

**INTERVENCION DEL LICENCIADO RAUL ZORRILLA COSIO,  
SUBSECRETARIO DE COMUNICACIONES Y DESARROLLO  
TECNOLOGICO DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES ANTE LAS COMISIONES DE VIGILANCIA  
DE LA CONTADURIA MAYOR DE HACIENDA; COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES Y DE PROGRAMACION, PRESUPUESTO Y  
CUENTA PUBLICA.**

**JUNIO 11 DE 1993.**

**SEÑORES DIPUTADOS DE LAS COMISIONES DE:**

- **VIGILANCIA DE LA CONTADURÍA MAYOR DE HACIENDA;**
- **DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, Y**
- **DE PROGRAMACIÓN, PRESUPUESTO Y CUENTA PÚBLICA.**

SEAN LAS PRIMERAS PALABRAS PARA AGRADECER A TODOS USTEDES LA INVITACIÓN DE QUE FUÍ OBJETO PARA DIALOGAR SOBRE UN TEMA DE GRAN IMPORTANCIA DE LA VIDA NACIONAL, SOY PORTADOR DEL SALUDO CORDIAL QUE LES ENVÍA EL LIC. EMILIO GAMBOA PATRÓN, SECRETARIO DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, QUIEN ME INSTRUYO PRESENTAR ANTE USTEDES, LOS ASPECTOS MAS RELEVANTES DEL PROCESO DE REGULACIÓN A TELÉFONOS DE MÉXICO.

ME ACOMPAÑAN A ESTA REUNIÓN LOS SEÑORES JOSÉ MARÍA RIVAS MONCAYO, DIRECTOR GENERAL DE POLÍTICAS Y NORMAS DE COMUNICACIONES; JOSÉ ANTONIO NUÑO MORALES, DIRECTOR DE TARIFAS Y ANÁLISIS FINANCIERO Y LEONEL LÓPEZ CELAYA, DIRECTOR DE TELEFONÍA Y NUEVOS SERVICIOS AMBOS DE LA MISMA DIRECCIÓN GENERAL; TAMBIÉN ME ACOMPAÑA EL LIC. JORGE CAMARGO, ASESOR DE LA SUBSECRETARÍA.

RECONOZCO EN USTEDES, SEÑORES DIPUTADOS, LA REPRESENTACIÓN DE LAS DIFERENTES CORRIENTES POLÍTICAS QUE SE DAN EN NUESTRO PAÍS. COMO RESULTADO DE UNA PLURALIDAD IDEOLÓGICA QUE PERMITE EL DIALOGO PROFUNDO Y EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN UN MARCO DE CORDIALIDAD Y RESPETO.

EN ESTE DIÁLOGO EXPONDRE, EN MI CARÁCTER DE SUBSECRETARIO DE COMUNICACIONES Y DESARROLLO TECNOLÓGICO, LOS ASPECTOS NORMATIVOS QUE REGULAN LA OPERACIÓN DEL CONCESIONARIO Y LAS POLÍTICAS QUE EN MATERIA DE SERVICIOS TELEFÓNICOS HA INDICADO EL LIC. CARLOS SALINAS DE GORTARI, PRESIDENTE DE MÉXICO.

DURANTE LA DÉCADA DE LOS OCHENTA LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS SE REZAGARON NOTABLEMENTE FREnte A LAS NECESIDADES QUE PLANTEABA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL PAÍS, CON UN RITMO DE CRECIMIENTO DE LA RED DE SÓLO EL 6% ANUAL.

A MEDIADOS DE 1989 SE TENÍAN EN OPERACIÓN 4 MILLONES 300 MIL LINEAS, QUE SÓLO CUBRÍAN EL 18% DE LOS HOGARES Y UN REZAGO HABITUAL DE 1 MILLÓN 500 MIL SOLICITUDES POR ATENDER.

DE LAS 13 MIL COMUNIDADES RURALES ENTRE 500 Y 2500 HABITANTES, REFERIDAS AL CENSO DE POBLACIÓN DE 1980, 10 MIL CARECÍAN DEL SERVICIO TELEFÓNICO.

SE TENÍAN SOLO 40 MIL CASETAS PÚBLICAS, QUE EQUIVALÍAN A 1 CASETA POR CADA 2 MIL HABITANTES.

LA DENSIDAD TELEFÓNICA ERA NOTABLEMENTE BAJA, APROXIMADAMENTE DE 5 LÍNEAS POR CADA 100 HABITANTES, MIENTRAS QUE PAÍSES CON ECONOMÍAS SIMILARES A LA NUESTRA, CONTABAN CON ALREDEDOR DE 20 LINEAS POR CADA 100 HABITANTES Y 5 CASETAS PÚBLICAS POR CADA 1000.

LA ANTIGÜEDAD DE LA RED TELEFÓNICA OCASIONABA FRECUENTES Y SEVERAS DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, QUE SE REFLEJABA EN UN PROMEDIO DIARIO DE 40 MIL TELÉFONOS DESCOMPUESTOS Y TIEMPOS DE REPARACIÓN MUY SUPERIORES A LAS 72 HORAS. LA MAYORÍA DE LAS CENTRALES TELEFÓNICAS ERAN ANALÓGICAS Y LA RED LOCAL TENÍA UN ALTO PORCENTAJE DE MATERIALES OBSOLETOS, LO QUE PROVOCABA CONSTANTES FALLAS EN EL SERVICIO.

ES PERTINENTE RESALTAR QUE LA PLANTA FÍSICA DE LA EMPRESA SUFRÍÓ UN DURO GOLPE CON MOTIVO DEL SISMO DE 1985 QUE AFECTÓ LOS SERVICIOS E IMPLICÓ UN GRAN ESFUERZO PARA RECUPERAR SUS NIVELES ANTERIORES.

LOS INGRESOS DEL SERVICIO LOCAL SOLAMENTE CUBRÍAN POCO MÁS DE LA TERCERA PARTE DE SUS COSTOS; EL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA NACIONAL MOSTRABA UNA INSUFICIENCIA Y EL INTERNACIONAL, QUE GENERABA EL 55% DE LOS INGRESOS TOTALES Y EL 100% DE LAS UTILIDADES, MANTENÍA UNA RELACIÓN EN LA QUE LOS INGRESOS ERAN SUPERIORES EN MAS DE CINCO VECES AL COSTO DE SU OPERACIÓN.

EXISTÍAN ELEVADOS IMPUESTOS QUE OBLIGABAN A MANTENER TARIFAS BAJAS, TANTO EN EL SERVICIO LOCAL COMO EN EL DE LARGA DISTANCIA NACIONAL. DURANTE EL PERÍODO 1980-1989, LA EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS REGISTRO INCREMENTOS INFERIORES AL DE LA INFLACIÓN.

LO ANTERIOR DIÓ COMO RESULTADO UNA REDUCCIÓN EN LA GENERACIÓN DE RECURSOS INTERNOS PARA FINANCIAR EL CRECIMIENTO. DEL TOTAL DE RECURSOS CANALIZADOS AL DESARROLLO TELEFÓNICO, SOLAMENTE EL 21% PROVENÍA DE RECURSOS PROPIOS.

ANTE ESTA SITUACIÓN DE ESCASEZ DE RECURSOS, A PARTIR DE ENERO DE 1990, LA PORCIÓN QUE PAGABA EL USUARIO DEL SERVICIO LOCAL Y DE LARGA DISTANCIA POR CONCEPTO DE IMPUESTO TELEFÓNICO SE CONVIRTIÓ EN TARIFA, MEJORANDO LOS NIVELES Y LA ESTRUCTURA DE INGRESOS DE LA EMPRESA.

PARALELAMENTE, ENTRÓ EN VIGOR LA "LEY DEL IMPUESTO POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TELEFÓNICOS", QUE ESTABLECE EL IMPUESTO A CARGO DEL CONCESIONARIO Y DEFINE ESTÍMULOS FISCALES A LA INVERSIÓN EN ESTE CAMPO.

EL NUEVO IMPUESTO QUEDÓ A CARGO DE TELMEX, CON UNA TASA DEL 29% SOBRE LOS INGRESOS DEL SERVICIO, Y COMO ESTIMULO A LA EXPANSIÓN DE LA RED, SE LE PERMITE ACREDITAR HASTA EL 65% DE SU MONTO CON INVERSIÓN.

CABE SEÑALAR QUE ESTE GRAVAMEN ES ADICIONAL AL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

SE INTRODUJERON ALGUNAS MODIFICACIONES A LA ESTRUCTURA TARIFARIA CON EL PROPÓSITO DE ABATIR SUBSIDIOS CRUZADOS Y FORTALECER, EN MAYOR MEDIDA, INGRESOS DEL SERVICIO LOCAL.

EN EL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA NACIONAL SE REESTRUCTURARON LOS RANGOS DE DISTANCIA Y LOS FACTORES DE COBRO, PARA ESTABLECER UN SISTEMA DE CALCULO DIRECTO. EN EL DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL SE REDUJERON LAS TARIFAS EN 40%, CON OBJETO DE SITUARLAS EN UN MARCO DE MAYOR COMPETITIVIDAD.

#### ACCIONES DEL GOBIERNO FEDERAL

##### I.- MODIFICACIÓN AL TITULO DE CONCESIÓN

EL GOBIERNO FEDERAL SE DIO A LA TAREA DE REVISAR Y ADECUAR EL MARCO REGULATORIO DEL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO. PARA ELLO, MODIFICO EL TITULO DE CONCESIÓN DE TELMEX, LO QUE SIGNIFICÓ UN AVANCE CONSIDERABLE EN LOS ASPECTOS QUE RIGEN LA OPERACIÓN DE CONCESIONARIOS DE ESTE TIPO DE SERVICIOS PÚBLICOS. PRUEBA DE ELLO, ES QUE DIFERENTES PAÍSES LO HAN TOMADO COMO MODELO DENTRO DE SUS PROCESOS DE PRIVATIZACIÓN TELEFÓNICA.

EN DICHO TÍTULO, SE INCLUYERON ASPECTOS ACTUALIZADOS O TOTALMENTE NUEVOS RELACIONADOS CON EL TRATO INDIFERENCIADO O NO DISCRIMINATORIO; LA PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS MONOPÓLICAS; EL IMPEDIMENTO DE OTORGAR SUBSIDIOS CRUZADOS ENTRE LOS SERVICIOS CONCESIONADOS O HACIA LOS PRESTADOS EN COMPETENCIA; LOS CRITERIOS DE INTERCONEXIÓN Y DISEÑO DE ARQUITECTURA DE REDES ABIERTAS Y LA DISPONIBILIDAD DEL ACCESO A LOS PLANES TÉCNICOS Y DE INVERSIÓN.

ADEMÁS DE LA MODIFICACIÓN A LAS CONDICIONES EN LAS QUE OPERABA EL CONCESIONARIO SE PRODUJO UN CAMBIO ESTRUCTURAL DENTRO DE LA PROPIA SECRETARÍA, CON OBJETO, ENTRE OTROS, DE VIGILAR CABALMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES APLICABLES A ESTE NUEVO ESQUEMA DE OPERACIÓN.

REFORZADO ASÍ EL PRINCIPIO DE AUTORIDAD, PARA GARANTIZAR UN NIVEL ADECUADO EN LA CALIDAD Y EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS, SE FIJARON METAS QUE PERMITEN EVALUAR SU OFERTA Y, A LA VEZ, INTRODUCIR MECANISMOS DE CORRECCIÓN. DICHAS METAS INCIDEN EN FORMA DIRECTA EN LOS USUARIOS FINALES, TANTO EN AQUELLOS CON NECESIDADES DE SERVICIOS ALTAMENTE ESPECIALIZADOS, COMO EN AMPLIOS SECTORES DE LA POBLACIÓN, A TRAVÉS DE OBJETIVOS DE ORIENTACIÓN SOCIAL TALES COMO LA INSTALACIÓN DE CASETAS PÚBLICAS, LA TELEFONÍA RURAL Y EL QUE TODOS LOS MEXICANOS TENGAN ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO MEDIANTE ALGUNA DE SUS MODALIDADES.

LOS PROGRAMAS DE EXPANSIÓN PARA EL LAPSO COMPRENDIDO ENTRE 1990 Y 1994, SE DISEÑARON PARA ALCANZAR Y MANTENER UNA TASA PROMEDIO ANUAL DE CRECIMIENTO EN LINEAS TELEFÓNICAS EN SERVICIO, SUPERIOR AL 12 %.

EN MATERIA DE TELEFONÍA RURAL Y CASETAS PÚBLICAS, SE ESTABLECIÓ QUE LA CONCESIONARIA DEBERÁ INTRODUCIR EL SERVICIO EN TODAS LAS POBLACIONES DEL PAÍS DE MÁS DE 500 HABITANTES, SEGÚN EL CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA DE 1990 E INCREMENTAR LA CANTIDAD DE CASETAS PÚBLICAS HASTA ALCANZAR, EN EL AÑO DE 1994, UNA DENSIDAD DE DOS CASETAS POR CADA MIL HABITANTES A NIVEL NACIONAL.

LA CALIDAD DEL SERVICIO SE DETERMINA EN FORMA ANUAL, CON BASE EN 11 PARÁMETROS, REGISTRADOS MENSUALMENTE. ESTOS, SE AGRUPAN A SU VEZ EN TRES INDICADORES GLOBALES QUE REFLEJAN LA CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO, ASÍ COMO LA OFERTA DE LÍNEAS Y CIRCUÍTOS PRIVADOS

EL PRIMER INDICADOR GLOBAL.- ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO BÁSICO: CONTEMPLA LA VELOCIDAD DE ATENCIÓN DE LAS OPERADORAS, EL ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA AL PRIMER INTENTO, EL PORCENTAJE DE CASETAS PÚBLICAS EN SERVICIO Y LA DILACIÓN EN LA OBTENCIÓN DEL TONO PARA INICIAR LA MARCACIÓN.

UN SEGUNDO INDICADOR GLOBAL.- ÍNDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO, EVALÚA EL TIEMPO DE REPARACIÓN DE LAS LÍNEAS FUERA DE SERVICIO Y LA CANTIDAD MENSUAL QUE SE REPORTA DE ESTAS ÚLTIMAS. TELMEX SE COMPROMETIÓ A REPARAR EL 50% DE LAS FALLAS EN LAS SIGUIENTES 24 HORAS A PARTIR DEL REPORTE Y EL OTRO 90% ANTES DE TRES DÍAS.

EL TERCER INDICADOR GLOBAL.- ÍNDICE DE CALIDAD DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS, CONTEMPLA LOS PLAZOS DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LOS TIEMPOS DE REPARACIÓN EN CASO DE AVERÍAS.

EL TÍTULO CONTEMPLA UN ESQUEMA DE REGULACIÓN TARIFARIA BASADO EN UN SISTEMA DE PRECIOS TOPE Y UNA CANASTA DE SERVICIOS BÁSICOS, QUE PERMITE CORREGIR LAS DEFORMACIONES TARIFARIAS QUE EXISTEN, MEDIANTE UNA ESTRATEGIA, QUE EN UN PLAZO DE SEIS AÑOS, REDUCIRÁ LOS SUBSIDIOS CRUZADOS, OFRECERÁ INCENTIVOS PARA UNA EXPANSIÓN ACELERADA DE LA INFRAESTRUCTURA Y PROPICIARÁ LA ENTRADA DE COMPETENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

## II.- POLÍTICA TARIFARIA 1991 -1993

LA SECRETARÍA HA LLEVADO A CABO EL CONTROL TARIFARIO DE LA CANASTA DE SERVICIOS BÁSICOS; EVITANDO EL REZAGO INFLACIONARIO MEDIANTE EL INCREMENTO, EN MAYOR PROPORCIÓN, DE LAS TARIFAS DE AQUELLOS SERVICIOS QUE PRESENTAN DÉFICIT Y REDUCIENDO EN TÉRMINOS REALES AQUELLOS QUE CONSTITUÍAN UNA FUENTE TRADICIONAL DE FINANCIAMIENTO PARA LA EXPANSIÓN DE LA RED.

LO ANTERIOR PERMITE LOGRAR PAULATINAMENTE UNA ESTRUCTURA TARIFARIA EN LOS SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA MAS CONGRUENTE CON EL ENTORNO QUE SE PRESENTARÁ AL ABRIR LA COMPETENCIA EN ESTE RENGLÓN EN 1996. COMO EJEMPLO DE LO ANTERIOR, UNA LLAMADA INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO A LOS ANGELES CALIFORNIA ES ACTUALMENTE MÁS BARATA QUE UNA REALIZADA EN SENTIDO INVERSO.

EN SUMA, LA POLÍTICA TARIFARIA CONTENIDA EN LAS MODIFICACIONES AL TÍTULO DE CONCESIÓN DE TELÉFONOS DE MÉXICO, CONSTITUYE EL SUSTENTO PARA UNA EXPANSIÓN ACELERADA DE LA RED Y SIENTA LAS BASES PARA LA APERTURA DE LA COMPETENCIA; LA DINÁMICA TECNOLÓGICA EXISTENTE EN DICHO SECTOR NECESARIAMENTE TIENE QUE VERSE REFLEJADA EN BENEFICIOS DIRECTOS A LOS USUARIOS. LA SECRETARÍA BUSCA, CON LA REGULACIÓN DISEÑADA, QUE DICHOS BENEFICIOS SE TRASLADEN EN EL MEDIANO PLAZO AL UNIVERSO DE SUSCRIPTORES.

### III.- SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA

LA EVALUACIÓN DEL CONCESIONARIO SE REALIZA CON BASE EN LOS INDICADORES DESCRITOS ANTERIORMENTE, QUE SE FIJARON TOMANDO EN CUENTA LA FORMA EN QUE SE MIDE EL SERVICIO EN OTROS PAÍSES CON MAYOR DESARROLLO TELEFÓNICO.

LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES ESTABLECIÓ A PARTIR DE 1991 UN PROCEDIMIENTO QUE SE RESUME EN LAS SIGUIENTES ACCIONES:

TRIMESTRALMENTE SE REALIZAN INSPECCIONES TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS A LOS CENTROS DE TRABAJO DE REPARACIÓN E INSTALACIÓN DE LÍNEAS; A LAS CENTRALES TELEFÓNICAS URBANAS Y DE LARGA DISTANCIA. TAMBIÉN SE VERIFICA LA OPERACIÓN DE LAS CASETAS PÚBLICAS Y SE COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA POR OPERADORA.

EN ESPECIAL SE DA PRIORIDAD A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y SUS QUEJAS EN OFICINAS COMERCIALES.

SE ANALIZAN LOS REPORTES MENSUALES Y TRIMESTRALES QUE TELMEX PROPORCIONA A LA SECRETARÍA EN RELACIÓN AL AVANCE DE LOS COMPROMISOS DE EXPANSIÓN Y LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO; Y SE COMPARAN CON LOS RESULTADOS DE LAS REVISIONES DIRECTAS ANTES DESCRIPTAS.

ADICIONALMENTE LA SECRETARÍA TIENE ACCESO DIRECTO AL SISTEMA COMPUTARIZADO DE INFORMACIÓN GERENCIAL DE TELMEX PARA VERIFICAR Y ANALIZAR LOS DATOS DE MEDICIÓN QUE LA EMPRESA LLEVA A CABO DE CADA UNO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD Y EXPANSIÓN DEL SERVICIO.

#### **IV.- RESULTADOS 1992**

LA EMPRESA NO LOGRO ALCANZAR A NIVEL NACIONAL, LA META DE UN MÁXIMO DEL 7% DE LINEAS CON FALLA, DEL TOTAL DE LAS LÍNEAS EN SERVICIO, NI LA OPORTUNA CONTESTACIÓN DE OPERADORAS.

EN LAS ÁREAS METROPOLITANAS DE LAS CIUDADES DE MÉXICO Y GUADALAJARA, TELMEX NO CUMPLIÓ CON LAS REPARACIONES OPORTUNAS, EN EL PLAZO DE TRES DÍAS, PARA EL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

ADICIONALMENTE, LA SECRETARÍA, DURANTE SUS VISITAS DE INSPECCIÓN, CONFIRMÓ LA APRECIACIÓN GENERALIZADA DE QUE EL NÚMERO DE CASETAS PÚBLICAS EN SERVICIO ES INFERIOR A LO REQUERIDO POR NORMA. CABE RESALTAR QUE UN ALTO PORCENTAJE DE LAS FALLAS EN LAS CASETAS, SE DEBE A PROBLEMAS DE VANDALISMO.

LAS LLAMADAS COMPLETADAS AL PRIMER INTENTO, TANTO LOCALES COMO DE LARGA DISTANCIA, Y EL PORCENTAJE MÍNIMO DE REPARACIONES DE LINEAS EN MENOS DE 3 DÍAS, SE UBICO, SALVO EL CASO DEL AREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DENTRO DE LOS VALORES ESTIPULADOS EN LAS NORMAS, LOS PARÁMETROS CORRESPONDIENTES A LA DILACIÓN DE TONO DE MARCAR Y LA REPARACIÓN DE LINEAS EL MISMO DÍA, SE CUMPLIERON EN TODO EL PAÍS

EN LOS CASOS EN QUE TELMEX NO REPARÓ LAS LÍNEAS DENTRO DE UN PLAZO DE TRES DIAS HÁBILES PROCEDIÓ, POR INDICACIONES DE LA SECRETARÍA, A REALIZAR LAS BONIFICACIONES CONTEMPLADAS EN EL TÍTULO DE CONCESIÓN, CUYO MONTO EN 1992 ASCENDIÓ A 11 MILLONES 900 MIL NUEVOS PESOS. ASIMISMO, EN VIRTUD DE QUE NO ALCANZÓ EN EL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO LOS PARÁMETROS PREVISTOS EN EL TÍTULO DE CONCESIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS, LA SECRETARÍA INSTRUYÓ A LA CONCESSIONARIA QUE BONIFIQUE A LOS USUARIOS DE LA ZONA MENCIONADA EL EQUIVALENTE A UN MES DE RENTA BÁSICA. ÉSTA PENALIDAD QUE IMPORTA UN MONTO APROXIMADO DE 60 MILLONES DE NUEVOS PESOS, SE BONIFICARÁ EN LOS PRÓXIMOS 60 DÍAS.

EN CUANTO A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA EMPRESA EN MATERIA DE EXPANSIÓN, SE PUEDE SEÑALAR QUE LOS RESULTADOS OBTENIDOS HASTA 1992 SON SATISFACTORIOS.

RESPECTO AL CRECIMIENTO DE LAS LINEAS EN SERVICIO, TELMEX HA CUMPLIDO CON LA META ANUAL DEL 12%. LAS LÍNEAS EN SERVICIO PASARON DE 5 MILLONES 842 MIL EN 1991 A 6 MILLONES 546 MIL EN 1992.

EN EL RUBRO DE LA TELEFONÍA PUBLICA, SE CUMPLE CON EL COMPROMISO ESTABLECIDO; EL NÚMERO DE LAS CASETAS TELEFÓNICAS SE INCREMENTO EN 23 MIL 500, LO QUE DA POR RESULTADO UN TOTAL ACUMULADO DE 126 MIL 564 A NIVEL NACIONAL. CON ELLO, SE ALCANZÓ UNA DENSIDAD LIGERAMENTE MAYOR A 1.5 APARATOS POR CADA MIL HABITANTES.

POR LO QUE HACE A TELEFONÍA RURAL, TELMEX REPORTA AVANCES IMPORTANTES CON RELACIÓN A SUS METAS, YA QUE TAN SOLO EN 1992 SE INCORPORARON A LA RED PÚBLICA TELEFÓNICA 2 MIL 869 NUEVAS POBLACIONES RURALES, LO QUE REPRESENTA UN TOTAL DE 15 MIL 729.

PARA PROTEGER AL SUSCRIPTOR, LA SECRETARÍA INCLUYÓ EN EL CONTRATO TIPO QUE EL NUEVO USUARIO CELEBRA CON TELMEX, LA OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA DE INSTALAR LA LÍNEA EN UN PLAZO MÁXIMO DE 90 DÍAS Y, EN CASO DE NO HACERLO, BONIFICARÁ EN EL PRIMER RECIBO TELEFÓNICO, UN MES DE RENTA BÁSICA, POR CADA MES O FRACCIÓN DE RETRASO. ESTA OBLIGACIÓN ENTRÓ EN VIGOR A PARTIR DE ENERO DEL PRESENTE AÑO.

SE HAN CONSTRUIDO 2 MILLONES 110 MIL LÍNEAS, 41% MAS DE LAS QUE SE ENCONTRABAN EN SERVICIO EN DICIEMBRE DE 1990; DE ESTAS, UN MILLÓN 661 MIL SE DEDICARON PARA CRECIMIENTO Y 450 MIL PARA SUSTITUCIÓN.

EN LAS REDES SECUNDARIAS, QUE ES DONDE EXISTE EL MAYOR PROBLEMA DE CALIDAD Y EL MAYOR RETO POR SU ANTIGÜEDAD, TIPO DE MATERIALES, FALTA DE MANTENIMIENTO, DISPERSIÓN Y CANTIDAD DE PUNTOS POTENCIALES DE FALLA, SE HAN REHABILITADO, DE 51 MIL 250 DISTRITOS DE CABLES QUE HAY EN EL PAÍS, LOS 4 MIL 638 MAS DAÑADOS Y CON MAYOR ÍNDICE DE PROBLEMAS, LO QUE MEJORÓ LAS CONDICIONES DE RED A 883 MIL 400 USUARIOS.

PARA ELLO TELMEX DISPUSO DEL 30% DE LA CAPACIDAD TOTAL DE LAS FILIALES DE CONSTRUCCIÓN, QUE ANTES SE DEDICABA EXCLUSIVAMENTE A OBRAS DE EXPANSIÓN, PARA SUMARSE, EN ESTAS TAREAS, A LOS ESFUERZOS DEL PERSONAL PROPIO DE TELMEX, DADA LA MAGNITUD DE LOS TRABAJOS.

ADEMÁS DE MEJORAR LA CONMUTACIÓN Y LAS REDES, TELMEX HIZO IMPORTANTES INVERSIONES EN LOS SISTEMAS DE TRANSMISIÓN. CAMBIÓ LOS ENLACES DE COBRE POR FIBRA ÓPTICA ENTRE TODAS LAS CENTRALES QUE SE SUSTITUYERON POR DIGITALES Y CONSTRUYÓ TAMBIÉN CON FIBRA NUEVOS ANILLOS, QUE EVITAN INTERRUPCIONES POR DAÑO EN ALGÚN ENLACE; EN TRANSMISIÓN DE LARGA DISTANCIA DUPLICÓ LA DIGITALIZACIÓN DE LA RED NACIONAL DE MICROONDAS E INICIÓ LA CONSTRUCCIÓN DE LA RED TRONCAL DE FIBRA ÓPTICA, CON UN AVANCE A DICIEMBRE DE 1992, DE 3 MIL 145 KMS., HABIÉNDOSE AMPLIADO EL PROYECTO CON RAMALES SECUNDARIOS Y LA CREACIÓN DE UN ANILLO INTERURBANO, ALREDEDOR DEL D.F., PARA EVITAR CONGESTIONAMIENTOS. ESTAS MEDIDAS TAMBIÉN MINIMIZAN EL

RIESGO DE UNA FALLA TOTAL DEL SISTEMA TELEFÓNICO COMO OCURRIÓ DURANTE EL SISMO DE 1985.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE LA REINVERSIÓN DE UTILIDADES HA PERMITIDO EN EL PERÍODO 1991-1992 DESTINAR 12 MIL 963 MILLONES DE NUEVOS PESOS COMO TOTAL DE INVERSIÓN. EL 35% DE LA MISMA HA SIDO PARA MEJORÍA DEL SERVICIO Y EL 65% RESTANTE PARA CRECIMIENTO.

EN 1993 SE TIENEN PRESUPUESTADOS 3 MIL 700 MILLONES DE NUEVOS PESOS, 43% DE LA INVERSIÓN DEL AÑO, PARA EJERCERSE EN LA SUSTITUCIÓN DE MÁS DE UN MILLÓN DE LÍNEAS OBSOLETAS Y ALCANZAR EL 66% DE LA DIGITALIZACIÓN DE LA PLANTA.

PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LOS CENTROS DE REPARACIÓN, TELMEX INVIRTIÓ TAMBIÉN EN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO; CONSTRUYÓ 21 NUEVOS CENTROS DANDO ÉNFASIS AL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

ASIMISMO, CON OBJETO DE MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS, TELMEX CONSTRUYÓ 14 NUEVAS OFICINAS COMERCIALES CON CAJAS RÁPIDAS PARA PAGO CON CHEQUE, INICIÓ LA INSTALACIÓN DE BUZONES PARA RECIBIR PAGO Y CONTEMPLA QUE ALGUNOS PUEDAN FUNCIONAR 24 HORAS; SE COORDINÓ CON EL SERVICIO POSTAL PARA EFECTUAR PAGOS POR CORREO Y SE PUEDEN REALIZAR LOS PAGOS A TRAVÉS DE UN FONDO DE INVERSIÓN DENOMINADO PAGATEL. ADICIONALMENTE ABRIÓ 12 CENTROS DE

INFORMACIÓN Y CONSULTA VÍA TELEFÓNICA Y DOTÓ DE SISTEMAS MECANIZADOS A LAS 294 OFICINAS COMERCIALES PARA UNA MAYOR CLARIDAD Y AGILIDAD DE LOS DIVERSOS TRÁMITES QUE EL PÚBLICO REALIZA EN ELLAS.

EL CONGESTIONAMIENTO EN LAS OFICINAS HA DISMINUIDO AL PASAR LA FACTURACIÓN DE 3 A 20 CORTES, Y PARA LOS USUARIOS RESIDENCIALES CON CONSUMO MENSUAL MENOR DE 100 NUEVOS PESOS. SE FACTURA BIMESTRALMENTE. PARA MEJORAR LA CONFIABILIDAD DE LA FACTURACIÓN, EN LAS CENTRALES NO DIGITALES SE INSTALARON SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE TASACIÓN, SUSTITUYENDO LOS CONTADORES MECÁNICOS Y SE AJUSTARON PARA RECONOCER UNA LLAMADA COMO EFECTUADA, CUANDO EL CONTACTO SE MANTIENE POR MÁS DE 6 SEGUNDOS, EN LUGAR DEL AJUSTE ORIGINAL A UN SEGUNDO; DE ESTA MANERA SE EVITAN ALTERACIONES EN EL SERVICIO MEDIDO, POR IMPULSOS FALSOS.

A LAS CENTRALES NO DIGITALES SE LES DOTO DE EQUIPOS ESPECIALES DE MEDICIÓN PARA QUE, EN CASOS PARTICULARES Y A SOLICITUD DEL USUARIO, SE PUEDAN REGISTRAR ADEMÁS DE LA CANTIDAD DE LLAMADAS, LOS NÚMEROS A LOS QUE SE LLAMÓ Y PODER EFECTUAR LAS ACLARACIONES DE MANERA OBJETIVA Y FEHACIENTE.

CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS OPERADORAS, TANTO EN INFORMACIÓN GENERAL (04 Y 07), COMO DE ASISTENCIA EN LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL (02 Y 09), ADQUIRIÓ UN SISTEMA DE 1,420 POSICIONES DIGITALES PARA

UBICARSE EN 39 CENTROS DISTRIBUIDOS EN EL PAÍS; CON ESTE SISTEMA LA CONTESTACIÓN DE OPERADORAS EN MENOS DE 10 SEGUNDOS, PUEDE ALCANZAR, UNA VEZ COMPLETO, NIVELES INTERNACIONALES; EN DICIEMBRE DE 1992 YA ESTABAN INSTALADAS 545 POSICIONES.

CON EL PROPÓSITO DE RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE AFECTAN AL SERVICIO EN EL LUGAR EN QUE SE ORIGINAN, SE DESCENTRALIZÓ LA OPERACIÓN; LOS CENTROS DE TRABAJO SE REORGANIZARON Y SE ESTABLECIERON PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER, JERARQUIZANDO CRONOLÓGICAMENTE LAS SOLICITUDES DE LÍNEAS Y SERVICIOS, ELIMINANDO LOS REZAGOS QUE SE TENÍAN.

LA CONCESIÓN ESTABLECE OBLIGACIÓN DE REPARAR EL 90% DE LAS LÍNEAS CON FALLA EN 3 DÍAS HÁBILES, PERO NO ESTABLECE UN LÍMITE DE TIEMPO PARA EL 10% RESTANTE, SE HA TRATADO QUE EL TIEMPO MÁXIMO PARA REPARAR UNA LÍNEA, SEA DE 10 DÍAS, DANDO PRIORIDAD A ESAS FALLAS CRONOLÓGICAMENTE, YA QUE ANTERIORMENTE, AUN CUANDO SE CUMPLIERA CON EL 90% EN TRES DÍAS, SE LLEGABAN A TENER OTRAS SIN REPARAR, POR MÁS DE UN MES.

TELMEX LLAMA A LOS USUARIOS CUANDO HAN DEJADO DE PAGAR, PARA RECORDARLES SU MORA Y EVITAR QUE CAUSE BAJA, Y DISPONE DE UN EQUIPO DE OPERADORAS QUE DIARIAMENTE LLAMAN A 30 MIL ABONADOS, PARA VERIFICAR SI FUERON DEBIDAMENTE ATENDIDOS. RESULTA IMPORTANTE DESTACAR QUE EL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA

REPÚBLICA MEXICANA Y LA EMPRESA HAN FORMALIZADO, RECENTEMENTE, EL "PROGRAMA GENERAL DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD" QUE BUSCA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS QUE MARCA LA CONCESIÓN Y LAS FIJADAS POR LA EMPRESA PARA SATISFACER LAS DEMANDAS DEL USUARIO DE MÁS Y MEJORES SERVICIOS TELEFÓNICOS.

FINALMENTE A LA FECHA, SE HAN REALIZADO ESFUERZOS POR PARTE DE TELMEX AL INSTALAR CENTROS DE SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES QUE GARANTIZAN QUE LOS REPORTES POR FALLAS EN EL SERVICIO Y LAS INSTALACIONES DE LÍNEAS SE RESUELVEN MÁS RÁPIDAMENTE CON UN PROGRAMA DE REGULARIZACIÓN QUE INICIA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

**MUY RESPETABLES SEÑORES DIPUTADOS:**

COMO SE HA ESTABLECIDO EN EL TEXTO DEL DOCUMENTO QUE ME HE PERMITIDO LEER, LA SITUACIÓN DE TELMEX PREVIA A SU DESINCORPORACIÓN COMO EMPRESA PARAESTATAL, SE CARACTERIZABA POR UN SINNÚMERO DE PROBLEMAS TÉCNICOS Y FINANCIEROS QUE NO LE PERMITÍAN RESPONDER A LAS NECESIDADES DE CRECIMIENTO QUE LOS MEXICANOS REQUERÍAMOS.

ANTE ESTA SITUACIÓN, QUE CADA VEZ RESULTABA MÁS APREMIANTE, SE TOMÓ LA DECISIÓN DE REVERTIR LA TENDENCIA, DE VARIAS DÉCADAS Y MODIFICAR EL TÍTULO DE CONCESIÓN.

A POCO MENOS DE 36 MESES, SE IDENTIFICAN PROBLEMAS ESPECÍFICOS DE SERVICIO, QUE YA FUERON AMPLIAMENTE MENCIONADOS Y QUE CIERTAMENTE SON CAUSA DE IRRITACIÓN DE LOS USUARIOS, PERO TAMBIÉN, SE RECONOCEN INVERSIONES DE MÁS DE 12 MIL 963 MILLONES DE NUEVOS PESOS EN LA MODERNIZACIÓN Y EXPANSIÓN DE LA PLANTA TELEFÓNICA, QUE SERÁN, SIN DUDA, EL MOTOR FUNDAMENTAL DE CAMBIO.

EN ESTE SENTIDO, SE HAN EFECTUADO AVANCES IMPORTANTES EN CONCEPTOS COMO EL CRECIMIENTO DE LÍNEAS EN SERVICIO DEL 12% EN PROMEDIO ANUAL, EL SERVICIO DE CASETAS PÚBLICAS ALCANZÓ UNA DENSIDAD MAYOR A 1.5 POR CADA 1000 HABITANTES, EN LA TELEFONÍA RURAL SE INCORPORARON 2,729 NUEVAS POBLACIONES PARA UN TOTAL DE 15,738, ENTRE OTROS.

TODO ESTO HIZO POSIBLE QUE EN 1992 SE MANEJARA UN PROMEDIO DIARIO DE 3 MILLONES 706 MIL CONFERENCIAS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL, 32.5% SUPERIOR A LOS 2 MILLONES 795 MIL QUE SE REALIZARON EN 1990. HOY LOS MEXICANOS TENEMOS UN MAYOR ACCESO AL SERVICIO TELEFÓNICO, SE ENCUENTRAN MÁS COMUNICADOS Y EMPEZAMOS A TENER, EN TÉRMINOS GENERALES BENEFICIOS DIRECTOS.

SIN EMBARGO, NO PODEMOS DETENERNOS AQUÍ, YA QUE EXISTE UNA PREOCUPACIÓN FUNDAMENTAL DENTRO DE LA SECRETARÍA DE QUE EL USUARIO FINAL RECIBA UN SERVICIO DE MEJOR CALIDAD; NO SÓLO

USUARIO FINAL RECIBA UN SERVICIO DE MEJOR CALIDAD; NO SÓLO REFLEJADO EN TÉRMINOS ESTADÍSTICOS, SINO EN ELEMENTOS QUE ADICIONALMENTE A LOS PARÁMETROS DE MEDICIÓN EXISTENTES, CONTEMPLEN LOS CONCEPTOS QUE EL RECEPTOR DEL SERVICIO APRECIA LE AFECTAN DE MANERA DIRECTA Y COTIDIANA.

PARA ELLO, LA SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES INCLUIRÁ EN LA REVISIÓN AL TÍTULO DE CONCESIÓN EN EL AÑO DE 1994, PARÁMETROS ADICIONALES CONGRUENTES CON LA EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS, A FIN DE CUMPLIR EL COMPROMISO QUE SE TIENE CON LA SOCIEDAD MEXICANA DE CONTAR CON UN SERVICIO EFICIENTE, CON LA CALIDAD ESPERADA Y CON TARIFAS COMPETITIVAS CON LAS INTERNACIONALES.

MUCHAS GRACIAS!