40350	40800	41340	80504	150702

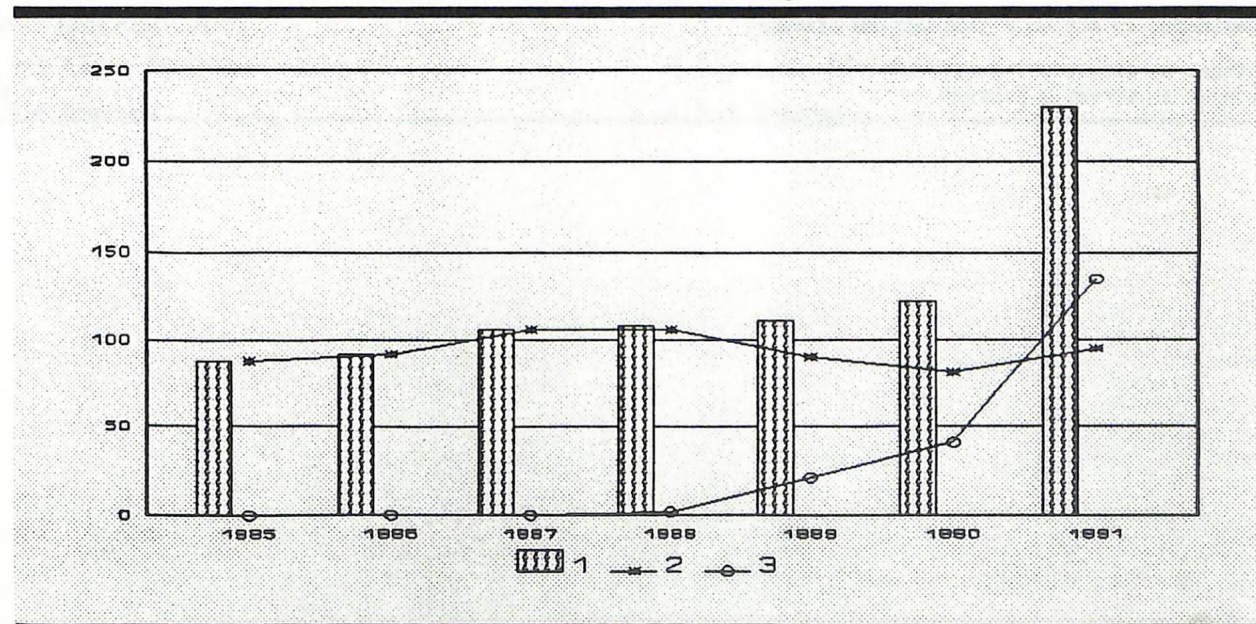
Evolución de los sistemas de transmisión de gran capacidad

Evolució dels sistemes de transmissió de gran capacitat



1 Sistemas de tx. gran capacidad / Sistemes de tx. gran capacitat 2 Analógicos / Analògics 3 Digitales / Digitals

Evolución de los radioenlaces / Evolució dels radioenllaços



1 Radioenlaces / Radioenllaços 2 Analógicos / Analògics 3 Digitales / Digitals

Anuari Lleida

. 1991 .

3.8 Recursos humanos / Recursos humans

	1985	1986	1987	1988	1989	1990
Titulados y Técnicos / Titulats i Tècnics	8	9	18	17	35	41
Área ventas / Àrea vendes	21	27	26	25	27	31
Área mantenimiento / Àrea manteniment	104	101	105	112	139	165
Empleados en activo / Empleats en actiu	533	537	568	569	609	679
Líneas en servicio / Empleados Línies en servei / Empleat	162	172	173	185	187	178

Recursos humanos / Recursos humans

	1991
- Directivos y Estructura / Directius i Estructura	10
- Titulados y Técnicos / Titulats i Tècnics	41
- Ventas / Vendes	28
- Mantenimiento Planta / Manteniment Planta	174
- Asistencia Técnica / Assistència Tècnica	192
- Operación Manual e Información / Operació Manual i Informació	41
- Administración y Apoyo / Administració i Suport	71
Empleados en activo / Empleats en actiu	642
Líneas en servicio / Empleados Línies en servei / Empleat	198

4. ACTIVIDAD

4.1. Servicio telefónico

4.1.1 Evolución del mercado

4.1.2 Consumo

4.1.3 Evolución de la oferta

4.2. Servicio Ibercom

4.2.1 Evolución del mercado

4.3. Servicio Telefonía Móvil Automática

4.3.1 Evolución del mercado

4.4. Servicios de transmisión de datos

4.4.1 Circuitos punto a punto.

4.4.2 Servicio Iberpac

4.5. Otros servicios

4.5.1 Operación e Información

4.5.2 Cobro revertido automático (servicio 900)

4.5.3 Línea Multiservicio

4.5.4 Ibertex

4. ACTIVITAT

4.1. Servei telefònic

4.1.1 Evolució del mercat

4.1.2 Consum

4.1.3 Evolució de l'oferta

4.2. Servei Ibercom

4.2.1 Evolució del mercat

4.3. Servei Telefonía Mòbil Automàtica

4.3.1 Evolució del mercat

4.4. Serveis de transmissió de dades

4.4.1 Circuits punt a punt

4.4.2 Servei Iberpac

4.5. Altres serveis

4.5.1 Operació i Informació

4.5.2 Cobrament revertit automàtic (servei 900)

4.5.3 Línia Multiservei

4.5.4 Ibertex

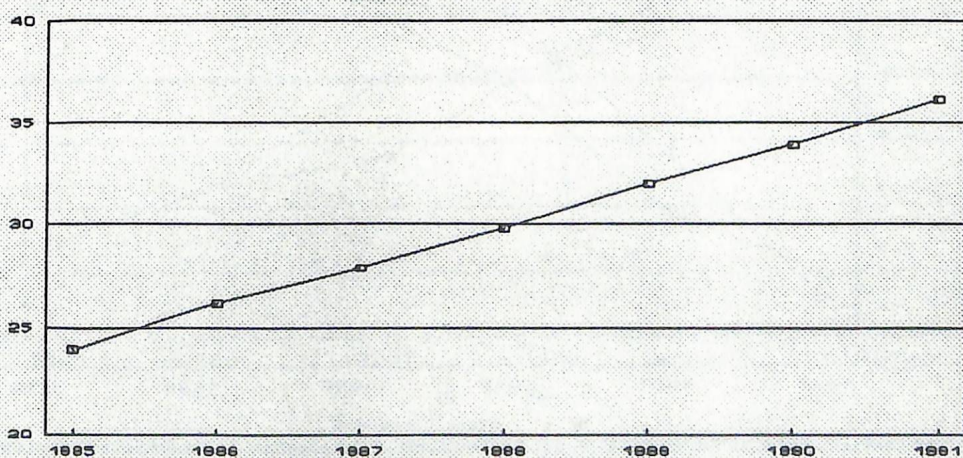
4. ACTIVIDAD / ACTIVITAT

4.1 Servicio telefónico / Servei telefònic

4.1.1 Evolución del mercado / Evolució del mercat

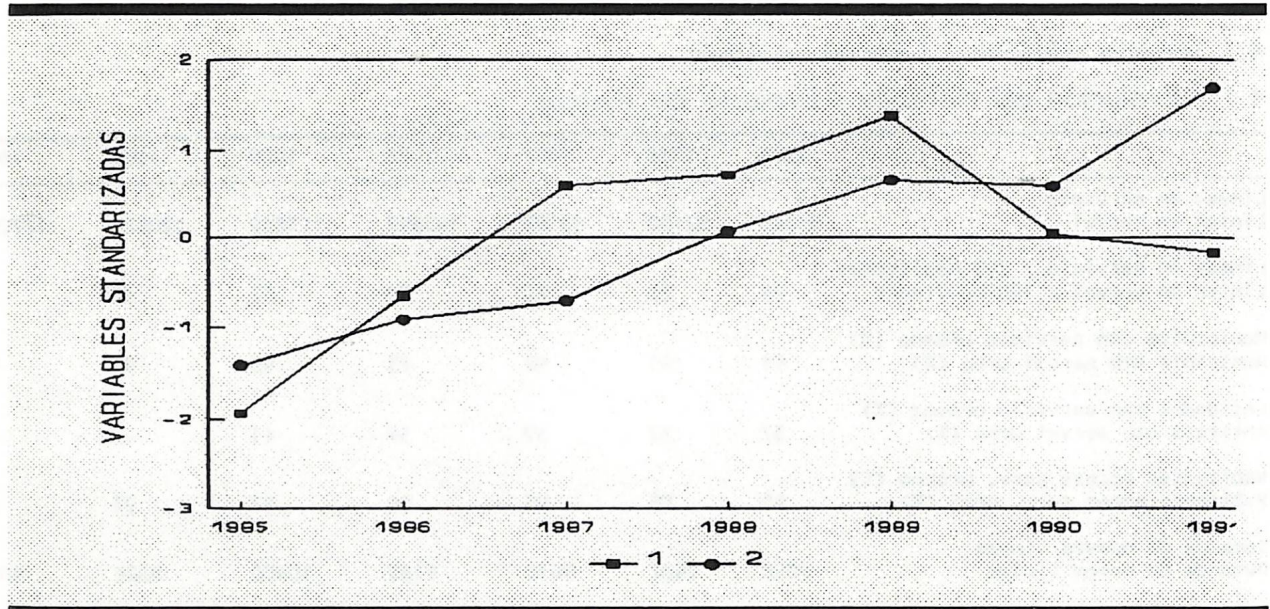
	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Líneas en servicio Línies en servei	86246	92100	98132	105392	113829	120825	127236
Líneas en servicio / 100 habitantes Línies en servei / 100 habitants	24	26	28	30	32	34	36
Municipios con servicio urbano (%) Municipis amb servei urbà (%)	91	91	92	93	93	99	99
Entidades con servicio urbano (%) Entitats amb servei urbà (%)	37	37	39	39	41	43	45
Habitantes acceso serv. urbano (%) Habitants accés serv. urbà (%)	95	95	95	96	97	97	98
Demanda de nuevas líneas Demanda de noves línies	5858	7487	9010	9163	10000	8324	8048
Altas totales / Altes totals	6482	7351	7780	9338	10586	9100	9070
- Unilínea / Unilínia	5982	6664	6972	8235	9482	8111	8082
- Multilínea / Multilínia	272	424	547	650	809	728	639
- Teléfonos de Uso Público Telèfons d'Ús Públic	228	263	261	453	295	261	349
Cartera de Pedidos Cartera de Comandes	3991	4127	5357	5182	4596	3820	2799
Tiempo medio de espera (meses) Temps mitjà d'espera (mesos)	7,4	6,7	8,3	6,7	5,2	5,0	3,7

Líneas en servicio / 100 habitantes - Línies en servei / 100 habitants



Demanda de líneas - consumo de electricidad 1985-1991

Demanda de línies - consum d'electricitat 1985-1991

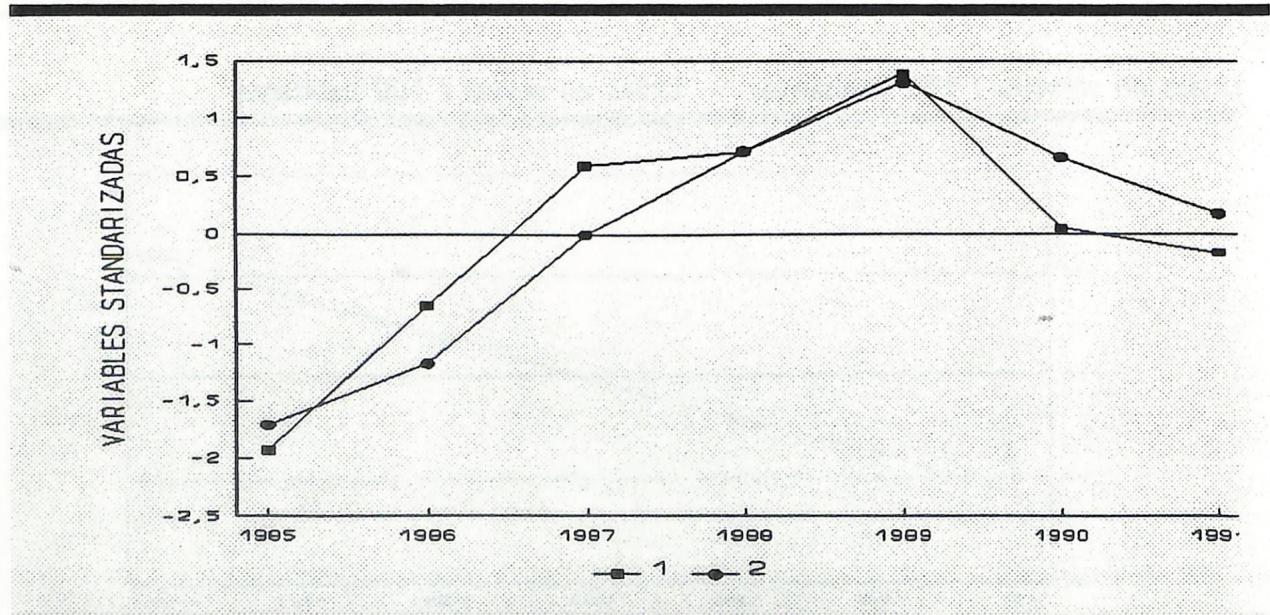


1 Demanda de nuevas líneas telefónicas / Demanda de noves línies telefòniques

2 Consumo de electricidad / Consum d'electricitat

Demanda de líneas - matriculación de vehículos 1985-1991

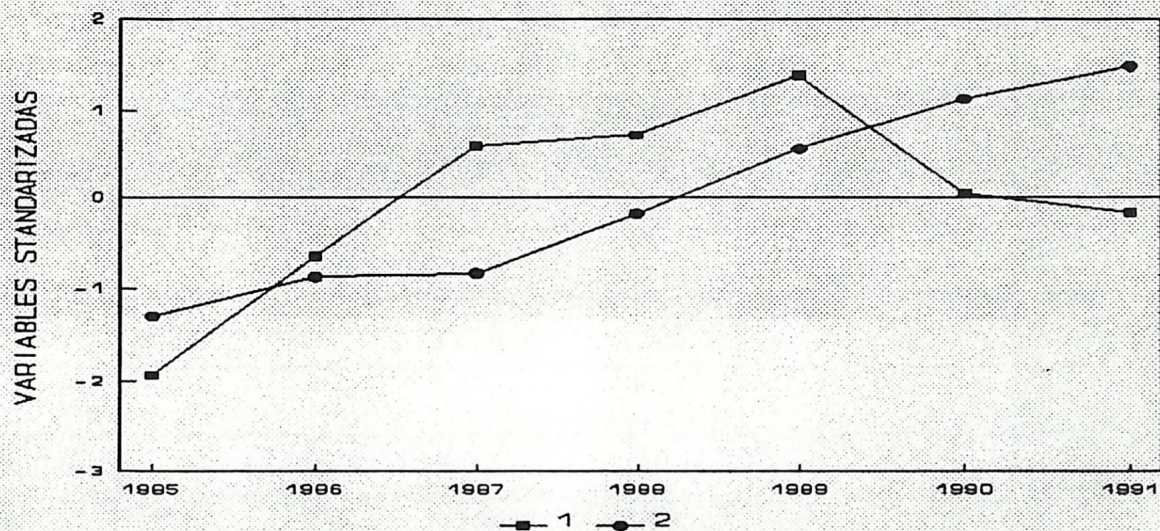
Demanda de línies - matriculació de vehicles 1985-1991



1 Demanda de nuevas líneas telefónicas / Demanda de noves línies telefòniques

2 Matriculación de vehículos / Matriculació de vehicles

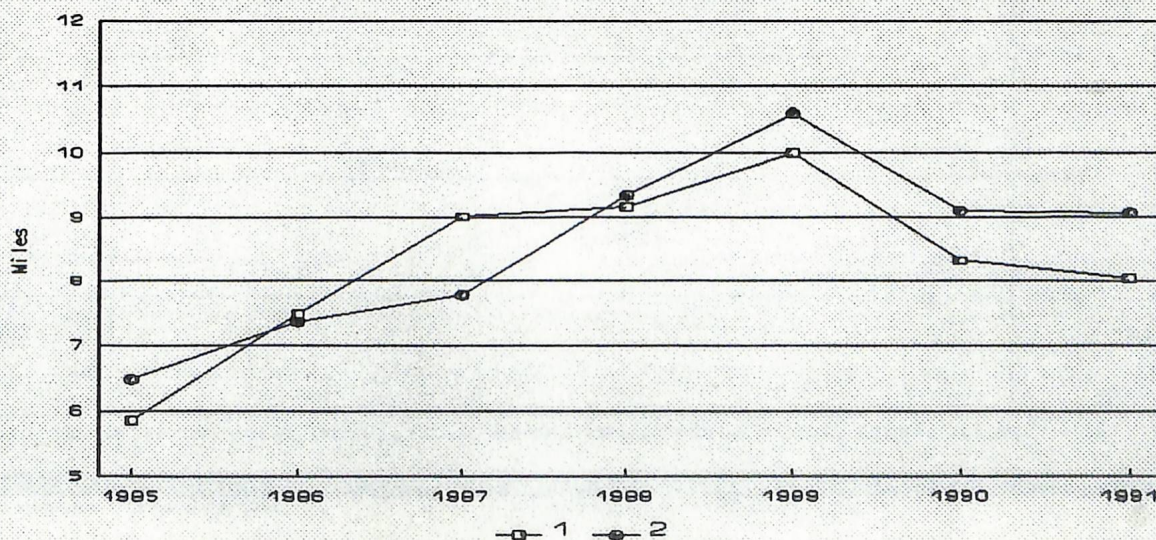
Demanda de líneas - P.I.B. 1985-1991 / Demanda de línies - P.I.B. 1985-1991



1 Demanda de nuevas líneas telefónicas / Demanda de noves línies telefòniques

2 P.I.B.

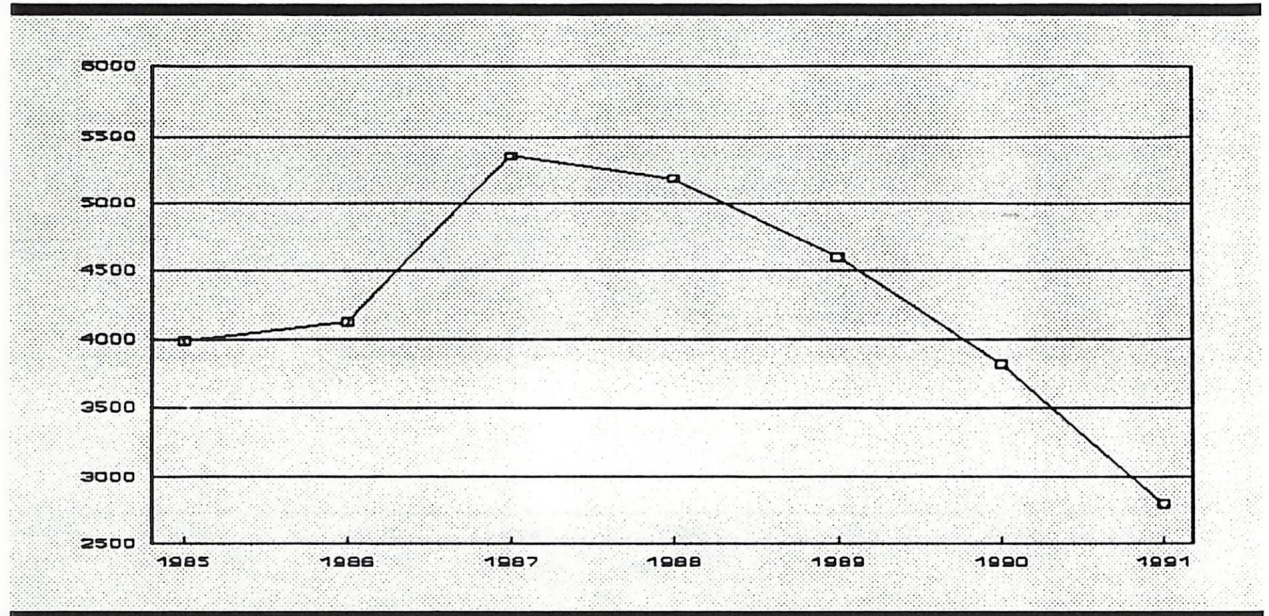
Demanda de líneas - Altas totales 1985-1991 / Demanda de línies - Altes totals 1985-1991



1 Demanda de nuevas líneas telefónicas / Demanda de noves línies telefòniques

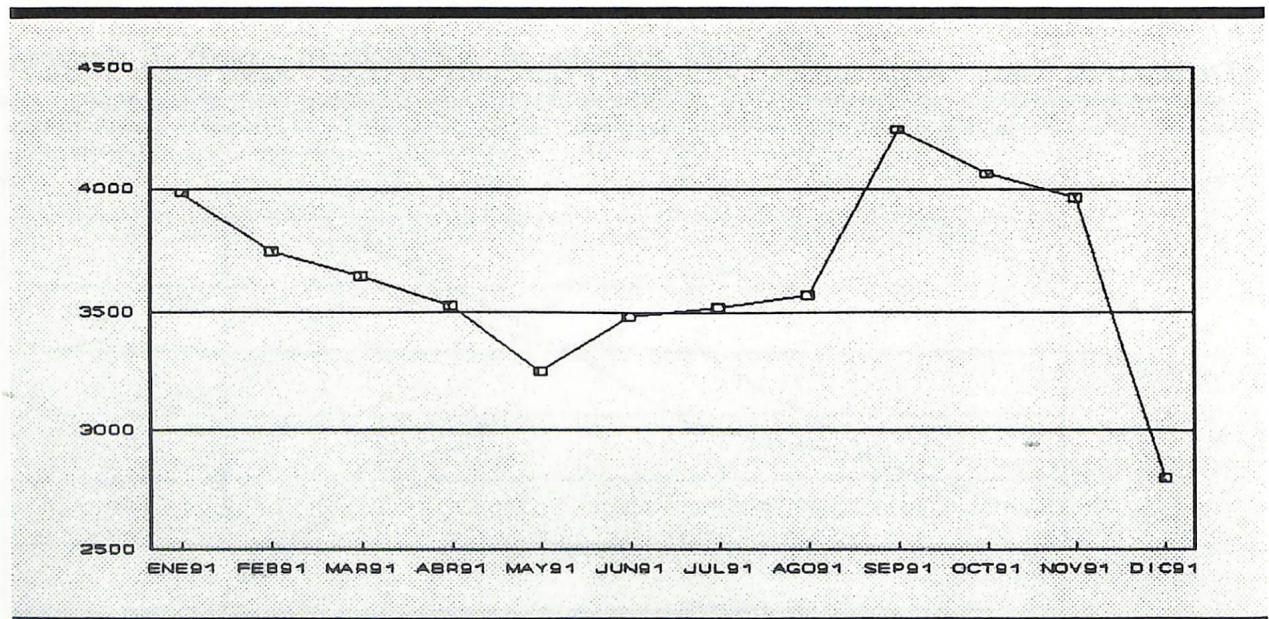
2 Altas totales / Altes totals

Cartera de pedidos 1985-1991 / Cartera de comandes 1985-1991

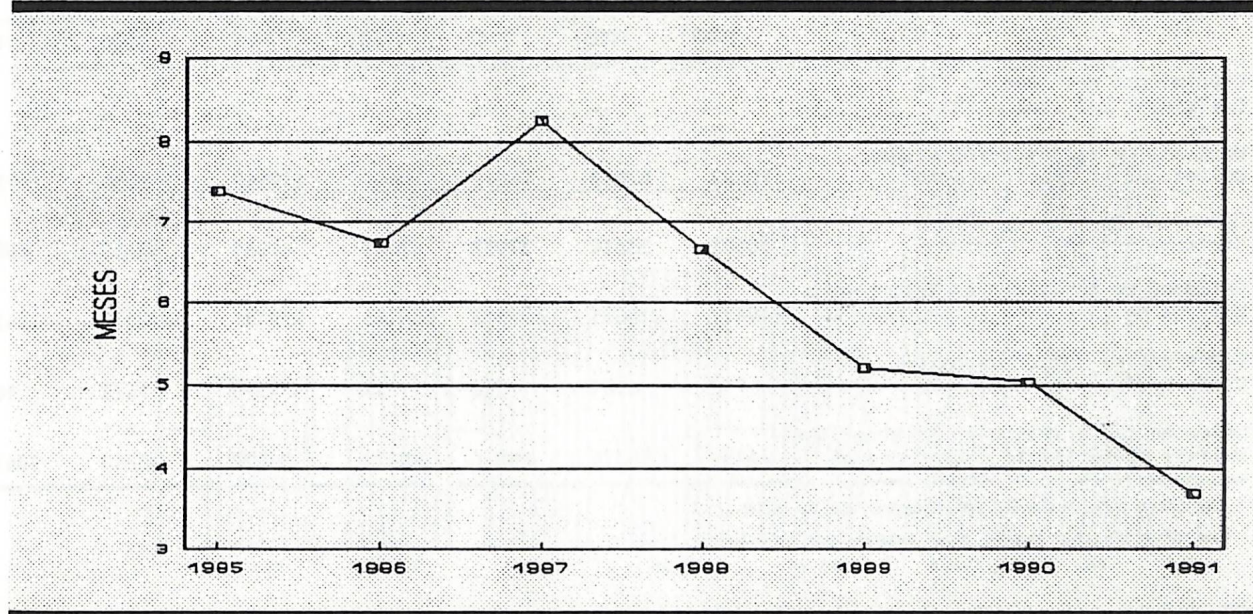


Cartera de pedidos 1991: Evolución mensual

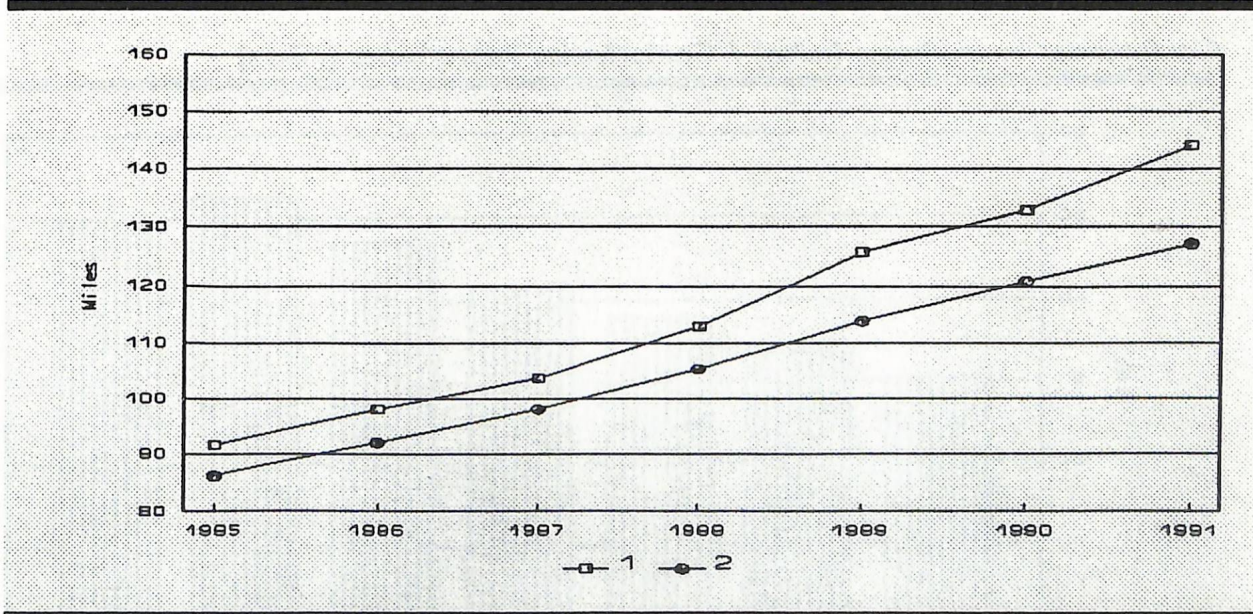
Cartera de comandes 1991: Evolució mensual



Tiempo medio de espera (meses) 1985-1991 / Temps mitjà d'espera (mesos) 1985-1991



Capacidad de oferta 1985-1991 / Capacitat d'oferta 1985-1991



1 Líneas instaladas / Línies instal·lades

2 Líneas en servicio / Línies en servei

4.1.2 Consumo / Consum

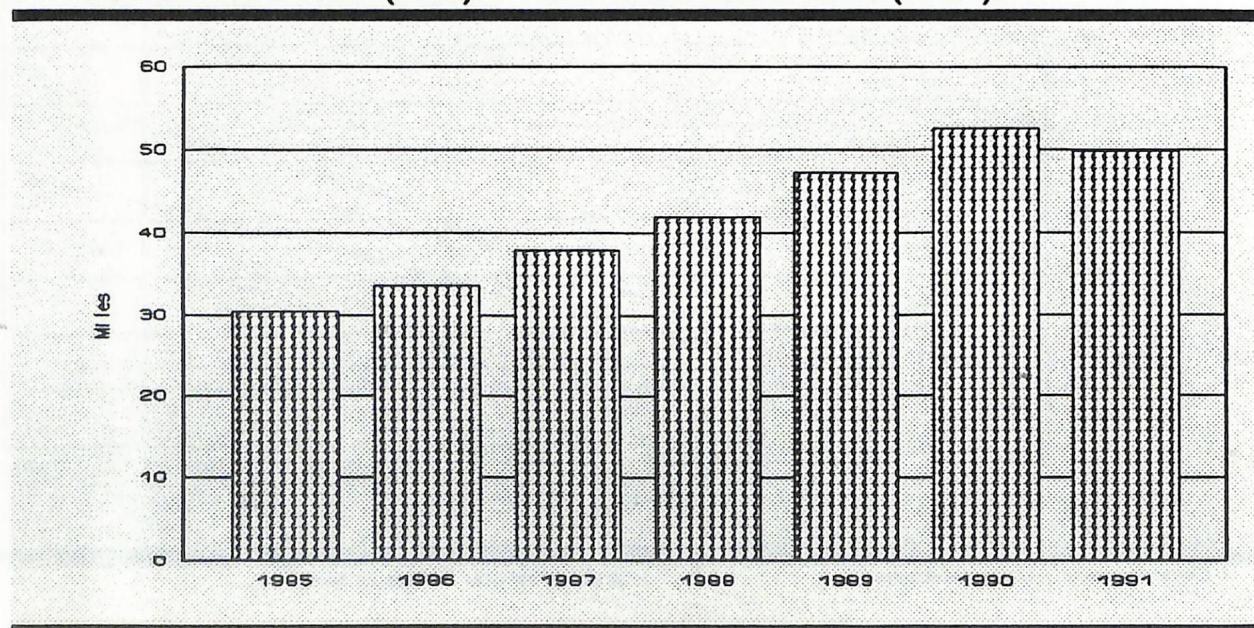
	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Crecimiento del consumo (%) Creixement del consum (%)	--	--	4	5	7	8	14
Unidades de tarificación urbana Unitats de tarifació urbana	78402	87810	98479	110444	119365	118750	247298
Conferencias interurbanas Conferències interurbanes	30503	33614	37932	42043	47361	52659	49848
Unidades de tarificación interurbana Unitats de tarifació interurbana	649417	715651	807582	836183	938134	1072532	1124321
Conferencias internacionales Conferències internacionals	712	901	1016	1155	1370	1573	1602
Unidades de tarificación internacional Unitats de tarifació internacional	46130	58375	65826	68979	86099	88240	106155

* Las cifras de este cuadro están expresadas en miles.

Les xifres d'aquest quadre estan expressades en milers.

Cálculos realizados en función del cambio de tarifas el 14-4-91. El % del crecimiento del consumo está homogeneizado y sin planta.
Càlculs realitzats en funció del canvi de tarifes el 14-4-91. El % del creixement del consum està homogeneïtzat i sense planta.

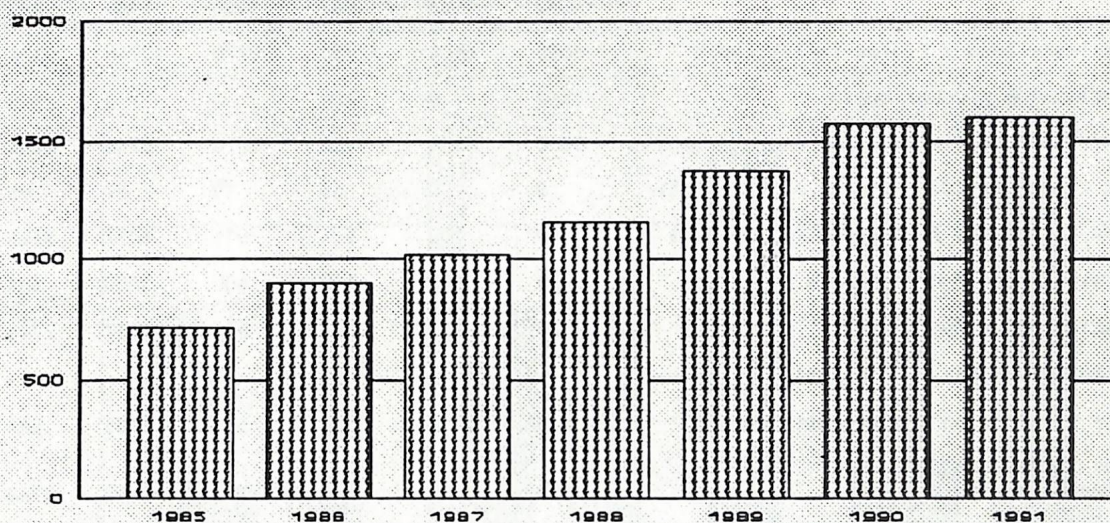
Conferencias interurbanas (miles) / Conferències interurbanes (milers)



Anuari Lleida

. 1991 .

Conferencias internacionales (miles) / Conferències internacionals (milers)



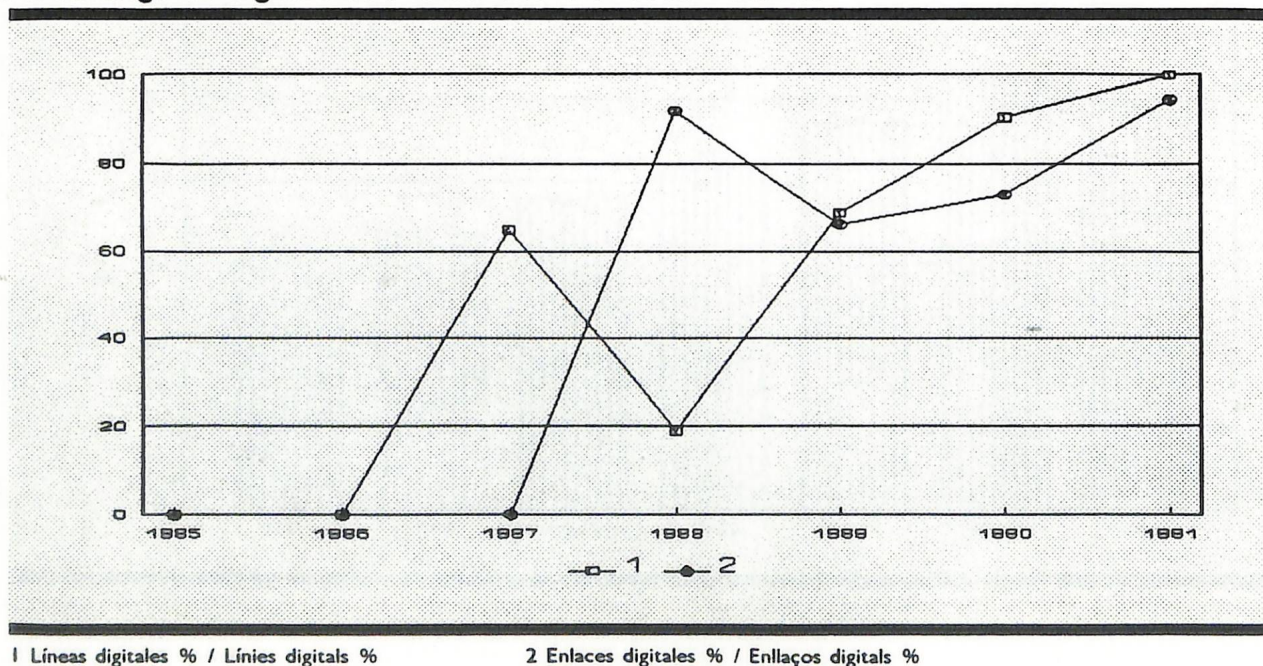
4.1.3 Evolución de la oferta / Evolució de l'oferta

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Líneas instaladas / Línies instal·lades	6690	6504	12730	9270	12748	9324	12476
- Substitución / Substitució	1360	0	7200	0	0	2340	1190
- Incremento de planta / Increment de planta	5330	6504	5530	9270	12748	6984	11286
Líneas digitales (%) / Línies digitals (%)	0	0	65	19	69	90	100
Enlaces instalados / Enllaços instal·lats	100	600	574	916	6637	3325	4389
- Provinciales / Provincials	30	200	100	400	1800	581	2859
- Nacionales / Nacionals	70	400	474	516	4837	2744	1530
- Internacionales / Internacionals	-	-	-	-	-	-	-
- Por sustitución / Per substitució	0	0	0	524	1835	581	0
- Por incremento de planta / Per increment de planta	100	600	574	392	4802	2744	4389
Enlaces digitales (%) / Enllaços digitals (%)	0	0	0	92	66	73	94

Digitalización de la red 1985-1991 / Digitalització de la xarxa 1985-1991

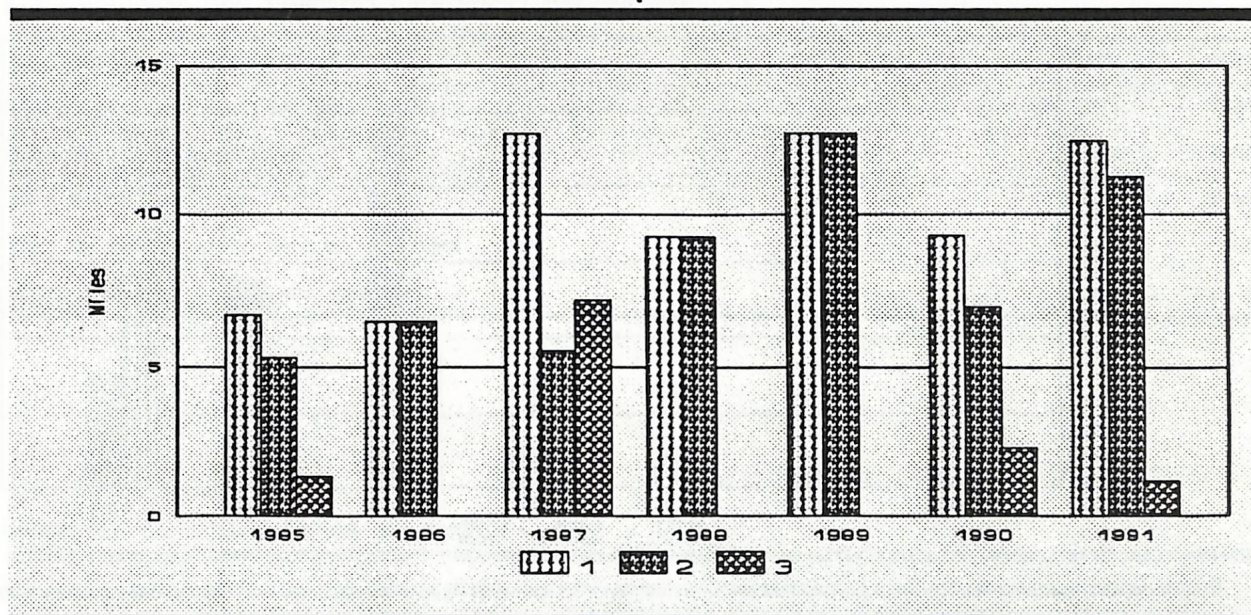
Porcentaje de digitalización anual sobre el total instalado

Percentatge de digitalització anual sobre el total instal·lat



Líneas instaladas: sustitución e incremento de planta

Línies instal.lades: substitució i increment de planta



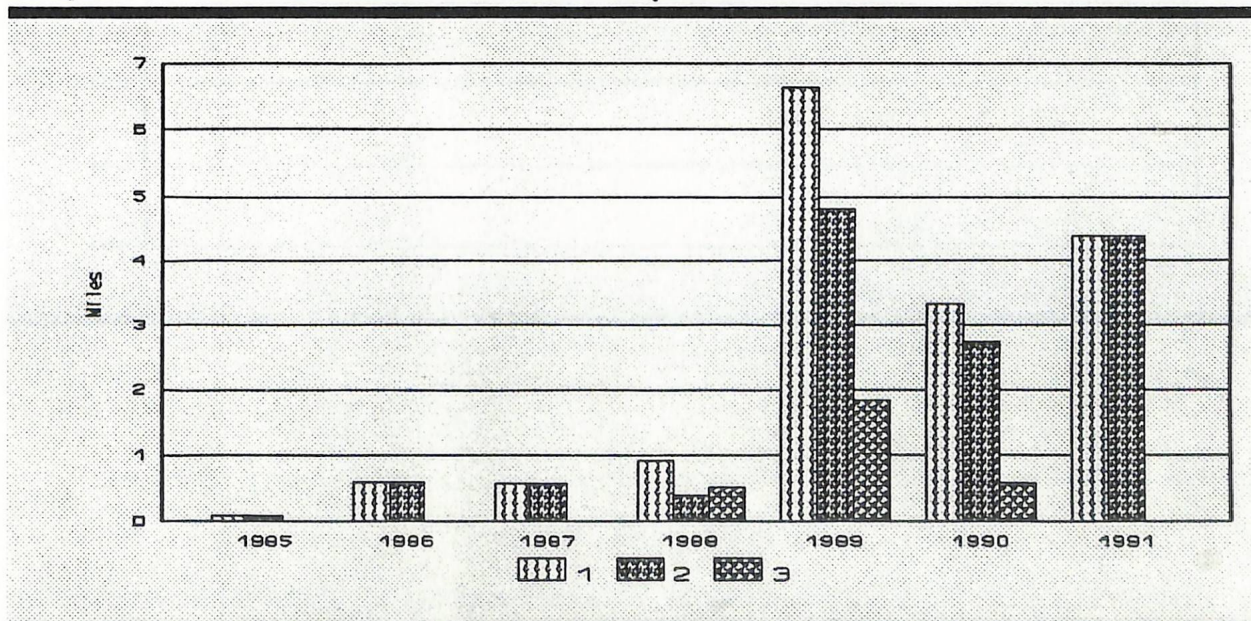
1 Líneas instaladas / Línies instal.lades

2 Incremento de planta / Increment de planta

3 Sustitución / Substitució

Enlaces instalados: sustitución e incremento de planta

Enllaços instal.lats: substitució i increment de planta



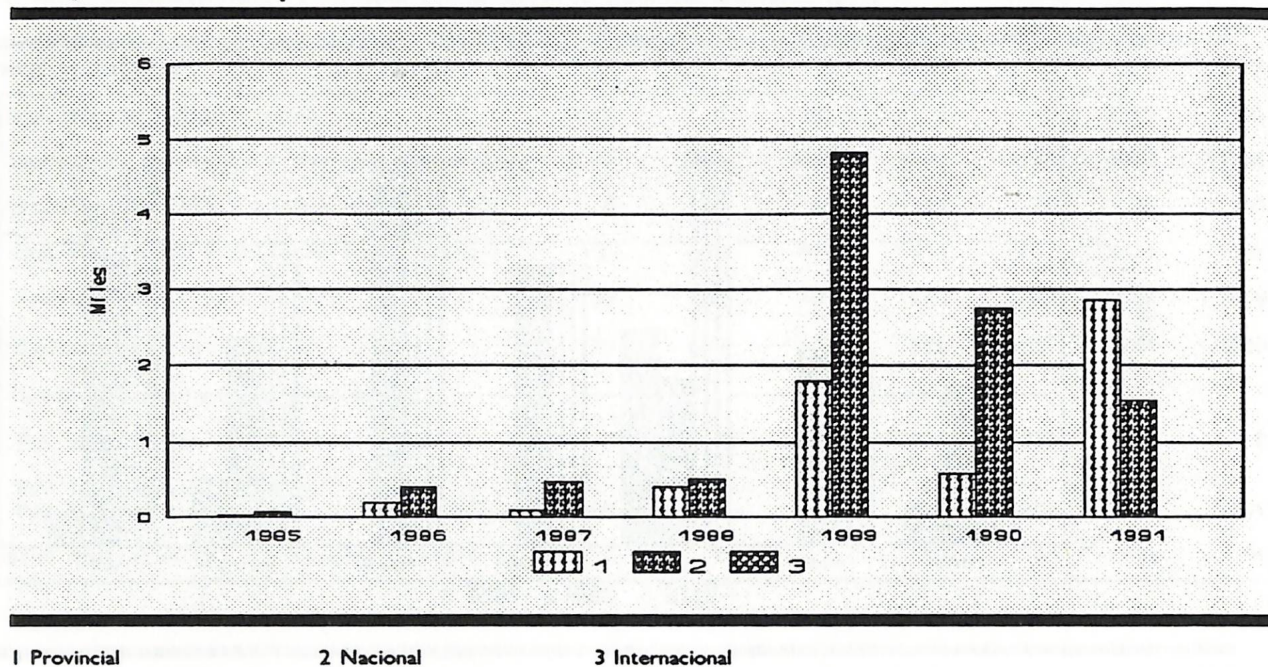
1 Enlaces instalados / Enllaços instal.lats

2 Incremento de planta / Increment de planta

3 Sustitución / Substitució

Enlaces instalados: provinciales, nacionales e internacionales

Enllaços instal.lats: provincials, nacionals i internacionals



Anuari Lleida

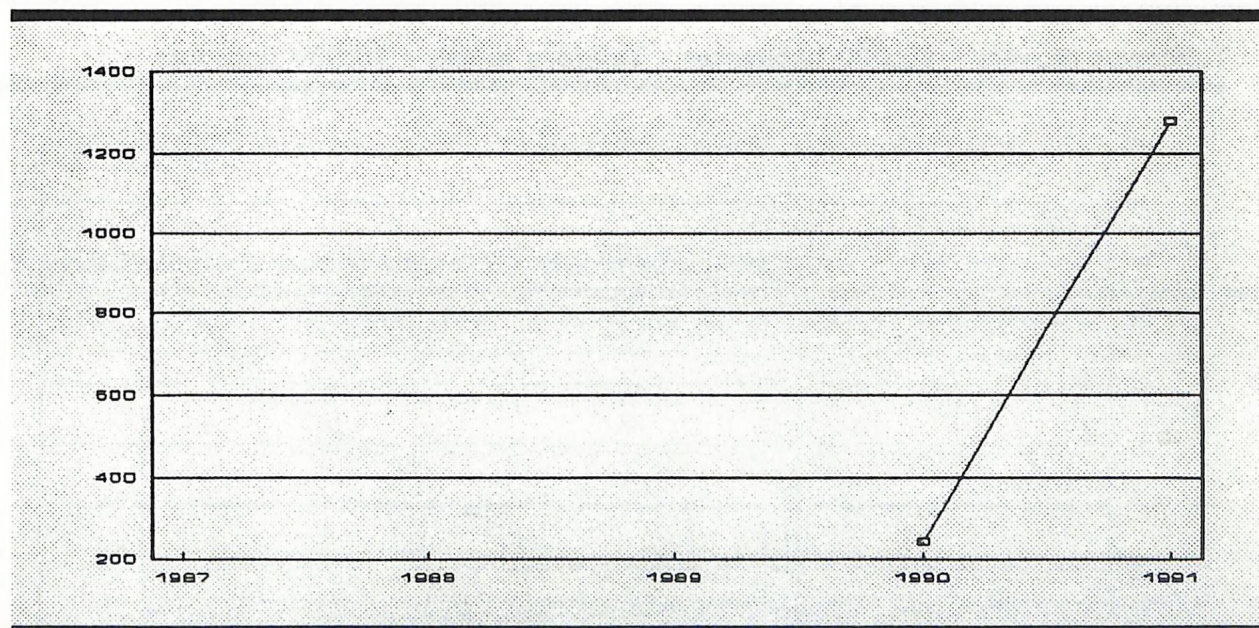
. 1991 .

4.2. Servicio Ibercom / Servei Ibercom

4.2.1 Evolución del mercado / Evolució del mercat

	1990	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	245	1281
Demanda Neta / Demanda Neta	245	1036
Altas / Altes	245	1046
Cartera de pedidos / Cartera de comandes	0	0
Clientes (número) / Clients (nombre)	--	6

Líneas en servicio / Línies en servei

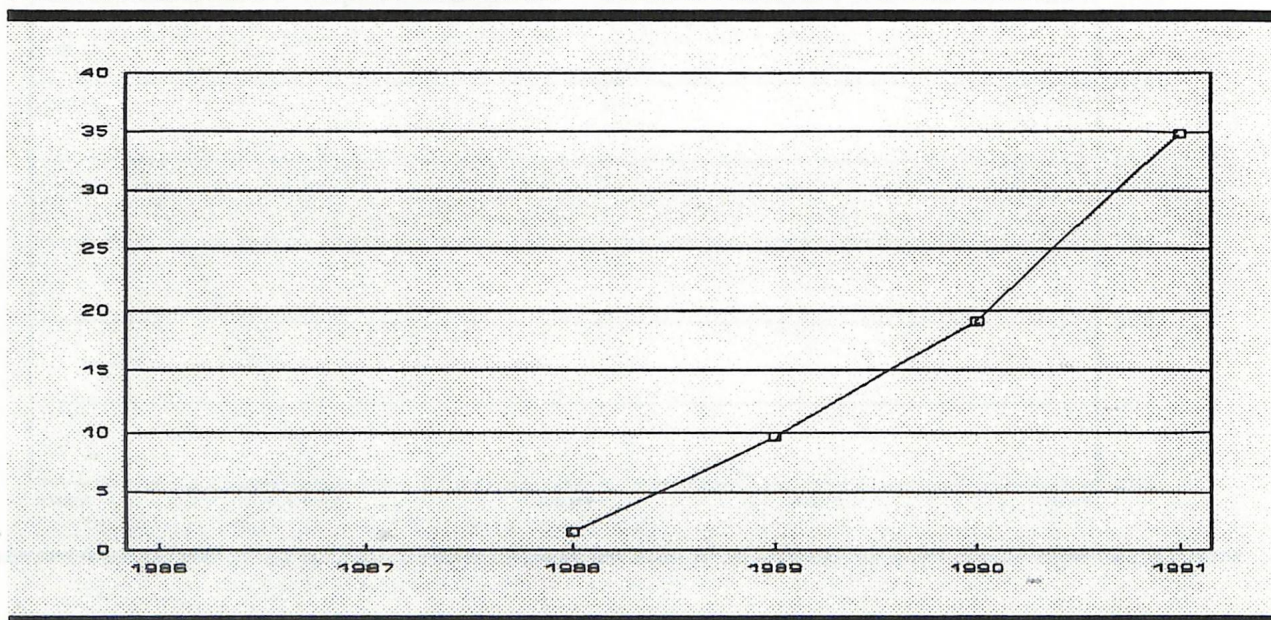


4.3. Servicio Telefonía Móvil Automática / Servei Telefonía Mòbil Automàtica

4.3.1 Evolución del Mercado / Evolució del Mercat

	1988	1989	1990	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	54	341	673	1227
Demanda / Demanda	54	296	357	612
Altas / Altes	54	296	357	612
Cartera de pedidos / Cartera de comandes	0	0	0	0
Teléfonos móviles / 10.000 habitantes Telèfons mòbils / 10.000 habitants	1,5	9,7	19,1	34,9

Teléfonos móviles / 10.000 habitantes - Telèfons mòbils / 10.000 habitants



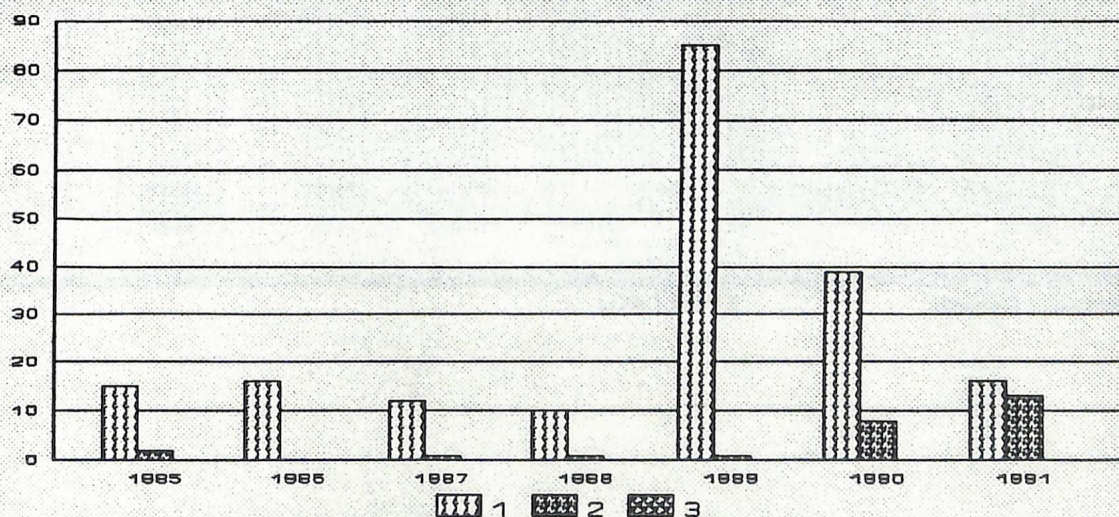
4.4. Servicios de transmisión de datos / Serveis de transmissió de dades

4.4.1 Circuitos punto a punto: evolución del mercado

Circuits punt a punt: evolució del mercat

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Circuitos en servicio / Circuits en servei	69	77	87	100	174	182	188
- Demanda / Demanda	18	14	15	13	95	40	34
- Altas < 2400 bps / Altes < 2400 bps	15	16	12	10	85	39	16
- Altas 2400 a 9600 bps / Altes 2400 a 9600 bps	2	0	1	1	1	8	13
- Altas > 9600 bps / Altes > 9600 bps	0	0	0	0	0	0	0
Altas (total) / Altes (total)	17	16	13	11	86	47	36
Cartera de pedidos / Cartera de comandes	2	0	2	4	13	6	4
Tiempo medio de espera (meses) Temps mitjà d'espera (mesos)	1,4	0	1,9	4,4	1,8	1,5	1,3

Circuitos punto a punto: altas / Circuits punt a punt: altes



1 Altas < 2400 bps. / Altes < 2400 bps.

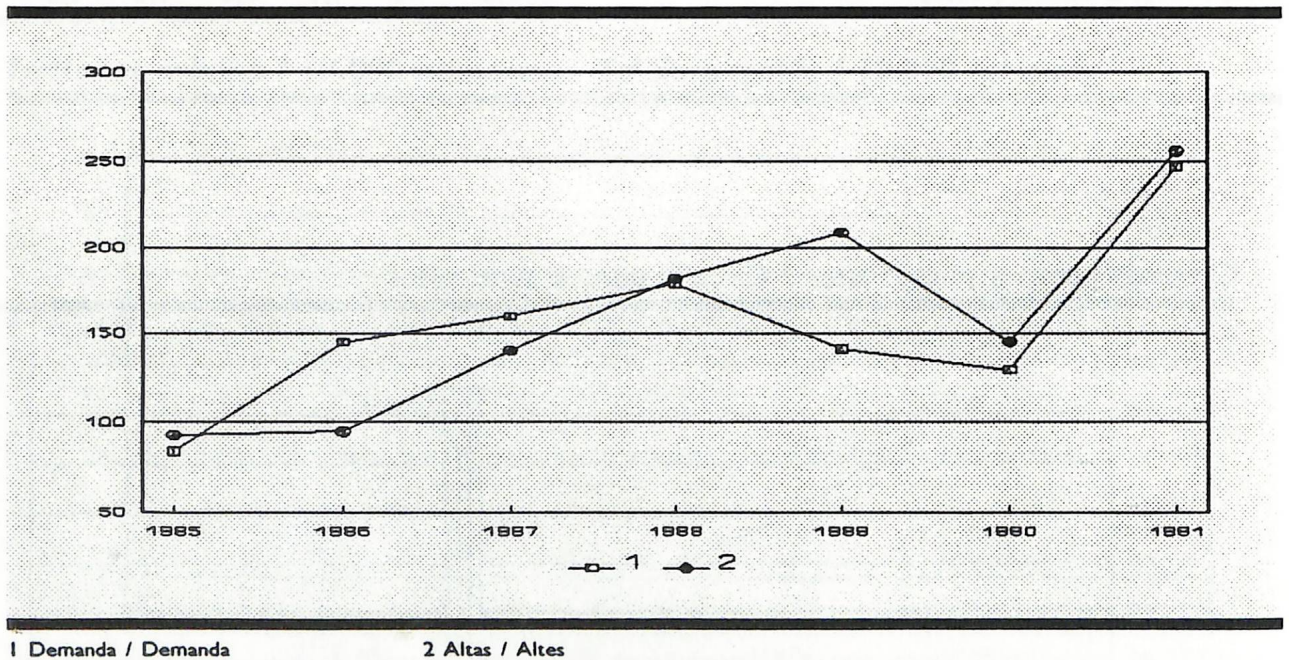
2 Altas de 2400 a 9600 bps. / Altes de 2400 a 9600 bps.

3 Altas > 9.600 bps / Altes > 9.600 bps.

4.4.2 Servicio Iberpac / Servei Iberpac

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Circuitos con acceso directo Circuits amb accés directe	--	--	--	--	--	--	921
Circuitos acceso RTC X.28 Circuits accés XTC X.28	--	--	--	--	--	--	7
Demanda Demanda	84	145	160	179	141	129	247
Altas Altes	93	95	140	182	209	145	256
Cartera de pedidos Cartera de comandes	37	87	107	104	36	20	11

Demanda - Altas / Demanda - Altes



Anuari Lleida

. 1991 .

4.5. Otros servicios / Altres serveis

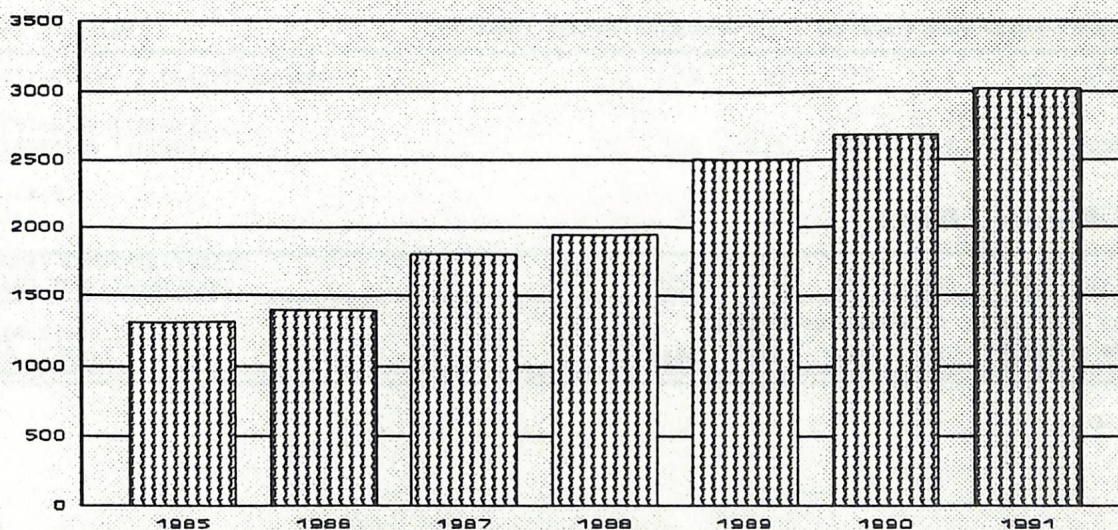
4.5.1 Operación e información

Operació i informació

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Servicio 003 (número medio llamadas/día)							
Servei 003 (nombre mitjà trucades/dia)	1314	1404	1804	1947	2510	2686	3020

Servei 003 (número medio de llamadas / día)

Servei 003 (nombre mitjà de trucades / dia)



4.5.2 Cobro revertido automático (servicio 900)

Cobrament revertit automàtic (servei 900)

	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	7
Demanda / Demanda	7
Altas / Altes	7

4.5.3 Línea Multiservicio / Línia Multiservei

	1990	1991
Líneas instaladas / Línies instal·lades	27272	39748
Líneas con servicio contratado / Línies amb servei contractat	--	1070
Servicios contratados (número) / Serveis contractats (nombre)	--	1194

4.5.4 Ibertex / Ibertex

	1991
Centros servidores / Centres servidors	1
Puertas / Portes	34

Anuari Lleida

. 1991 .

5. INVERSIÓN / INVERSIÓ

Inversión provincial (millones ptas.) / Inversió provincial (milions ptes.)

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
- Conmutación / Commutació	189	164	223	590	1022	1028	1092
- Transmisión / Transmissió	212	260	190	234	926	853	307
- Radio / Ràdio	--	--	8	15	205	801	447
- Móviles / Mòbils	--	--	--	--	--	--	--
- Telemática / Telemàtica	--	--	57	36	60	174	154
- Energía / Energia	--	--	63	65	148	147	90
PLANTA INTERIOR (total) PLANTA INTERIOR (total)	401	424	451	940	2361	3003	2120
- Redes de abonado / Xarxes d'abonat	165	237	371	634	823	845	259
- Interurbanos / Interurbans	120	164	154	137	175	130	99
- Fibra óptica / Fibra òptica	0	0	11	155	180	485	791
- Cables / Cables	285	401	536	926	1178	1460	1149
- Canalizaciones / Canalitzacions	15	20	73	0	0	373	469
PLANTA EXTERIOR (total) PLANTA EXTERIOR (total)	300	421	609	926	1178	1833	1618
INMOBILIARIO IMMOBILIARI	73	22	75	219	340	335	251
INVERSIONES COMPLEMENTARIAS INVERSIONS COMPLEMENTÀRIES	924	719	757	535	960	1005	604
INVERSIÓN (total) INVERSIÓ (total)	1698	1586	1982	2620	4839	6176	4593

Anuari Lleida

. 1991 .

6. TRÁFICO / TRÀNSIT

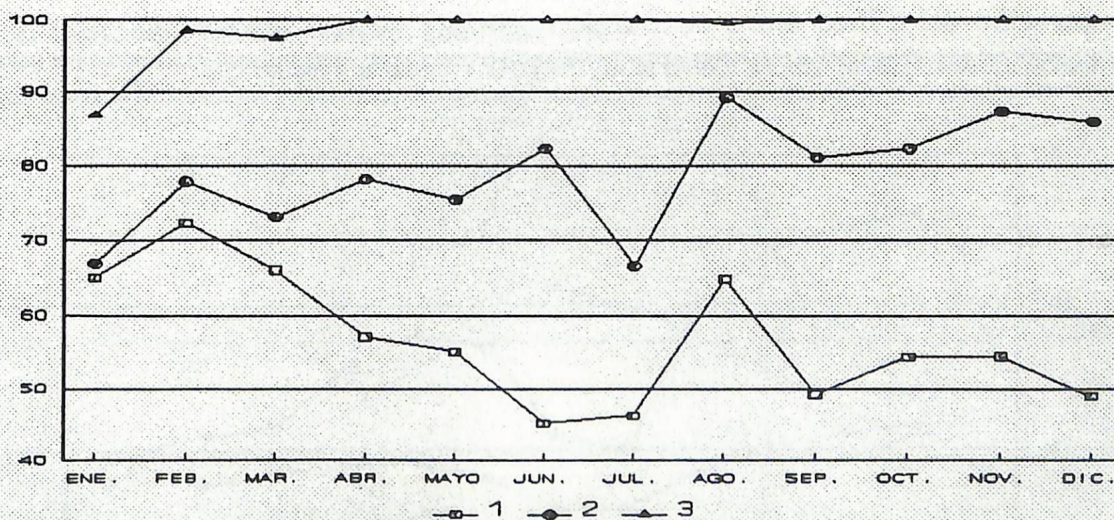
6.1 Evolución del número de puntos de sobrecarga

Evolució del nombre de punts de sobrecàrrega

	Ene. Gen.	Feb. Feb.	Mar. Març	Abr. Abr.	May. Maig	Jun. Juny	Jul. Jul.	Ago. Ago.	Sep. Set.	Oct. Oct.	Nov. Nov.	Des. Des.
1990	100	95	71	105	95	90	57	48	48	48	43	19
1991	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	10

Índice valor 100 a 31.12.89 / Índex valor 100 el 31.12.89

Comportamiento de la red telefónica / Comportament de la xarxa telefònica

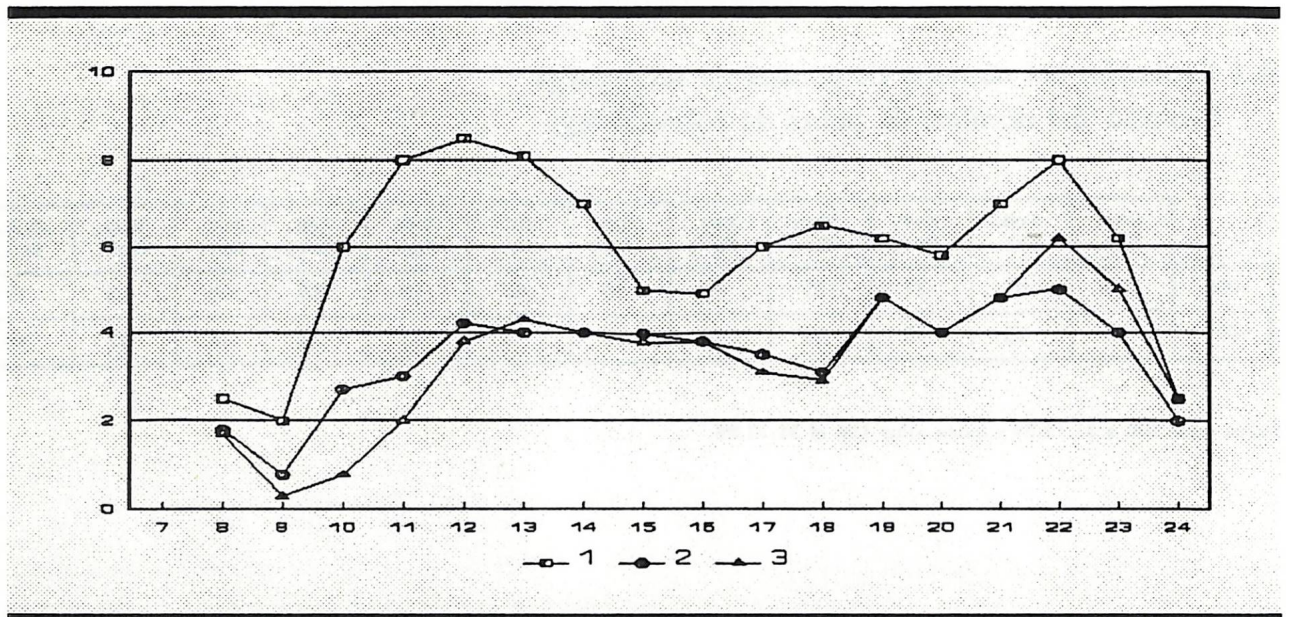


1 1989 2 1990 3 1991

Valores homogeneizados con factores de ponderación de 1991

Valors homogeneitzats amb factors de ponderació de 1991

Distribución horaria del servicio telefónico / Distribució horària del servei telefònic



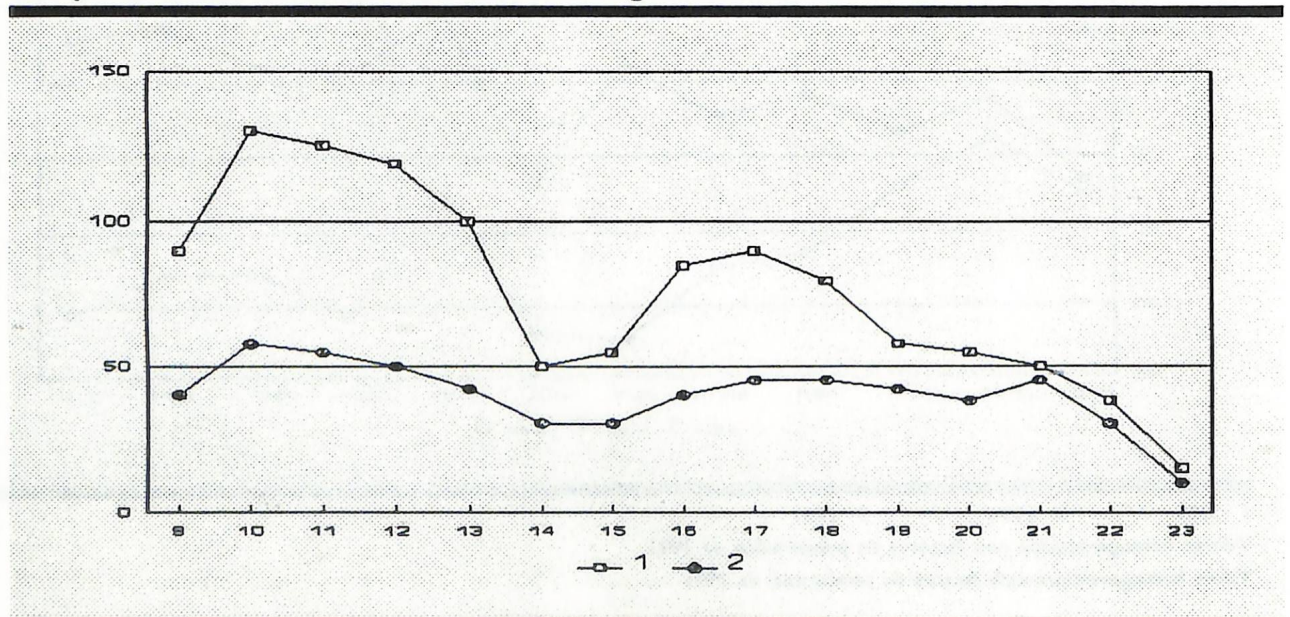
1 Día laboral medio / Dia laborable mitjà

2 Sábado / Dissabte

3 Domingo / Diumenge

Comparación del tráfico entre central de negocio y central residencial

Comparació del trànsit entre central de negoci i central residencial



1 Tráfico negocio / Trànsit de negoci

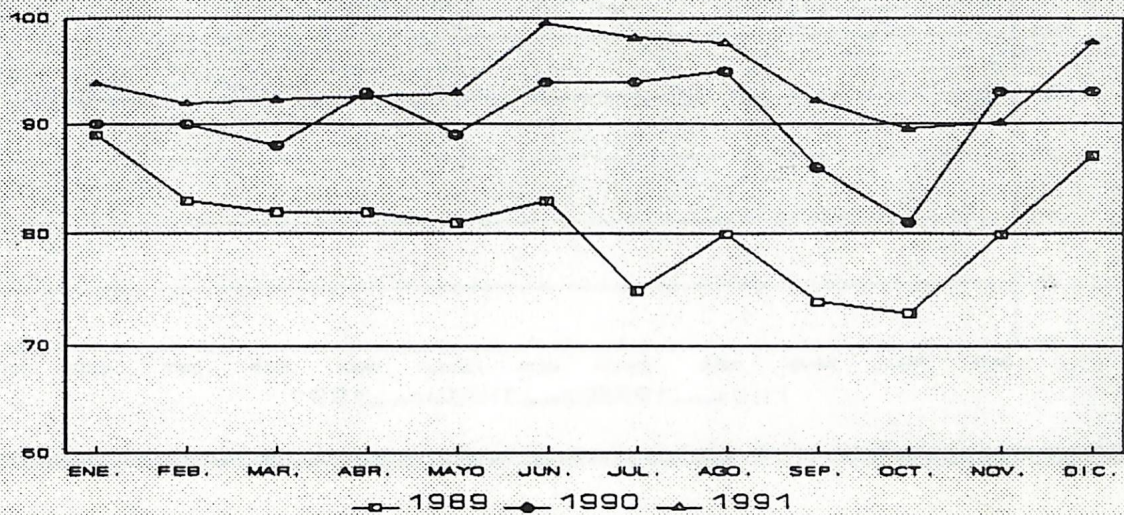
2 Tráfico residencial / Trànsit residencial

Anuari Lleida

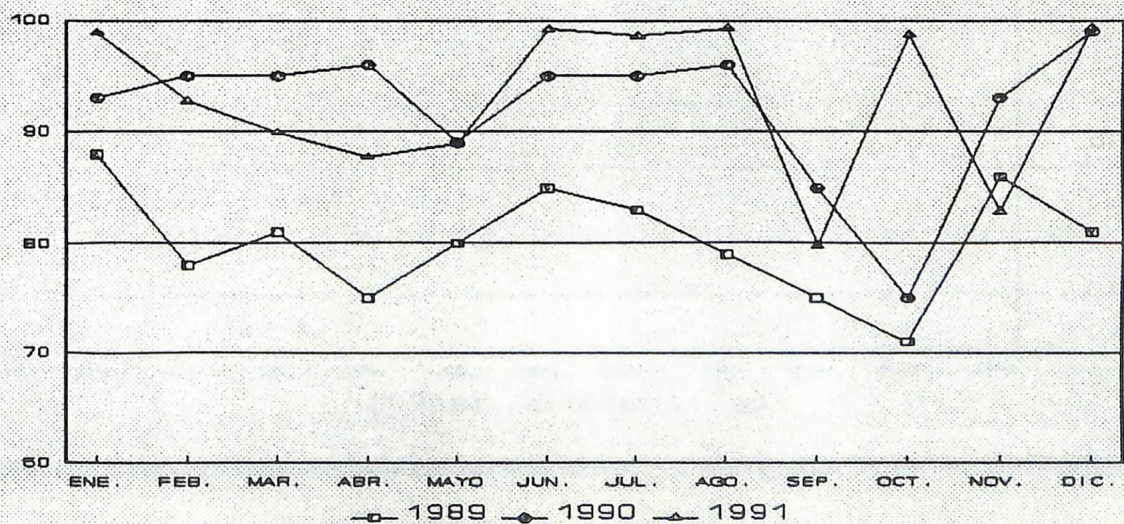
. 1991 .

7. CALIDAD DEL SERVICIO / QUALITAT DEL SERVEI

Índice global / Índex global



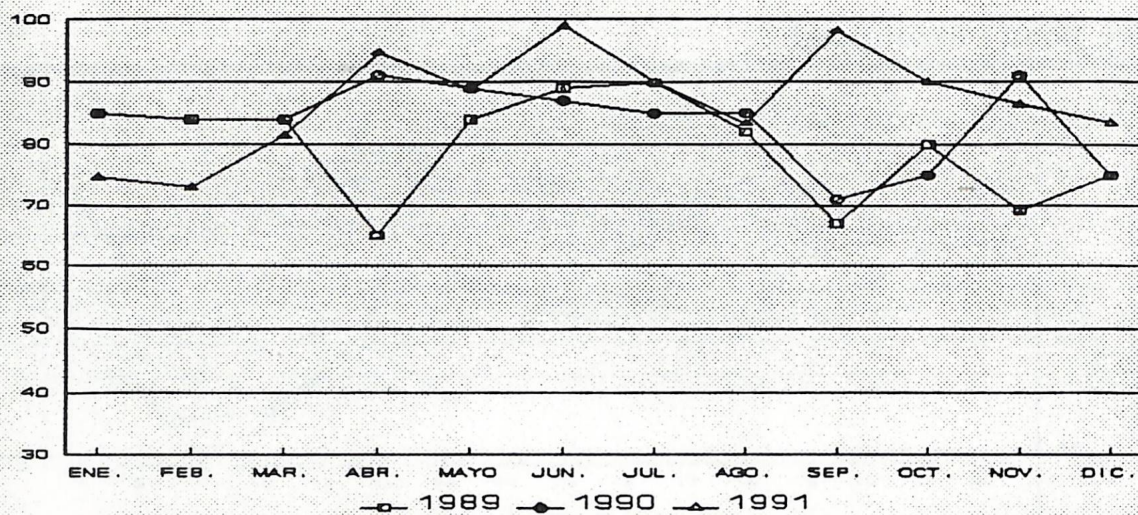
Servicio telefónico básico / Servei telefònic bàsic



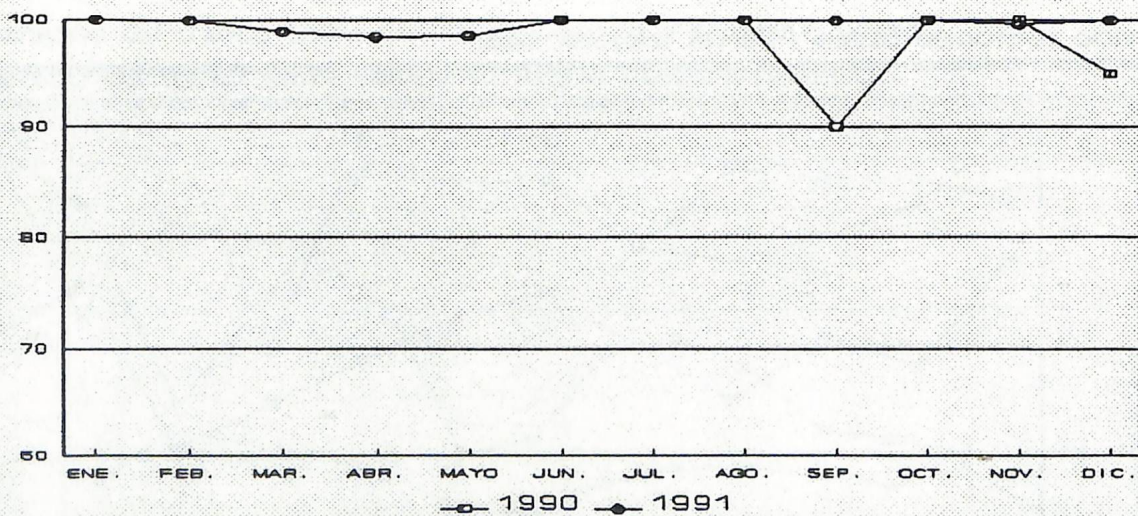
Anuari Lleida

. 1991 .

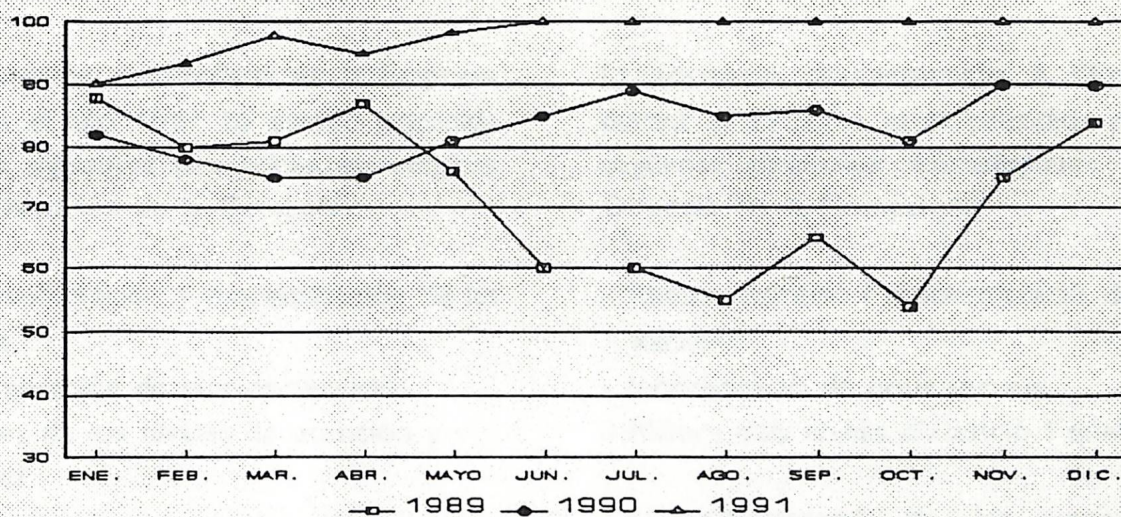
Servicio telefónico público / Servei telefònic públic



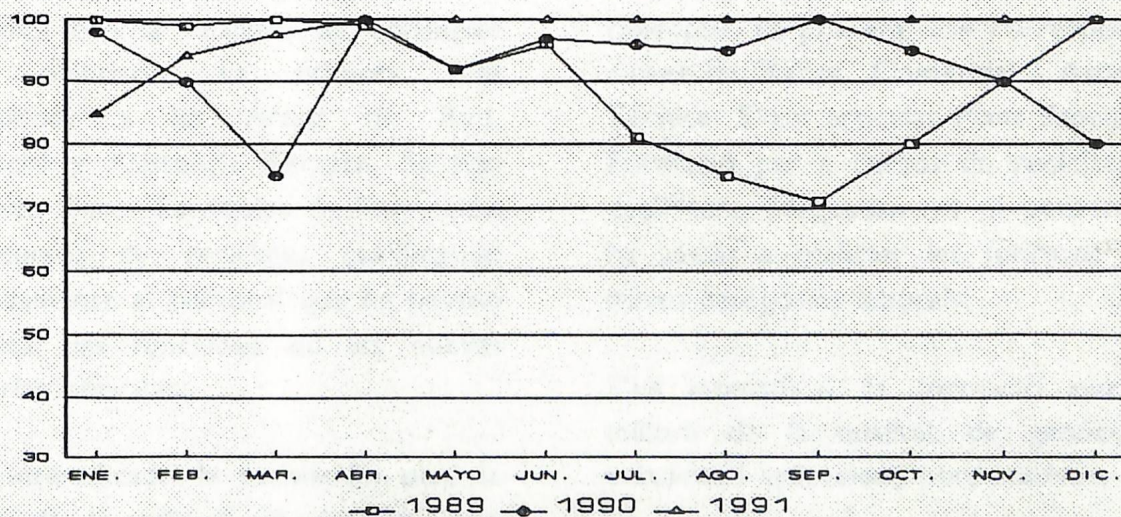
Ibercom / Ibercom



Iberpac / Iberpac



Transmisión de datos punto a punto / Transmissió de dades punt a punt



Page 1 of 1

Page 1 of 1

Page 1 of 1

Page 1 of 1

8. FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

La formación desarrollada en la Empresa durante el año 1991 ha estado presidida por las siguientes directrices estratégicas de la Dirección de la Compañía:

- Reestructuración y modernización de las redes.
- Incorporación de nuevos servicios
- Mejora de los niveles de atención y calidad

La modernización de las redes, la incorporación de nuevos servicios y la mejora de los niveles de atención y calidad han motivado la necesidad de crear nuevos Grupos Laborales para los empleados de Telefónica con la finalidad de conseguir dichos objetivos. La primera fase corresponde a las Áreas de Red, Comercial y Asistencia Técnica. Se han articulado Planes Especiales de Formación para cursos de reciclaje, cualificando adecuadamente al personal que ha pasado a realizar las funciones en las nuevas categorías laborales.

Se ha intensificado la formación para la mejora de la calidad de gestión, con métodos y aplicaciones corporativas.

El número total de cursos ha sido de 140, con un total de 835 alumnos y 13.393 horas-alumno.

8. FORMACIÓ I DIVULGACIÓ

La formació desenvolupada a l'Empresa durant el 1991 ha estat presidida per les següents directrius estratègiques de la Direcció de la Companyia:

- Reestructuració i modernització de les xarxes
- Incorporació de nous serveis
- Millora dels nivells d'atenció i qualitat

La modernització de les xarxes, la incorporació de nous serveis i la millora dels nivells d'atenció i qualitat, han motivat la necessitat de crear nous Grups Laborals per als empleats de Telefónica amb la finalitat d'aconseguir els esmentats objectius. La primera fase correspon a les Àrees de Xarxa, Comercial i Assistència Tècnica. S'han articulat Plans Especials de Formació per a cursos de reciclatge tot qualificant adequadament el personal que ha passat a realitzar les funcions en les noves categories laborals.

S'ha intensificat la formació per a la millora de la qualitat de gestió, amb mètodes i aplicacions corporatives.

El nombre total de cursos ha estat de 140 i el d'alumnes 835 amb 13.393 hores-alumnes.

2. FORMACIÓN Y EVOLUCIÓN

2. FORMACIÓN Y EVOLUCIÓN

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

La formación geológica de la zona
ocurre al año 1971 en el sector
occidental de la zona, en el sector
occidental de la zona.

9. PROYECTOS MÁS IMPORTANTES

Como está siendo habitual en estos últimos años, Telefónica, desde la Dirección Provincial de Lleida está incrementando su participación en actos de diversa índole acercando notablemente la Empresa y el servicio en general a los clientes. Así, en el durante el año 1991 Telefónica acudió a diversos eventos como la Fira de Sant Josep de Mollerussa, la Fira de Sant Miquel en Lleida, la Setmana Catalana de Ciclisme, la Volta Ciclista en la provincia de LLeida, la Vuelta ciclista a España y el Trofeo De S. M. la Reina de Tennis.

En lo referente a la incorporación de nuevos servicios, a lo largo de 1991 se pusieron en marcha los servicios de Hilo Musical y el TMA 900A.

Cabe destacar, también, el hecho que el edificio Rambla, que se ha inaugurado en febrero de 1992, recibió el premio Construmat-91 por su diseño en el sistema de refrigeración y calefacción.

En cuanto a la participación en empresas y proyectos ciudadanos, destacan, entre otros los relativos a la continuación del desarrollo del convenio entre Telefónica y la Diputación Provincial de Lleida para la creación de Nuevas Zonas Urbanas, la participación en el «II Fòrum Empresa i Qualitat Total» en el marco de la Fira de Sant Miquel y el desarrollo de diversas reuniones y charlas con las Oficinas de

9. PROJECTES MÉS IMPORTANTS

Com ja és habitual, en aquests darrers anys, Telefónica, des de la Direcció Provincial de Lleida, ha estat incrementant la seva participació en actes de diversa índole tot acostant notablement l'Empresa i el servei en general als clients. Així, durant el 1991, Telefónica ha estat present en diversos esdeveniments com ara la Fira de Sant Josep de Mollerussa, la Fira de Sant Miquel de Lleida, la Setmana Catalana de Ciclisme, la Volta Ciclista de la província de Lleida, la Vuelta Ciclista de España i el trofeu de S.M. la Reina de Tennis.

Pel que fa a la incorporació de nous serveis, en el transcurs del 1991 es van posar en marxa els serveis de Fil Musical i el TMA 900A.

Cal destacar, també, el fet que l'edifici Rambla, que ha estat inaugurat el mes de febrer d'enguany, va rebre el premi Construmat-91 pel seu disseny del sistema de refrigeració i calefacció.

Quant a la participació en empreses i projectes ciutadans, destaquen, entre altres, els relatius a la continuació del desenvolupament del conveni entre Telefónica i la Diputació Provincial de Lleida per a la creació de Noves Zones Urbanes, la participació en el «II Fòrum Empresa i Qualitat Total» dins el marc de la Fira de Sant Miquel i el desenvolupament de diverses reunions i

Consumidores dependientes de los Consells Comarcals acerca del servicio telefónico.

Se participó, también, como ya viene siendo tradicional, en «L'Aplec del Cargol», un importante acontecimiento festivo que se produce anualmente coincidiendo con la fiesta mayor de Lleida.

Asimismo, se mantuvo el acercamiento a los Colegios e Institutos con distintas visitas de escolares a instalaciones de Telefónica.

xerrades amb les Oficines de Consumidors dependents dels Consells Comarcals sobre el servei telefònic.

Es va participar, també, com ja comença a ésser tradicional, en «L'Aplec del Cargol», un important esdeveniment festiu que es produeix anualment i que coincideix amb la festa major de Lleida.

Per altra banda, prossegueix l'apropament als col·legis i instituts mitjançant la realització de diferents visites d'escolars a instal·lacions de Telefónica.

Anuari Lleida

. 1991 .

ANEXOS

ANEXO 1: LLEIDA CIUDAD

ANEXO 2: LA SEU D'URGELL

ANNEXOS

ANNEX 1: LLEIDA CIUTAT

ANNEX 2: LA SEU D'URGELL

Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement

Le présent rapport a été rédigé par le
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement

Le présent rapport a été rédigé par le
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement

Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement

Le présent rapport a été rédigé par le
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement

Le présent rapport a été rédigé par le
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement
Commissariat général de l'Éclaircissement

ANEXO 1: LLEIDA CIUDAD

1 SITUACIÓN ESTRUCTURAL

- 1.1 Datos socio-económicos
- 1.2 Infraestructura básica
- 1.3 Recursos
- 1.4 Red telefónica

2 ACTIVIDAD

- 2.1 Servicio telefónico
- 2.2 Servicio Telefonía Móvil Automática
- 2.3 Servicios de transmisión de datos

ANNEX 1: LLEIDA CIUTAT

1 SITUACIÓ ESTRUCTURAL

- 1.1 Dades socio-econòmiques
- 1.2 Infraestructura bàsica
- 1.3 Recursos
- 1.4 Xarxa telefònica

2 ACTIVITAT

- 2.1 Servei telefònic
- 2.2 Servei Telefonía Mòbil Automàtica
- 2.3 Serveis de transmissió de dades

Anuari Lleida

. 1991 .

LLEIDA CIUTAT

I SITUACIÓN ESTRUCTURAL / SITUACIÓ ESTRUCTURAL

I.1 Datos socio-económicos / Dades socio-econòmiques

Habitantes 1986 / Habitants 1986	107749
Habitantes 1991 / Habitants 1991	111880
Viviendas 1991 / Habitatges 1991	46098

I.2 Infraestructura básica / Infraestructura bàsica

	1990	1991
Centrales telefónicas / Centrals telefòniques	4	4
Edificios y locales (m ²) / Edificis i locals (m ²)	17952	19947
Cables de pares (Km) / Cables de parells (Km)	1664	1795
Cables de fibra óptica (Km) / Cables de fibra òptica (Km)	36	63
Canalización (Km) / Canalització (Km)	36	38

I.3 Recursos / Recursos

	1990	1991
Empleados en activo / Empleats en actiu	557	519
Vehículos / Vehicles	95	100

I.4 Red Telefónica / Xarxa Telefònica

	1987	1988	1989	1990	1991
Líneas instaladas / Línies instal·lades	40760	43760	45808	47856	50376
Teléfonos de uso público / Telèfons d'ús públic	--	--	--	972	1186
Líneas con servicios suplementarios Línies amb serveis suplementaris	--	--	--	--	452
Líneas digitales (%) / Línies digitals (%)	27	25	28	32	35
Enlaces / Enllaços	--	--	--	--	3210
Enlaces digitales (%) / Enllaços digitals (%)	--	--	--	--	91

2 ACTIVIDAD / ACTIVITAT

2.1 Servicio telefónico / Servei telefònic

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	--	--	37921	40545	42836	44412	47152
Líneas en servicio / 100 habitantes Línies en servei / 100 habitants	--	--	33	35	36	37	42
Demanda / Demanda	1065	1877	2219	2035	2450	2137	2957
Altas / Altes	2849	3062	2754	3514	3378	2582	3881
Cartera de pedidos / Cartera de comandes	379	639	1142	553	712	1274	131
Tiempo medio de espera (meses) Temps mitjà d'espera (mesos)	1,6	2,5	4,9	1,8	2,5	5,9	0,4
Conferencias interurbanas (miles) Conferències interurbanes (milers)	--	--	--	--	--	18085	16002
Conferencias internacionales (miles) Conferències internacionals (milers)	--	--	--	--	--	216	209
Conferencias con Andorra (miles) Conferències amb Andorra (milers)	--	--	--	--	--	163	452

2.2 Servicio Telefonía Móvil Automática / Servei Telefonía Mòbil Automàtica

	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	574
Teléfonos móviles / 10.000 habitantes - Telèfons mòbils / 10.000 habitants	51

2.3 Servicios de transmisión de datos: conexiones en servicio

Serveis de transmissió de dades: connexions en servei

	1990	1991
Iberpac / Iberpac	438	382
Punto a punto / Punt a punt	154	310
Conexiones / 10.000 habitantes - Connexions / 10.000 habitants	53	62

ANEXO 2: LA SEU D'URGELL

1 SITUACIÓN ESTRUCTURAL

- 1.1 Datos socio-económicos
- 1.2 Infraestructura básica
- 1.3 Recursos
- 1.4 Red telefónica

2 ACTIVIDAD

- 2.1 Servicio telefónico
- 2.2 Servicio Telefonía Móvil Automática
- 2.3 Servicios de transmisión de datos

ANNEX 1: LA SEU D' URGELL

1 SITUACIÓ ESTRUCTURAL

- 1.1 Dades socio-econòmiques
- 1.2 Infraestructura bàsica
- 1.3 Recursos
- 1.4 Xarxa telefònica

2 ACTIVITAT

- 2.1 Servei telefònic
- 2.2 Servei Telefonía Mòbil Automàtica
- 2.3 Serveis de transmissió de dades

ANNEX 1: TABLE 1

ANNEX 1: TABLE 1

Table 1: Summary of data for 1957

Category	Sub-category	Value	Value	Value	Value	Value	Value	Value	Value
1. General Information	1.1. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	1.2. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	1.3. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	1.4. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
2. Detailed Information	2.1. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	2.2. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	2.3. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	2.4. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
3. Conclusions	3.1. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.2. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.3. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.4. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100

ANNEX 1: TABLE 1

ANNEX 1: TABLE 1

Category	Sub-category	Value	Value	Value	Value	Value	Value	Value	Value
1. General Information	1.1. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	1.2. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	1.3. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	1.4. General Information	100	100	100	100	100	100	100	100
2. Detailed Information	2.1. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	2.2. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	2.3. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
	2.4. Detailed Information	100	100	100	100	100	100	100	100
3. Conclusions	3.1. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.2. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.3. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100
	3.4. Conclusions	100	100	100	100	100	100	100	100

Anuari Lleida

. 1991 .

LA SEU D'URGELL

I SITUACIÓN ESTRUCTURAL / SITUACIÓ ESTRUCTURAL

I.1 Datos socio-económicos / Dades socio-econòmiques

Habitantes 1986 / Habitants 1986	10101
Habitantes 1991 / Habitants 1991	10336
Viviendas 1991 / Habitatges 1991	4662

I.2 Infraestructura básica / Infraestructura bàsica

	1990	1991
Centrales telefónicas / Centrals telefòniques	1	1
Edificios y locales (m ²) / Edificis i locals (m ²)	2149	2149
Cables de pares (Km) / Cables de parells (Km)	138	149
Cables de fibra óptica (Km) / Cables de fibra òptica (Km)	0	0
Canalización (Km) / Canalització (Km)	3	4

I.3 Recursos / Recursos

	1990	1991
Empleados en activo / Empleats en actiu	22	20
Vehículos / Vehicles	10	12

I.4 Red Telefónica / Xarxa Telefònica

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Líneas instaladas / Línies instal·lades	--	--	--	3680	4180	4680	4680
Teléfonos de uso público / Telèfons d'ús públic	--	--	--	--	--	210	218
Líneas con servicios suplementarios Línies amb serveis suplementaris	--	--	--	--	--	--	23
Líneas digitales (%) / Línies digitals (%)	--	--	--	--	--	--	--
Enlaces / Enllaços	--	--	--	--	--	--	235
Enlaces digitales (%) / Enllaços digitals (%)	--	--	--	--	--	--	62

2 ACTIVIDAD / ACTIVITAT

2.1 Servicio telefónico / Servei telefònic

	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	--	--	--	3062	3352	3868	4030
Líneas en servicio / 100 habitantes Línies en servei / 100 habitants	--	--	--	30	33	38	39
Demanda / Demanda	148	168	194	264	319	240	275
Altas / Altes	399	274	81	331	559	385	283
Cartera de pedidos / Cartera de comandes	53	131	288	272	118	56	11
Tiempo medio de espera (meses) Temps mitjà d'espera (mesos)	1,6	5,7	42	9,8	2,5	1,7	0,5
Conferencias interurbanas (miles) Conferències interurbanes (milers)	--	--	--	--	--	3189	3206
Conferencias internacionales (miles) Conferències internacionals (milers)	--	--	--	--	--	43	41
Conferencias con Andorra (miles) Conferències amb Andorra (milers)	--	--	--	--	--	436	461

2.2 Servicio Telefonía Móvil Automática / Servei Telefonía Mòbil Automàtica

	1991
Líneas en servicio / Línies en servei	42
Teléfonos móviles / 10.000 habitantes - Telèfons mòbils / 10.000 habitants	41

2.3 Servicios de transmisión de datos: conexiones en servicio

Serveis de transmissió de dades: connexions en servei

	1990	1991
Iberpac / Iberpac	35	33
Punto a punto / Punt a punt	13	11
Conexiones / 10.000 habitantes - Connexions / 10.000 habitants	46	43

7 ACTIVIDADES / ACTIVITAT

7.1 Servicio telefónico / Servei telefònic

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600

7.2 Servicio telefónico / Servei telefònic

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600

7.3 Servicio telefónico / Servei telefònic

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600
Atención al cliente / Atenció al client	2.000	2.100	2.200	2.300	2.400	2.500	2.600



TELEFÓNICA, SOCI EN TELECOMUNICACIONS
DELS JJ.OO. DE BARCELONA '92



TELEFÓNICA, SOCIO
EN TELECOMUNICA

0
1
LL