

Con un mismo espíritu

Con un mismo afán

TELEFONICA 1915-1967, FRENTE A FRENTE

Por Marino Gómez Santos



Mariano
Fernández Retuerto

LA historia viva de la Telefónica está en su personal. Exponentes brillantísimos, cuyos comienzos datan de los primeros años de este siglo, ponen ante nuestros ojos nombres de funcionarios cuya popularidad ha trascendido a la calle, al abonado.

El testimonio personal de don Mariano Fernández Retuerto, por ejemplo, puede ser muy interesante. Está en su despacho de jefe comercial, ante una carpeta de papeles.

Es un hombre pulcro, que puede tener más o menos los sesenta y siete años del siglo. En seguida nos acoge con simpatía, y en los primeros momentos imagina que nuestra visita se trata de una más de las muchas que recibe cada día como jefe de la sección comercial. Pero nosotros, en este caso concreto, no acudimos como abonados, sino en misión profesional de periodista.

Don Mariano Fernández Retuerto se hace hombre en la Telefónica. Más exactamente, comienza a trabajar —1915— en la Compañía Peninsular de Teléfonos, en sus oficinas de Palencia, donde ingresa como auxiliar administrativo, es decir, como mecanógrafo.

—La Compañía Peninsular de Teléfonos era una concesionaria de las varias que existían en aquel tiempo. El servicio era interurbano. Sólo atendíamos conferencias y transmitíamos telefonemas. El servicio urbano era atendido por señoritas de compañías concesionarias independientes.

Es destinado a Gijón y a Bilbao con la Peninsular, hasta que en 1924 la C. T. N. E. absorbe y unifica a las distintas compañías y servicios telefónicos.

—Entonces fui destinado a Madrid. Precisamente entonces, o poco después, se inauguró el teléfono automático. En mis comienzos el servicio urbano era manual, de manera que el abonado tenía que pedir el número que deseaba a la señorita de la central.

Cuando Fernández Retuerto llegó a Madrid, el número de abonados, en comparación con los tiempos actuales, era aún razonable, de manera que existía casi una familiaridad. Casi se conocía a los abonados por la voz y al invocar un número de teléfono se sabía que éste correspondía a tal o cual señor.

Hablamos de cifras. El señor Fernández Retuerto saca un pequeño cuaderno del chaleco:

—Mire usted, aquí tengo unas notas curiosas. En 1926 la Compañía tenía 13.783 abonados, que en 1967 han alcanzado la cifra de 687.031.

Veintisiete años de jefe comercial. Más de medio siglo de servicio.

—¿Cuántos días ha faltado usted al trabajo?

—Ninguno.

Todas las instalaciones telefónicas extraordinarias: emisiones de radio y televisión, desfile de la Victoria en Madrid, festivales en el Palacio de los Deportes, etc., dependen de la oficina comercial.

—Ahora que tengo la suerte de contar con un personal magnífico, para el cual los problemas se solucionen siempre con buena voluntad, competencia y entusiasmo.



María del Carmen
Muñoz Riquelme

ES muy joven. Lógicamente, una guapa chica. Viene con su uniforme azul y algo ruborizada de pensar que tiene que hablar para las columnas de la Prensa.

María del Carmen Muñoz Riquelme lleva tres años como operadora.

—¿Cuántas horas tiene usted de servicio diario?

—Siete, que pueden ser seguidas o divididas en dos turnos.

—¿Cuál es su misión?

—Atender llamadas de los abonados y establecer la comunicación.

Tres años de servicio como operadora. Suponemos que puede contarnos su experiencia humana, ramificada por el hilo telefónico a impensados lugares.

—Se adquiere una gran psicología. Los caracteres tienen una gran diversidad. Nada más establecer contacto con el abonado, al oírle hablar ya se sabe como está de humor. En todo caso, sea cual fuere su estado de ánimo, hay que procurar dejarle satisfecho.

Cerca de 3.000 operadoras. Trabajan divididas en unidades de más de 100 señoritas.

—¿Qué es lo principal?

—La disciplina, la puntualidad, la cortesía, la amabilidad, el compañerismo...

Después del examen previo para el ingreso en la Compañía, las normas, el espíritu que ha de imperar en el trabajo es inculcado a las futuras operadoras en unos cursillos de seis meses de duración.

Más de 2.500 operadoras que toman contacto a través del hilo telefónico con toda España hace pensar que algunas encuentren su destino.

—¿Es frecuente que una operadora se case «por teléfono»?

—No; ninguna se ha casado, que yo sepa.

(Sin embargo, nosotros sabemos de una, de personalidad extraordinaria. Era telefonista en Gerona y a través del hilo llegó a conocer a un abonado con el que se casó poco tiempo después. Se llama Magda y hoy es la señora del popular novelista José María Gironella.)

—¿Por qué eligió usted esta profesión?

—Por el prestigio de la Compañía. Además, el trabajo me gusta. Ya se sabe que es muy disciplinado, que los nervios juegan un gran papel en esas siete horas de servicio; pero me gusta.

Hablamos de la relación con el abonado.

—Tenga usted en cuenta que se han establecido para esa relación con el abonado unas normas fijas y concretas, del mismo modo que están reglamentadas las relaciones con otros centros. Las palabras son fijas, casi estereotipadas, en líneas generales.

—¿Se atienden en los servicios interurbanos los casos de extrema urgencia?

—Por supuesto. Los casos de enfermedad grave o muerte.

La anécdota le ocurrió a una compañera.

—Un día atendimos un caso de enfermedad grave. Luego supimos que esa enfermedad no la sufría una persona, sino un cerdo.