

“Siendo lo que es, es lo mejor que hay, y otros llegan a sacarle mucho partido. No creo, pues, que sea cuestión de esperar tecnologías más acabadas; sabemos que llegarán y que sabrán adaptarlas con éxito quienes tengan rodaje con las tecnologías arcaicas. Siempre pasa así”⁵⁰⁹.

L'autoregulació del sector

Des del mateix moment de la seva creació l'Asociación Española de Proveedores de Servicios Videotex (APV) ja s'havia plantejat la possibilitat de redactar un codi deontològic que actués a mode de marc normatiu propi del sector, aspecte que va quedar recollit en els seus estatuts. Amb el progressiu creixement del videotext a Espanya —tant en nombre de terminals com de proveïdors i centres servidors— aquesta possibilitat es va convertir en una necessitat peremptòria. L'APV va treballar durant dos anys en la seva elaboració i finalment va ser aprovat per l'assemblea general el 22 de juny de 1993.

L'activitat de l'associació va ser molt prolífica l'any 1993, perquè a banda del codi deontològic també va elaborar altres documents que pretenien aportar unes pautes de caràcter normalitzador a través d'un conjunt de recomanacions que abraçaven aspectes molt concrets de caire tècnic: recomanacions de qualitat en el disseny de les aplicacions, en el dimensionament dels centres servidors o en el disseny dels teclats de videotext —d'aplicació tant en el cas dels terminals com en el dels ordinadors personals amb un programa d'emulació, un terreny on s'havia constatat l'existència d'una dispersió de criteris que creava confusió en els usuaris—⁵¹⁰.

Pel que fa concretament al codi deontològic, la tasca d'APV es va encaminar a elaborar un conjunt de normes de conducta que es feien ressò de les inquietuds del sector i que haurien de servir de marc orientador de l'activitat dels diferents actors. L'àmbit d'aplicació del codi afectava proveïdors de serveis videotext, fabricants d'equips i/o programari, centres servidors, empreses de serveis i operadors de xarxa, en tant que la seva activitat tingués a veure amb la concepció, disseny, desenvolupament, implantació, explotació i manteniment de

⁵⁰⁹ Cal tenir en compte que aquestes reflexions es feien abans que comencés a desenvolupar-se el servei experimental de videotext sobre xarxa digital de serveis integrats. Però fins i tot després d'aquest tipus d'experiències el videotext va continuar associant-se a una imatge de tecnologia obsoleta.

⁵¹⁰ Vegeu APV (1993a), (1993b) i (1993d). El text del codi deontològic correspon a APV (1993e).

sistemes videotext⁵¹¹. El concepte de “sistemes videotext” era concebut en el document d’una forma àmplia, no circumscrita exclusivament als realitzats a través del servei públic Ibertex, sinó que comprenia també els que, tot i no utilitzar Ibertex, eren d’accés públic.

Els objectius generals del document elaborat per APV apuntaven cap a la potenciació del creixement harmònic i la difusió del videotext a Espanya, així com a la voluntat de garantir les bones relacions entre els diferents actors participants. El codi de conducta, com a instrument d’autoregulació del sector, establia les línies directrius d’actuació dels diferents agents i també aportava recomanacions de caràcter pràctic. Es confiava que amb aquestes normes es disposaria d’un marc de referència que podria contribuir a facilitar la resolució d’eventuals contenciosos. A més a més, el codi de conducta espanyol també pretenia bastir un cos normatiu que servís de base de discussió en les tasques d’elaboració del futur codi d’abast europeu, amb què es perseguiria l’eliminació d’obstacles a la lliure circulació d’informació entre països.

El codi de conducta tenia en compte tant les disposicions generals reguladores dels serveis de telecomunicacions com altres disposicions que afectaven les actuacions dels proveïdors de serveis (normativa sobre llibertat d’expressió, dret a la rectificació o propietat intel·lectual, entre altres⁵¹²).

Pel que fa al cos de normes del document, s’aprecien dues aproximacions fonamentals a l’hora d’establir-les. En el primer cas, es pren com a referència el contingut dels serveis, i en el segon, les relacions que s’estableixen entre els actors del sector.

En relació al contingut dels serveis, s’establia de forma genèrica que la informació subministrada hauria de respondre als principis d’exactitud, fiabilitat i actualització, tenint en compte, a més, que hauria de ser tan completa com fos possible. A més de recordar que la informació no podia contravenir el marc legal establert per a qualsevol sistema d’informació, s’esmentava explícitament que no hauria d’atemptar contra l’honor o la intimitat personal, ser enganyosa sobre el contingut o el cost del servei, així com tampoc perllongar el seu ús de forma fraudulenta.

⁵¹¹ Inicialment es va plantejar vincular també en aquest codi els usuaris (vegeu V. Madrid 1991).

⁵¹² Per una informació més detallada sobre el conjunt normatiu d’aplicació a l’activitat del videotext consulteu l’apartat 3.1.1.

Una menció especial rebien els serveis amb informació susceptible de ser utilitzada per a la presa de decisions i que, per la seva naturalesa, estigués sotmesa a modificacions; per aquests casos s'establí la necessitat d'indicar dades com la font de la informació, la data i l'hora de l'edició (unes mesures que afectaven serveis d'informació borsària o meteorològica, per exemple).

A més a més, també s'establien altres mesures específiques en funció del tipus de servei i de la informació subministrada (serveis professionals, telecompria, missatgeries, informació per a joves, informació només per a adults, donatius benèfics, jocs i concursos...)⁵¹³.

Per altra banda, resulta especialment interessant analitzar les normes relatives a les missatgeries, entenent aquestes com serveis de tramesa i recepció de missatges electrònics amb caràcter obert i anònim, on els usuaris del sistema actuaven a mode de veritables fornidors d'informació. En aquests casos s'explicitava la necessitat d'indicar que la difusió de les informacions no tenia cap valor de caràcter professional. L'aspecte més rellevant, però, era que es determinava que la responsabilitat de vetllar que no s'infringís la legalitat vigent requeia sobre el proveïdor del servei; això no implicava, però, que haguessin d'exercir un paper de censura sobre continguts inapropiats. Si bé en el mateix codi s'estipulava, de manera més general (per a qualsevol servei), que el proveïdor de serveis assumia la responsabilitat editorial de la informació i que tenia l'obligació de supervisar-la, també es preveïen com a excepcions els serveis de diàlegs en directe entre usuaris i els correus electrònics de persona a persona. En aquests casos s'exonerava el proveïdor d'efectuar tasques de supervisió perquè prevalia el criteri de protecció de la intimitat.

Entre les normes relatives a pràctiques que aprofitaven les característiques intrínseques del sistema Ibertex també es poden destacar aquelles que intentaven eradicar activitats abusives en la promoció del temps de connexió dels usuaris —amb l'òbvia finalitat de generar més ingressos econòmics per al proveïdor—. Com s'ha esmentat abans, el codi establí de manera general que no era lícit perllongar l'ús dels serveis amb mitjans fraudulents. Més endavant s'insistia en aquest aspecte, però referint-se concretament als

⁵¹³ Resultaria massa prolix comentar amb detall les normes previstes per a cadascuna d'aquestes categories de serveis (remetem, per això a l'annex 1, que inclou el text íntegre del codi de conducta), per la qual cosa ens limitarem a assenyalar aquells aspectes més específics de les pràctiques comunicatives que es poden generar en sistemes interactius en línia (com el videotext) i es passaran per alt altres consideracions d'aplicació a qualsevol altre sistema de comunicació.

serveis de jocs, loteries i concursos, sobre els quals s'especificava que no era permès donar premis en funció del temps de connexió (una pràctica que ja es donava dins de l'oferta de serveis Ibertex).

També dins del capítol dels continguts es prestava atenció als aspectes publicitaris i promocionals, així com a les mencions que obligatòriament haurien d'incloure els proveïdors en els serveis prestats. Fonamentalment feien referència a indicacions sobre el cost de la comunicació, a la necessària identificació del proveïdor i a la informació que caldria donar en els serveis especialitzats i d'assessoria (relativa a la capacitació i experiència de les persones que fessin aquesta funció d'assessorament).

A banda de totes les normes establertes en funció dels continguts, pel que fa a les relacions entre actors es tenien en compte les següents situacions: relacions de proveïdors amb usuaris, dels proveïdors amb els centres de servei, dels subministradors d'equipament amb proveïdors i dels proveïdors amb altres proveïdors.

- Relacions entre proveïdors i usuaris

Per tal d'assegurar la provisió d'uns serveis de qualitat, i tenint en compte que les normes que afectaven l'aspecte dels continguts de la informació ja es tractaven en un apartat específic, en aquest capítol bàsicament s'aportaven pautes sobre les condicions tècniques adients per a la recepció de les trucades dels usuaris, amb l'establiment d'uns paràmetres mínims relatius a aspectes com la taxa de rebuig de trucades, la taxa de fal·libilitat de la pàgina de benvinguda i la taxa de desconnexió no desitjada. A més, però, s'arbitraven mesures per assegurar que es posava a disposició dels usuaris sistemes que permetessin recollir-ne eventuais reclamacions.

- Relacions dels proveïdors amb els centres servidors

Es manifestava la necessitat d'establir un contracte entre ambdues parts per tal d'estipular tant les seves relacions generals com les derivades del lloguer d'espai telemàtic⁵¹⁴. Segons el codi, el proveïdor d'informació era el propietari del servei, així com de la informació que

⁵¹⁴ El codi de conducta (APV 1993e: 4) definia el terme de *lloguer telemàtic* de la següent manera: "Procediment mitjançant el qual una entitat (proveïdor d'informació) presta un servei videotext utilitzant equipament d'una altra entitat (centre de serveis), per la qual cosa posa a disposició del proveïdor d'informació, en règim de lloguer, els recursos tècnics, materials i humans necessaris per a la prestació del servei".

es distribuïa en aquest o de la introduïda pels usuaris. També seria el responsable de l'actualització, supervisió i manteniment dels continguts informatius, per la qual cosa hauria d'acordar amb el centre servidor els procediments adequats per portar a terme aquestes tasques. El paper del centre servidor, per la seva banda, suposava posar a disposició del proveïdor d'informació, en règim de lloguer, els recursos tècnics, materials i humans per a la prestació del servei. No podria fer ús de la informació allotjada i s'encarregaria de gestionar amb Telefónica la recaptació corresponent als serveis prestats en els nivells retribuïts d'Ibertex. El centre servidor havia de transferir oportunament les quantitats corresponents als proveïdors.

- Relacions entre els subministradors d'equipament i els proveïdors

Establia la idoneïtat de subscriure un contracte entre el proveïdor del servei i l'empresa subministradora d'equipament on es fixarien els acords de caràcter tècnic, econòmic i administratiu.

- Relacions entre proveïdors

Quedava prohibida qualsevol pràctica que impliqués intentar desviar usuaris d'un servei a un altre, així com introduir-se en un servei amb la pretensió de desprestigiar-lo. Per una altra banda, el proveïdor havia de procurar que el nom del seu servei no provoqués confusió amb altres ja existents.

El darrer apartat del codi establia la creació d'un comitè deontològic que vetllaria pel compliment de les normes establertes. Tot i que dins del comitè hi hauria un representant de les empreses de fabricants d'equips⁵¹⁵, aquest organisme únicament supervisaria les actuacions de dos dels actors relacionats amb el servei videotext: els proveïdors d'informació i els centres servidors, cosa que limitava el seu marge d'actuació. Una altra limitació era el fet que, en cas de possibles infraccions, el comitè tindria la potestat de recomanar les mesures adients per a esmenar-les, però no disposaria de capacitat sancionadora.

Així mateix, també resulta remarcable el fet que si bé en la introducció del codi s'esmentava que el seu àmbit d'aplicació afectava també els operadors de xarxa, la relació

⁵¹⁵ La presidència requeia en el president de l'associació de proveïdors. Dels quatre vocals, dos representarien els proveïdors d'informació, un les empreses fabricants i el darrer les empreses de serveis.

entre aquests i els proveïdors no era esmentada en cap apartat específic. Cal tenir en compte que, des d'un punt de vista administratiu, els proveïdors no tenien una vinculació directa amb l'operador, ja que els contractes de subministrament d'informació al servei Ibertex implicaven a l'operador i al centre servidor que allotjava els serveis d'informació. Tot i això, els vincles entre Telefónica i els proveïdors d'informació havien estat molt estrets ja des dels mateixos inicis del videotext espanyol —Telefónica va impulsar la creació de l'associació que els representava, APV, i a més era representada a la seva Junta—; aquest fet contribueix a destacar el buit del codi deontològic en tot allò relatiu a les relacions entre els proveïdors i l'operador, especialment si es té en compte que amb aquest document es pretenia “potenciar el creixement harmònic” del videotext i “garantir les bones relacions entre els diferents actors”. Com analitzarem més endavant, aquesta mancança podia obrir la porta a possibles conflictes entre proveïdors, centres servidors i l'operador responsable de la xarxa.

Aquesta situació es produïa malgrat que, precisament, la intenció de l'associació de proveïdors a l'hora de preparar el codi de conducta havia estat anticipar-se als eventuais conflictes que es podrien produir en la gestió o en l'ús de serveis de videotext. Ja hem comentat anteriorment que l'any que APV va començar els seus treballs d'elaboració del codi (1991) les discussions que s'estaven produint a França sobre les missatgeries rosa s'havien saldat amb la incorporació d'un impost que gravava aquest tipus d'activitats telemàtiques. L'any següent a Espanya es va generar una forta polèmica en relació al servei audiotext, fins al punt que es va arribar a clausurar temporalment (Telefónica el va suspendre el desembre de 1992).

A l'entorn de l'audiotext, de les anomenades *línies 903*, havien proliferat tot un seguit d'empreses proveïdores que van veure en els serveis d'oci una bona oportunitat per obtenir ràpids guanys. Les línies eròtiques i els serveis de diàleg simultani entre usuaris (aquests darrers fonamentalment adreçats al públic adolescent), van aconseguir una accelerada acceptació. Però la novetat d'aquesta oferta i la deficient informació sobre les tarifes aplicades van provocar factures telefòniques tan desorbitades, tant a les empreses com a les llars, que les associacions de consumidors van reclamar a la companyia mesures de control i de protecció (obligatorietat d'informar sobre les tarifes aplicades, sistemes per impossibilitar l'accés als

serveis audiotext des dels terminals telefònics dels abonats que així ho desitgessin, creació d'una estructura de números d'accés en funció del contingut dels serveis...).

En el moment en què es va aprovar el codi de conducta dels proveïdors de serveis videotext (juny de 1993) una comissió de supervisió de l'audiotext —creada per resolució de la Secretaria General de Comunicacions el gener de 1993 i amb representació dels consumidors, les empreses proveïdores, Telefónica i l'Administració— ja tenia força avançada la redacció d'un codi semblant que hauria de regular la prestació dels anomenats *serveis telefònics de valor afegit amb tarificació addicional* (les línies 903). En relació al text regulador del videotext hi havia algunes similituds, com ara la obligatorietat d'informar clarament als usuaris de les tarifes aplicades. Amb tot, les restriccions eren més dures pels serveis d'audiotext. Per exemple es preveia que els serveis de contingut eròtic només poguessin ser prestats durant una franja horària limitada i no al llarg de tot el dia (entre les sis de la tarda i les nou del matí); així mateix la durada d'una connexió als serveis de multiconferència no podria excedir els 30 minuts i el proveïdor tindria l'obligació de tallar automàticament la trucada un cop passat aquest temps —un tipus de mesura que mai es va plantejar en el cas d'Ibertex, tot i que també existissin casos d'usuaris que efectuaven llargues connexions, principalment des de terminals connectats en els seus llocs de treball—.

Entre els acords que a mitjans de 1993⁵¹⁶ ja havia assolit la comissió de supervisió de l'audiotext hi havia la constitució d'un fons de garantia que hauria de resoldre econòmicament les reclamacions que havien presentat els usuaris. Així mateix, també s'havia dissenyat una classificació dels serveis audiotext en funció del seu contingut i el públic al qual s'adreçés. Posteriorment aquesta segmentació es va fer efectiva mitjançant una resolució del Ministeri d'Obres públiques i Transports (28 de setembre de 1993) que creava dues categories de serveis: els 906, fonamentalment adreçats a aplicacions de caràcter professional, i els 903, on es pretenia encabir els serveis eròtics i els fòrums de diàleg. La particularitat més rellevant era que, segons aquesta resolució, els usuaris que volguessin utilitzar els serveis 903 haurien de demanar l'alta a Telefónica; una mesura que implicava la pèrdua de l'anonimat dels usuaris. Aquest, a més, rebrien la factura telefònica detallada amb el cost de les trucades als codis 903.

El videotext espanyol, en canvi, no va generar cap polèmica similar. En opinió de Víctor Domingo, president d'AUVE, aquest tipus de discussions no es van produir perquè, tot

⁵¹⁶ Vegeu *MTV*, núm. 44, pàg. 23.

i que hi havia “molt diner en joc”, el sector estava “controlat”. Per a Domingo, els serveis de tipus lúdic, i fonamentalment les missatgeries (serveis de diàleg en línia entre usuaris), estaven servint per consolidar el videotext a Espanya perquè eren molt rendibles⁵¹⁷.

Enduriment de les relacions contractuals de Telefónica

Després de l'aprovació del codi de conducta en assemblea general APV va establir contactes amb Telefónica perquè incorporés les normes establertes en l'esmentat document en els seus contractes de subministrament d'informació al servei Ibertex⁵¹⁸. L'anàlisi comparativa de dos models diferents de contractes tipus que va utilitzar Telefónica⁵¹⁹ revela canvis substancials; la incorporació de matisacions i nous apartats va implicar un enduriment de les condicions fixades als responsables dels centres servidors i un increment de les potestats de control per part de Telefónica sobre l'activitat telemàtica desenvolupada a través d'aquests centres. Les modificacions més substancials eren les següents:

- Revisió de preus:

Model 1: Podran ser revisats per acord entre Telefónica i les associacions de centres de serveis. Telefónica es comprometia a informar per escrit al titular del centre de servei dels nous preus.

⁵¹⁷ *Gaceta de los negocios*, 17 de desembre de 1993, pàg. 8.

⁵¹⁸ Els centres servidors havien de formalitzar amb Telefónica, a més del contracte de subministrament d'informació al servei Ibertex, un contracte d'abonament al servei Iberpac X.25. Un cop contractada la línia X.25 Telefónica assignava un número de nou xifres denominat NRI (Número de Ruta Ibertex) que permetia accedir a les aplicacions del centre servidor (aquest podia donar entrada a diverses aplicacions mitjançant un mateix NRI o bé contractar diferents números).

⁵¹⁹ No es pot establir amb exactitud el període en què es va aplicar cadascun dels dos models de contracte, ja que són documents no datats. Un cop consultades fonts de Telefónica, i després d'efectuar una comparació amb el text d'una sentència del Tribunal de Defensa de la Competència (a què es farà referència més endavant), es pot concloure que un dels contractes era vigent l'any 1992 i l'altre, que incorpora importants modificacions, es va aplicar amb posterioritat a aquesta data. Un altre indici que dóna suport a aquesta consideració és que en el primer model de contracte es diu que el preu de la informació a subministrar pel nivell d'accés 034 encara era pendent de definició (el nivell 034 es va posar en funcionament precisament l'any 1992). S'adjunten els dos models de contracte en l'apartat d'annexos.

Model 2: Només podran ser revisats per acord entre Telefónica i les associacions de proveïdors d'informació. Aquestes associacions s'encarregarien de notificar als seus associats les modificacions acordades.

- Drets i obligacions de Telefónica

Model 1: Telefónica té dret a requerir el titular del centre de servei informació sobre els equips que aquest hagi connectat a la xarxa Ibertex per tal de verificar si disposaven dels corresponents certificats d'homologació tècnica.

Model 2: S'afegeix que Telefónica podria procedir a la desconnexió d'Ibertex dels equips que no acreditessin les esmentades certificacions.

Model 1: S'estableix com a obligació de Telefónica la recollida de dades per tal de possibilitar el mecanisme de retribució.

Model 2: S'afegeix que davant de situacions que suscitin dubtes sobre la legalitat de l'ús del servei (trucades anormalment llargues pel tipus d'aplicació, hores d'utilització no habituals, absència de continguts en l'aplicació que justifiquin el seu elevat ús...) Telefónica podria sol·licitar al titular del centre de servei informació per tal de clarificar la situació. En cas que amb aquesta informació s'evidenciés l'existència de situacions de frau o ús indegut del servei Telefónica podria extingir el contracte.

- Drets i obligacions del centre servidor

Model 1: Obligació del titular del centre de servei a actualitzar la informació.

Model 2: Obligació d'actualitzar contínuament la informació.

Model 1: Responsabilitat davant de qualsevol acció o omissió que violi el secret de les comunicacions.

Model 2: S'afegeix la responsabilitat sobre violacions de la intimitat de les persones.

Model 1: Obligació d'adoptar mesures per evitar intromissions il·legítimes en la intimitat personal o familiar.

Model 2: S'afegeix la protecció d'institucions o entitats físiques o jurídiques.

Model 2: Inclusió de dos nous apartats.

El primer (apartat 8.6) estipula que si el centre de servei proporciona accés "a aplicacions de caràcter lúdic, consistents en missatgeries, diàlegs en directe, jocs, concursos i informació no especialitzada en general", se l'obliga a facilitar aquest accés només a través dels nivells 031 o 032; en cas d'incompliment Telefónica podria resoldre el contracte i fer seva la retribució generada pel titular del centre de servei.

El segon nou punt (apartat 8.7) establia que el titular del centre de servei no podia fomentar "l'ús indiscriminat" del mateix ni "el consum pel consum"; es vedava l'anunci, oferiment i lliurament als usuaris de cap tipus de premi o compensació proporcional al temps de connexió. Per qualsevol altre premi establert, el titular del centre de servei hauria de facilitar a Telefónica la llista de premiats i el telèfon de contacte d'aquests si la companyia li ho demanava.

Model 1: Si el centre de servei allotjava informació o serveis de tercers proveïdors havia de facilitar les seves dades per incloure-les a la Guia Electrónica Ibertex.

Model 2: S'afegeix que el titular del centre de servei es feia responsable de les possibles infraccions que la informació o serveis dels proveïdors pogués suposar en relació a tot allò que s'estipulava en el contracte.

Model 2: Inclusió d'un nou apartat (8.9) relatiu a l'obligació del titular del centre de servei de facilitar a Telefónica una descripció de totes les aplicacions que ofereixi, tant en el moment de signar el contracte com quan es produeixi qualsevol modificació.

Com es pot apreciar, hi ha alguns paral·lelismes entre les noves clàusules del contracte i alguns aspectes recollits en el codi deontològic d'APV, fonamentalment en les mesures relatives al control de les pràctiques encaminades a incentivar el perllongament del temps de connexió dels usuaris (que fonamentalment es podien produir en aplicacions de caràcter lúdic, com els serveis de missatgeries o de jocs).

Hi ha un punt, però, on el codi deontològic i el contracte de Telefónica presentaven criteris diferenciats que podien crear confusió a l'hora de definir amb claredat les normes que haurien de regir les relacions entre els actors relacionats amb el videotext espanyol.

Segons el codi elaborat per APV, la responsabilitat editorial sobre els continguts dels serveis corresponia als proveïdors, la qual cosa implicava l'obligació d'actualitzar-los i supervisar-los, així com d'arbitrar les mesures adients perquè s'ajustessin a la legalitat vigent. A més, en l'apartat relatiu a les relacions dels proveïdors i els centres servidors s'insistia que eren els primers els propietaris dels serveis i de les informacions que es distribuïssin, fins i tot d'aquella que fos introduïda pels usuaris. En definitiva, pel que fa als continguts informatius el codi no apuntava l'existència d'un règim de corresponsabilitat entre proveïdors i centres de servei.

En canvi, en els dos models de contracte de Telefónica s'atribuïa als centres de servei responsabilitats de caràcter editorial en relació al contingut de les informacions difoses (actualització, secret de les comunicacions, propietat intel·lectual, protecció de la intimitat...); unes responsabilitats que es feien més feixugues en el segon contracte quan s'estipulava que el centre de servei es feia responsable de les infraccions que la informació o serveis dels proveïdors pogués ocasionar.

En funció d'aquests documents, doncs, podia donar-se el cas que Telefónica rescindís el contracte amb un centre servidor si aquest allotjava un servei en què el proveïdor no tingués la suficient cura a l'hora de complir la legislació d'aplicació als continguts informatius. La situació dels titulars dels centres de servei, doncs, no era gaire favorable. Les obligacions que havien de contraure en relació a la informació a l'hora de signar el contracte de subministrament amb Telefónica no tenien correspondència amb la manca de qualsevol atribució sobre aquest aspecte en la seva relació amb els proveïdors.

A banda d'aquest aspecte, també cal fer una menció especial a la introducció en el segon model de contracte de la clàusula que obligava a les aplicacions de caràcter lúdic a ubicar-se únicament en els nivells 031 i 032 —recordem que en el primer d'aquests nivells els centres servidors no rebien cap retribució i que el nivell 032 era el que preveia una retribució més baixa dins del sistema de tarificació quiosc—. Amb aquesta mesura s'aprecia un intent per part de Telefónica de conferir al servei Ibertex una imatge més associada a les aplicacions de caràcter professional i institucional. D'aquesta manera, a més del seu tradicional paper de

carrier, limitat a les funcions de transmissió de la informació, l'operadora intervenia en la supervisió i el control dels continguts informatius.

La modificació de les relacions contractuals de Telefónica no va suscitar cap tipus de comentaris en les revistes espanyoles especialitzades en videotext (*MTV, Videotex Comunicació* i *Boletín APV*), per tant es fa difícil avaluar quina va ser l'acollida d'aquestes mesures per part dels responsables dels centres servidors. En relació a aquest aspecte únicament s'ha tingut constància d'un conflicte entre Telefónica i una empresa, que va acabar dirimint-se en el Tribunal de Defensa de la Competència de manera desfavorable per a l'empresa operadora de telecomunicacions. El text de la resolució⁵²⁰ resulta de gran interès per dues raons: en primer lloc pel contingut de la deliberació sobre la natura de la relació contractual entre Telefónica i els titulars de centres servidors i, en segon lloc, per les consideracions fetes en un informe elaborat per la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones —que va tenir en compte el Tribunal— relatiu al grau de substituïbilitat existent entre Ibertex, d'una banda, i InfoVía i Internet, de l'altra. Cal tenir en compte que la instrucció de la causa es va perllongar durant un període força dilatat (l'informe de la Comisión va ser lliurat al Tribunal l'octubre de 1998 i la resolució no es va emetre fins al 1999) i que durant aquell temps el panorama tecnològic havia experimentat canvis substancials. Per aquesta raó en aquest apartat ens limitarem a analitzar el contingut de la resolució relatiu a l'abús de posició de domini de Telefónica en els contractes de subministrament d'informació al servei Ibertex. El segon aspecte es tractarà en el proper apartat (3.2.5), en què s'analitzarà la coexistència d'Ibertex amb InfoVía i Internet.

Abús de posició de domini

El Tribunal de Defensa de la Competència, en resolució dictada el juliol de 1999, va imposar una multa de 20 milions de pessetes a Telefónica perquè considerava que havia incorregut en un supòsit d'abús de posició de domini. Segons el Tribunal, es va produir una vulneració de la Llei de Defensa de la Competència mitjançant la imposició de condicions comercials i de servei no equitatives. Amb aquesta resolució es tancava en aquest Tribunal el plet que s'havia iniciat l'any 1995 quan l'empresa Servicios Telemáticos Inteligentes (STI) va denunciar

⁵²⁰ Vegeu Tribunal de Defensa de la Competència (1999).

Telefónica per la imposició de condicions abusives en un contracte de subministrament d'informació al servei Ibertex.

L'empresa que va cursar la demanda contra Telefónica havia signat un contracte el juny de 1993 per actuar com a centre servidor del servei Ibertex. L'octubre de 1994 Telefónica va notificar al titular del centre servidor que no perllongaria el contracte vigent (que s'extingia el juny de 1995), però simultàniament li va oferir la possibilitat de signar un altre contracte en què s'establien noves condicions per a prestar el servei. Entre les noves condicions el Tribunal esmentava la modificació del sistema de fixació de preus, la creació d'un fons de garantia del cobrament de les tarifes telefòniques, la pròrroga del contracte per mesos enlloc de per anys, així com una sèrie de prohibicions i obligacions a càrrec del centre servidor que permetien a Telefónica controlar la seva activitat i, eventualment, resoldre de forma unilateral el contracte. En particular s'esmentava la inclusió de dues de les clàusules que hem comentat anteriorment en la comparació dels contractes-tipus de Telefónica; concretament els apartats 8.6 i 8.7 del segon model de contracte, que feien referència, d'una banda, a l'obligació de prestar les aplicacions de caràcter lúdic a través dels nivells d'accés 031 i 032 i, de l'altra, a l'obligació de no fomentar les connexions al centre servidor mitjançant premis atorgats en funció del temps de connexió⁵²¹.

Durant la tramitació de l'expedient Telefónica va argüir que el canvi de contracte obeïa a la preocupació de la companyia davant un possible ús fraudulent del sistema per part de l'empresa denunciant. L'operadora va intentar demostrar l'existència de pràctiques reprovables sol·licitant al Tribunal que requerís a STI l'aportació de documentació relativa, entre altres aspectes, als premis que havia concedit, a la valoració econòmica d'aquests premis, a la relació dels guanyadors i si eren titulars o no de les línies utilitzades per connectar al servei o al temps de connexió necessari per obtenir el premi i el cost que suposava.

L'empresa denunciant, no només no va aportar aquesta documentació, sinó que va desistir de la prossecució del cas. Tot i que es va acceptar que l'empresa deixés de ser part en el procediment que s'estava tramitant, el Tribunal va decidir continuar-lo. A causa de la

⁵²¹ No totes les noves clàusules que esmenta el Tribunal de Defensa de la Competència es poden trobar en el segon model de contracte que hem analitzat. Concretament no es fa referència a la creació d'un fons de garantia del cobrament de les tarifes i, d'una altra banda, s'estipula que la renovació del contracte es farà per anys successius, i no per mesos, com recull el Tribunal. Suposem, doncs, que Telefónica va aplicar un model-tipus de contracte, el qual no ens va ser facilitat, que encara enduria més les condicions respecte dels documents als quals hem pogut tenir accés.

desvinculació del demandant Telefónica no va poder demostrar els possibles usos fraudulents del sistema —essencialment el foment del consum pel consum amb una oferta d'informació sense contingut—. Tot i així el Tribunal va considerar que la pretensió de Telefónica d'alterar els contractes era legítima, ja que existien indicis que les acusacions de Telefónica contra STI eren correctes. A més a més, també destacava que el problema no es limitava a les pràctiques de l'empresa, sinó que també existien possibilitats de frau per part dels usuaris finals⁵²².

Malgrat això, el Tribunal reconvenia Telefónica perquè havia modificat els contractes de manera unilateral —cosa que vulnerava el contracte de Telefónica amb l'Estat— i destacava que les condicions “oneroses” imposades suposaven un “clar menyspreu” cap als interessos dels altres operadors del mercat. Per al Tribunal, els nous contractes contenien clàusules “que difícilment haurien estat acceptades per interlocutors que no es trobessin en circumstàncies de clara inferioritat”.

“El Tribunal entiende que las empresas que prestaban servicios a través del sistema IBERTEX se encontraban en una situación de fuerte dependencia respecto de TELEFÓNICA, en el sentido de que sus operaciones, y en consecuencia su cuenta de resultados y la propia supervivencia, podrían verse afectadas por las modificaciones del contrato que les ligaba con esa última compañía. En situaciones similares, la empresa que ostenta la situación de dominio debe comportarse con especial atención con el fin de no provocar costes arbitrarios a quienes de ella dependen. En el caso del servicio IBERTEX existía una clara justificación al deseo de TELEFÓNICA de modificar unos contratos que permitían situaciones de fraude; sin embargo, TELEFÓNICA hubiera debido, tal y como señala el Servicio, llamar la atención de las autoridades de tutela sobre el problema y requerir la aprobación de éstas para el nuevo contrato de adhesión, siguiendo el cauce previsto en la estipulación undécima del Contrato regulador de la concesión para la prestación de los servicios finales y portadores, suscrita entre Telefónica de España S.A. y el Estado con fecha 26 de diciembre de 1991”.

⁵²² En la resolució no s'aporten detalls sobre els tipus de possibles pràctiques fraudulentes en què havien pogut incórrer els usuaris i, evidentment, no podem aportar informació en aquest sentit. De tota manera, es pot tenir en compte que els usuaris podien participar en concursos telemàtics efectuant les connexions des de línies telefòniques a les quals no estaven abonats personalment (per exemple, connectant-hi des de l'empresa); res no impedia tampoc que un usuari estigués en connivència amb el titular d'un centre servidor per generar molt de temps de connexió a un nivell retribuït a través d'una línia propietat d'un tercer.

En la resolució del Tribunal de Defensa de la Competencia la clàusula 8.6 del nou contracte (que obligava a prestar serveis de caràcter lúdic només en els nivells 031 i 032) mereixia una atenció especial, particularment el fet que Telefónica s'atribuís la potestat d'apropriar-se de la retribució generada pel centre servidor com a mesura de sanció:

“Una clàusula penal de ese tipo, cuya utilización puede afectar al equilibrio financiero de las empresas, normalmente de dimensión reducida, que prestan servicios en este mercado y que puede ser aplicada sin las menores garantías para el afectado, difícilmente sería consentida por partes que no se encontrasen en clara situación de inferioridad; su imposición por TELEFÓNICA debe, pues, considerarse abusiva”.

Com la resolució va ser dictada l'any 1999 Telefónica ja havia sotmès el conjunt dels centres servidors a les condicions d'aquesta clàusula, amb la qual cosa els va obligar a renunciar als guanys que haurien pogut obtenir en els nivells de retribució més alta (033 i 034). Efectivament, revisant les dues edicions del catàleg de serveis Ibertex editat per FUINCA (Ruiz 1993 i 1995) es pot apreciar com es va produir una clara migració dels serveis de caràcter lúdic cap al nivell 032, el de retribució més baixa. D'aquesta manera, a l'edició de 1993 es registren 43 serveis corresponents a l'epígraf *jocs*, dels quals 20 es trobaven en els nivells 033 i 034. A la segona edició del catàleg el nombre de serveis va baixar a 28 i únicament 6 eren accessibles en els nivells de més alta retribució. En el cas de les anomenades missatgeries roses el seu nombre, a diferència del cas anterior, va augmentar, passant de 29 a 35; en aquest cas, però, la reducció dels serveis accessibles a través dels nivells 033 i 034 encara va ser més dràstica: dels 15 registrats el 1993 es va passar a 2 únicament el 1995.

Tardanes millores per a Ibertex

Precisament en el moment que la xarxa mundial Internet va començar a fer-se present a Espanya —era possible connectar amb aquesta xarxa mitjançant una trucada telefònica a un proveïdor d'accés a Internet—, Telefónica va fer públiques les seves intencions de posar en marxa tot un seguit de mesures que ampliarien les capacitats de la xarxa de videotext espanyola. L'anunci es va fer l'abril de 1994, durant el lliurament de la segona edició dels

premis Ibertex, que era una de les principals ocasions de trobada dels actors vinculats al sector⁵²³.

Concretament les noves prestacions, que es van començar a posar en marxa el mes de juny, afectaven els aspectes següents:

- Inauguració d'un nou nivell d'accés (030) amb velocitats de transmissió fins a 9.600 bps (en tots dos sentits de la comunicació, tant des del centre servidor a l'usuari, com des de l'usuari al centre servidor).
- En la resta de nivells s'augmentaven les velocitats fins a 2.400 bps (també en tots dos sentits).
- Establiment de nous modes de treball⁵²⁴: fitxer, transaccional i d'espera d'establiment de mode.
- Facilitat de 80 columnes.

Aquestes modificacions van ser introduïdes seguint el criteri de compatibilitzar el parc d'equipaments ja existents. D'aquesta forma, els usuaris que ja tinguessin un mòdem V.23 (és a dir, que seguís la recomanació V.23 del CCITT) podien continuar connectant-se al servei a la velocitat tradicional de 1.200-75 bps., mentre que aquells que volguessin treure partit de les noves velocitats haurien de disposar d'un mòdem V.22, V. 22 bis o V.32, que respectivament permetien accedir a velocitats de 1.200-1.200 bps, 2.400-2.400 bps i 9.600-9600 bps. En tots els casos els mòdems més avançats permetien connectar també a les velocitats més baixes.

Els increments de la velocitat van afavorir la introducció de nous modes de funcionament, com el mode fitxer, que s'havia vist limitat per la lentitud que fins aleshores havia caracteritzat el sistema. Amb la velocitat de 9.600 bps s'afavoria la possibilitat de realitzar transferències de fitxers, càrregues massives de pàgines de bases de dades o bé la tramesa de programes o aplicacions informàtiques, és a dir, afavoria la transmissió de grans

⁵²³ La segona edició dels premis es va celebrar uns quants mesos més tard que els de l'edició anterior, que s'havien lliurat a finals de 1992. La coincidència de la concessió dels guardons i l'anunci de les millores a la xarxa donen idea de la transcendència que volia conferir Telefónica a la introducció d'aquestes innovacions.

⁵²⁴ Mitjançant el mode de treball es definia de quina manera es portaria a terme la comunicació entre els terminals i els centres servidors. Aquests darrers eren els encarregats de determinar quins serien els modes de treball, que permeten efectuar un tractament de les dades específic per als diferents tipus d'aplicacions.

volums d'informació. Per altra banda, el mode de petició de transacció permetia congelar una sessió establerta amb un centre servidor i establir una connexió amb un altre sense interrompre la primera. El darrer dels nous modes de treball, l'anomenat mode d'espera d'establiment de mode, permetia als centres servidors enviar dades als terminals d'usuari durant un temps màxim de dos minuts sense que des dels terminals es pogués interrompre la comunicació.

Pel que fa al format de 80 columnes, aquest incidia en la millora de la presentació de la informació. Cal tenir en compte que el format convencional de visualització de la informació en les pantalles dels terminals havia estat fins aleshores de 25 línies per 40 columnes.

La introducció de noves prestacions va requerir dotar els centres d'accés Ibertex (CAI)⁵²⁵ de mòdems multinorma, per tal d'acceptar convenientment les comunicacions a les diferents velocitats possibles. D'igual forma, l'establiment dels nous modes de treball va comportar la introducció de modificacions en el programari dels CAI.

La introducció de les modificacions esmentades va ser aprofitada per escometre una important reestructuració de la xarxa de comunicacions. El model de xarxa inicialment dissenyat tenia previst la instal·lació de CAI a totes les províncies, amb portes d'accés⁵²⁶ per a tots els nivells de servei Ibertex. Posteriorment, però, Telefónica va optar per concentrar aquests recursos de la xarxa amb l'objectiu d'optimitzar-los, ja que no li resultava rendible mantenir-los si no es garantia un cert nivell d'utilització (un procés que no va afectar únicament al servei Ibertex, sinó també altres serveis telemàtics). Així doncs, la supressió de portes d'accés d'alguns CAI va ser justificada per l'operadora adduint que certs nivells d'accés havien generat una utilització molt inferior a la de les previsions i que, en conjunt, la xarxa només s'explotava en un 30% de la seva capacitat⁵²⁷. Els accessos afectats per aquesta mesura van ser el 034 (el nivell amb més alta retribució als centres

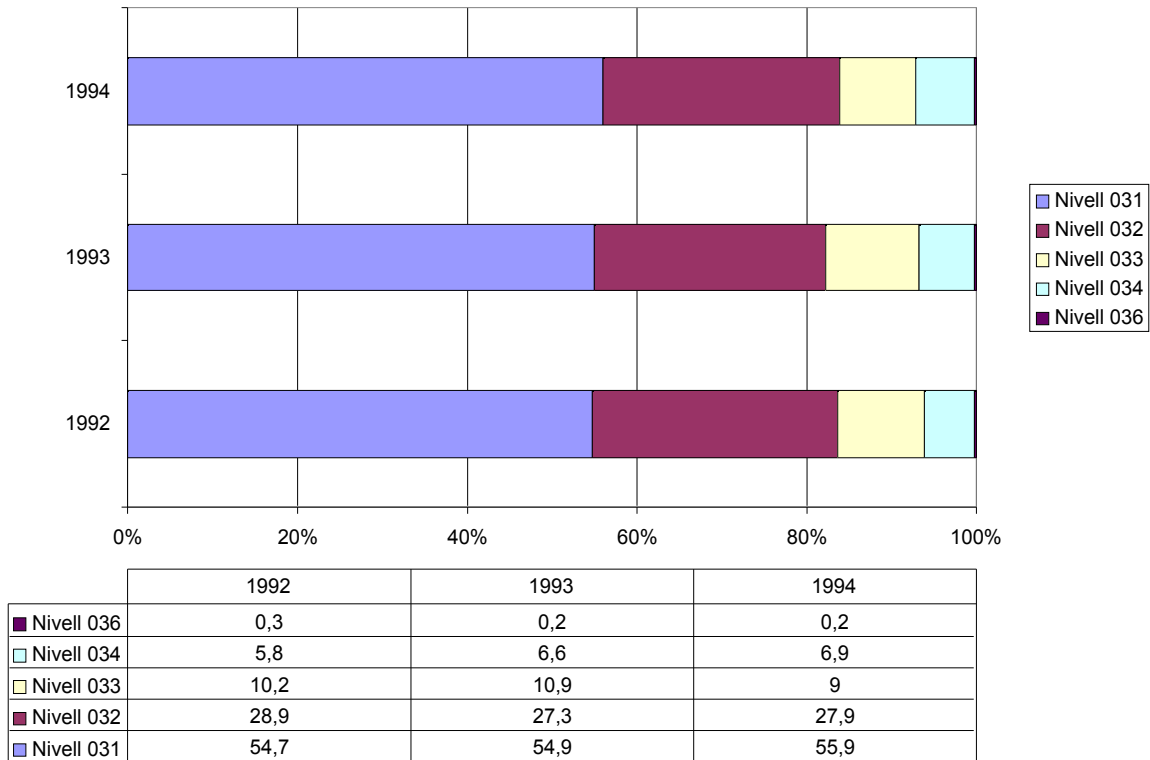
⁵²⁵ Els CAI eren els nòduls que permetien garantir la connexió entre els terminals d'usuari i els centres de servei Ibertex.

⁵²⁶ El terme *porta d'accés (gateway)* fa referència als equips de connexió entre la xarxa telefònica i la xarxa de transmissió de dades, que tenen la funció de convertir la velocitat de transmissió de la informació i establir la comunicació entre terminals i bases de dades. Els CAI disposaven de portes d'accés específiques per als diversos nivells d'accés del servei Ibertex.

⁵²⁷ La informació sobre el percentatge d'utilització de la xarxa era aportada per José Luis Rebollo, qui va ser subdirector del departament de Telemàtica de Telefónica, a *Nexotec*, núm. 7/vol. II. 1993, pàg. 38. El sobredimensionament de la xarxa no semblava afectar tots els nivells d'una manera semblant. En la mateixa publicació Jaime Parra, director gerent de Turistex (el servei de turisme per videotext de la Generalitat de Catalunya), advertia que en algunes grans ciutats començava a saturar-se l'accés pel nivell 031.

servidors), 035 (cobrament revertit) i 036 (connexió internacional), que des de la seva posada en marxa havien registrat una feble utilització.

Gràfic 3. Percentatges d'utilització dels diferents nivells d'accés Ibertex (1992-94)



Font: elaborat a partir d'informació facilitada pel departament de Telemàtica de Telefónica⁵²⁸

La reestructuració de la xarxa va implicar la concentració en un únic CAI, ubicat a Madrid, el tràfic generat als nivells 036, 035 i 030 (nivell de més velocitat). El 1995 l'accés al nivell 034 s'havia reduït a set províncies, mentre que la resta de nivells (031, 032 i 033) conservaven accessos a totes les províncies. La nova estructura implicava una reducció en la capacitat d'absorció de connexions simultànies, però continuava permetent als usuaris accedir a tots els nivells d'Ibertex des de qualsevol punt de la geografia espanyola a través d'un sistema de reencaminament de les connexions.

⁵²⁸ El nivell 035, que no apareix en el gràfic 3, pràcticament no s'utilitzava. Segons informacions facilitades pel mateix departament de Telemàtica de Telefónica entre juny de 1993 i juny de 1994 el percentatge de tràfic Ibertex sobre el nivell 035 va ser del 0,1%. D'altra banda, les dades de 1994 del gràfic abracen fins a mitjans d'any.

Des de feia anys es reclamava a l'operadora la introducció d'aquest tipus de millores tècniques, i molt especialment l'increment de les velocitats d'accés. Un cop posades en funcionament, a l'hora de justificar el retard en la posada en marxa d'aquestes mesures, Telefónica s'excusava atribuint-ho a aspectes burocràtics relacionats amb l'estructura interna.

Fins a l'any 1993 les activitats de prestació de serveis de transmissió de dades es trobaven disperses en diferents àrees de la companyia. En aquesta data, i davant de la importància que anava prenent el negoci de la transmissió de dades, es va emprendre una reorganització de l'estructura de Telefónica que va suposar la concentració d'aquests serveis dins d'una única unitat especialitzada: el departament de Telemàtica.

En una entrevista publicada el 1994 se li demanava a José Luis Rebollo sobre les raons del retard i ell les atribuïa a la dispersió de les activitats telemàtiques dins de la companyia abans de la creació del departament de Telemàtica⁵²⁹. Un any abans, però, el mateix Rebollo no havia esmentat les dificultats que podia ocasionar aquesta situació de dispersió i, al mateix temps que defensava l'operativitat de la velocitat 1.200-75 bps, aportava altres raons per explicar perquè es retardava l'increment de la velocitat del servei:

“El sistema no es tan lento para la función para la que fue pensado. La velocidad de 75 bytes por segundo entre el terminal y el centro servidor para seleccionar páginas o rellenar ciertos formatos supone unos 300 caracteres por minuto. Independientemente de esto, vamos a potenciar la red para llegar a una velocidad de 9.600 en 1994. Bien es cierto que las inversiones en red son muy cuantiosas y debe haber una mínima garantía de utilización, porque si no carecen de sentido. Además, el aumento de la velocidad traería consigo un aumento del precio del terminal, que tendría que ser distinto”⁵³⁰.

El preu dels terminals no semblava ser un factor altament determinant. La mateixa Telefónica, un cop es van introduir les noves velocitats a la xarxa, va comercialitzar mòdems a preus que Rebollo qualificava de “francament promocionals”. Els mòdems per a

⁵²⁹ Fins aleshores havia estat subdirector de Serveis Telemàtics de Telefónica, però amb la reorganització de l'organigrama relatiu als serveis de transmissió de dades va passar a ocupar el càrrec de subdirector del nou departament de Telemàtica, responsabilitat des de la qual va continuar sent l'interlocutor de l'operadora en el sector videotext. Vegeu *MTV* núm. 52, 1994, pàg.42.

⁵³⁰ *Nexotec*, núm. 7/vol. II. 1993, pàg. 38.

velocitats de 2.400 bps tenien un cost de 13.000 pessetes i els que permetien accedir a 9.600 bps al voltant de les 30.000⁵³¹; tot i que l'any 2001 aquest preu ens pugui semblar molt alt, en comparació amb el dels mòdems actuals, tampoc no resultava una despesa inabastable per a les petites i mitjanes empreses, que eren les principals destinatàries de les noves facilitats que oferia el nivell d'accés a velocitat més alta⁵³².

L'aspecte clau, doncs, que pot explicar la dilació amb què Telefónica va escometre la incorporació de les noves prestacions a Ibertex, era la incertesa sobre la rendibilitat que es podria obtenir de les inversions en la millora de la xarxa. Tot i així, en l'informe anual de la companyia operadora de 1994 es presentava Ibertex com “el més cridaner accés a la telemàtica per part del gran públic”⁵³³.

De tota manera, l'ambivalència sobre el caire domèstic o professional del videotext encara es posava de manifest després de set anys de funcionament oficial del servei. Una mostra d'aquest fet es pot trobar en la segona edició del *Catálogo de servicios Ibertex*. Mentre el prologuista, el director general de Comunicacions d'Empresa de Telefónica, manifestava la preeminència de les aplicacions professionals, la responsable de l'edició dibuixava un panorama de coexistència entre la telemàtica domèstica i la de negocis.

*“En un principio el videotext estaba dirigido a los hogares y tenía como principal objetivo permitir un acceso simplificado a la información y la posibilidad de realizar a distancia, desde el propio domicilio, compras, reservas de viajes, etc. Posteriormente se crearon aplicaciones profesionales de fácil manejo, basadas en la experiencia obtenida en el mercado doméstico, y en la actualidad la proliferación de servicios con contenidos informativos de carácter profesional y dirigidos a sectores muy concretos de actividad es la tendencia más manifiesta”.*⁵³⁴

⁵³¹ *MTV*, núm. 52, 1994, pàg. 43.

⁵³² La comercialització dels mòdems es feia a través de l'anomenat Servei d'Atenció Telemàtica, que es va crear després de la concentració de les activitats de transmissió de dades. Oferia atenció als usuaris d'aquests serveis a través de la via telefònica convencional i per via telemàtica. En relació a Ibertex, facilitava informació sobre les característiques, tarifes, possibilitats de connexió, aplicacions, subministradors d'equips, requisits per a la constitució de centres servidors d'informació... També era possible gestionar la contractació de l'Identificatiu d'Usuari Ibertex, necessari per accedir als serveis amb retribució del servei Télétel francès.

⁵³³ Telefónica. *Informe anual 1994*, pàg. 31.

⁵³⁴ Guillermo Fernández Vidal, director general de Comunicacions d'Empresa de Telefónica de España, en el pròleg de la segona edició del catàleg (Ruiz, 1995:9)

“Los contenidos del videotex, en su punto de partida, eran informaciones concebidas para el ocio o de utilidad para la vida diaria (...), pero el esperado éxito comercial de esta tecnología no se produjo en los primeros años. A principios de los 80 se idearon nuevas utilidades del videotex centradas en actividades profesionales, y su difusión inmediata hizo pensar que éste, y no el doméstico, sería el campo de desarrollo de estos servicios. Hoy, sin embargo, las aplicaciones domésticas casi igualan a las de índole profesional”.⁵³⁵

Malgrat la indeterminació de l'estratègia de comercialització d'Ibertex, Telefónica continuava treballant en la definició de l'Ibertex multimèdia. El nou servei millorat es pensava adreçar, en aquest cas, als sectors professionals, fonamentalment a causa de la carestia tant dels terminals com de l'accés. El servei multimèdia comptaria com estructura de suport amb la xarxa digital de serveis integrats (XDSI), a velocitats de 64Kbps, i incorporava la possibilitat de transmetre fotografies d'alta qualitat. El 1993 Telefónica I+D ja havia desenvolupat un prototip de demostració de videotext sobre XDSI, d'acord amb les especificacions tècniques normalitzades a l'ETSI, que permetia l'interfuncionament amb els centres servidors del servei Ibertex convencional (Castellot i Oliva, 1993:3). Les primeres experiències pilot van implicar al departament de Telemàtica de Telefónica i a un reduït grup de proveïdors, entre els quals es trobaven institucions públiques com la Generalitat de Catalunya i empreses com Cetesa (filial de Telefónica) i El Corte Inglés⁵³⁶

Però no tothom valorava de manera positiva l'atenció que atorgava Telefónica a intentar desenvolupar un videotext multimèdia. Des de l'associació de proveïdors, Vicente Madrid (qui va ser un dels seus presidents) criticava el fet que s'escatimessin esforços en el videotext convencional per concentrar-los en el nou videotext multimèdia.

*“La RDSI será fantástica, pero no deja de ser hoy por hoy una utopía. Hay que pensar en el futuro, pero no hasta el punto de usarlo como disculpa”*⁵³⁷.

⁵³⁵ Ruiz (1995:19)

⁵³⁶ Videotex comunicación, núm 22, maig 1995.

⁵³⁷ Les declaracions de Vicente Madrid es troben a Nexotec, núm. 7/vol. II. 1993, pàg. 38.

En la seva opinió, la millor manera de promocionar el videotext sobre XDSI consistia en saturar el sistema Ibertex primigeni, cosa que era molt lluny de succeir.

3.2.5.- LA COEXISTÈNCIA D'IBERTEX I INFOVÍA (1995-1997)

A partir de l'any 1995 l'estratègia de Telefónica envers les activitats de comunicació de dades va prendre un nou gir que implicaria el definitiu declivi del seu servei Ibertex. Resulta significatiu el fet que aquell va ser el darrer any en què a la memòria de la companyia es va incloure una estimació sobre el parc de terminals videotext (620.000 a finals d'any)⁵³⁸.

La reputació d'obsolescència d'Ibertex ja s'havia consolidat de tal manera que ni les recents innovacions introduïdes —molt deficientes, d'altra banda— ni les experimentacions sobre videotext multimèdia podien resultar prou convincents com per presentar aquest servei com un mitjà d'incorporació de la societat espanyola a les autopistes de la informació⁵³⁹. No resulta estrany, doncs, que en una informació periodística de 1995 es qualifiqués Ibertex com la “carretera de la comunicació” d'àmbit nacional (Ruiz del Árbol 1995a).

Tot i que la penetració del videotext havia estat inferior a les expectatives inicials, Cruz (1995) sostenia —en un article publicat a la revista de Telefónica I+D⁵⁴⁰— que havia complert i seguia complint amb els seus objectius bàsics. Però malgrat això, constatava que les seves prestacions quedaven per sota dels nivells que s'exigien aleshores i d'allò que podien oferir altres serveis i mitjans. Per a Cruz, parlar de velocitats de 2.400 bps resultava “anecdòtic” en aquells moments. Cal recordar que la incorporació d'aquesta velocitat a la xarxa Ibertex s'havia produït tan sols un any abans. És a dir, les “millores” d'Ibertex van passar per

⁵³⁸ Telefónica. *Informe anual 1995*, pàg. 50.

⁵³⁹ Només hem trobat una única referència on Telefónica associava Ibertex a aquesta imatge metafòrica de les autopistes de la informació, en una informació titulada “*Ibertex anticipa las autopistas de la comunicación en España*”, que es va publicar en el butlletí informatiu del gabinet de premsa de Telefónica (*Noticias Telefónicas*, núm 51, 15 març 1995, pàg. 7, reproduït a *Videotex Comunicación*, núm 22, maig 1995.). En aquesta informació es donava compte precisament de les millores introduïdes el 1994 i de les experiències sobre videotext multimèdia. Amb tot, aquesta referència es pot considerar anecdòtica, ja que InfoVía va concentrar ben aviat els esforços promocionals de la companyia.

⁵⁴⁰ Telefónica I+D (TIDSA), empresa filial de Telefónica encarregada de desenvolupar els projectes de tecnologia punta de la companyia.

incorporar a la xarxa unes prestacions que ja resultaven insuficients per adequar-se al progressiu desenvolupament de les aplicacions multimèdia —que implicaven capacitats de transmissió més elevades— i a uns equips informàtics cada cop més potents i econòmics.

Internet representava aleshores la materialització en un suport tecnològic tangible del difús concepte de les autopistes de la informació⁵⁴¹. La seva irrupció a Espanya va generar la proliferació d'empreses proveïdores que oferien accés a la xarxa a més d'altres serveis. Inicialment només operaven en grans ciutats, però ràpidament van anar ampliant les seves xarxes.

A mesura que Internet va anar orientant-se progressivament cap a usos de caràcter comercial van obrir-se noves perspectives de negoci que les operadores de telecomunicacions no podien desaproveitar. En conseqüència amb això Telefónica va apressar-se, en primer lloc, a oferir connexió a la xarxa de xarxes, i en segon lloc, a enllestir una proposta de servei pròpia, InfoVía, basada en les característiques tecnològiques d'Internet. L'aposta per aquest nou servei representava tot un seguit d'oportunitats per a la companyia:

- Incrementar els ingressos com a conseqüència del previsible augment del tràfic telefònic.
- Disposar d'un aparador on exhibir i oferir els productes i serveis de la companyia a través de la connexió dels seus propis centres proveïdors d'informació (guia telefònica, pàgines grogues...).
- Refermar la seva posició de lideratge en el mercat espanyol davant de la liberalització del sector⁵⁴².
- Afavorir la penetració en altres països, sobretot a l'Amèrica llatina⁵⁴³.

⁵⁴¹ Rodríguez (1995:16) remarcava que Internet no és més que el nom comú d'un protocol de comunicacions de caràcter universal que permet la connexió de màquines de diferents sistemes operatius, així com la comunicació entre xarxes amb característiques diferents.

“Internet no es por tanto una superautopista de la información. Se trata más bien de un primer paso en esa dirección, un experimento informático que ha alcanzado un éxito considerable”.

⁵⁴² A l'informe anual de Telefónica corresponent a l'any 1995 (pàg. 43) s'esmenta que el ritme de creixement del servei de comunicacions de dades per commutació de paquets havia experimentat un cert retrocés (el nombre de connexions directes dels serveis de comunicacions de dades s'havia incrementat un 3% en relació a 1994). A l'hora de buscar les causes d'aquesta situació no es dubtava en apuntar cap a la influència de l'eliminació dels drets exclusius d'operador de transmissió de dades de què havia gaudit fins aleshores Telefónica.

⁵⁴³ El 1996 InfoVía ja es va començar a comercialitzar al Perú, i posteriorment també es va exportar a Xile i Argentina.

Però a més dels beneficis que li podia comportar un servei d'aquestes característiques, Telefónica també destacava la contribució que podria aportar InfoVía a la consecució d'interessos de caràcter general, com potenciar el desenvolupament de nous negocis o facilitar l'accés dels usuaris a serveis globals d'informació. De fet, la companyia presentava InfoVía com un mitjà d'accés a les autopistes de la informació capaç de potenciar la creació a Espanya de la societat de la informació. En aquest sentit, la retòrica promocional amb què la companyia va embolcallar InfoVía seria un bon exemple d'un cert tipus de discurs caracteritzat pel seu determinisme tecnològic (el canvi social com a producte del canvi tecnològic).

Noves propostes tecnològiques per explotar un nou mercat

En un intent per aprofitar les noves perspectives de negoci Telefónica Servicios Avanzados de Información (TSAI), empresa del grup Telefónica, va crear el febrer de 1995 l'empresa Servicios y Contenidos por la Red (SCR), que tindria per objectiu comercialitzar, sota la marca TeleLine i mitjançant la xarxa telefònica bàsica, serveis d'informació, comunicació, oci, entreteniment, transaccions i connexió a Internet (Martín i Rodríguez, 1998:52)

Uns mesos més tard, a començaments de juliol, Telefónica inaugurava el seu servei de connexió a Internet, que inicialment només va ser operatiu a Madrid i Barcelona. No s'adreçava als usuaris particulars, sinó únicament a grans empreses i proveïdors d'informació⁵⁴⁴. Pel que fa a InfoVía, la fase experimental es va iniciar el setembre de 1995 a Madrid i Barcelona i tres mesos més tard va començar a comercialitzar-se —resulta remarcable la diferència amb Ibertex, on van passar anys entre les proves pilot i la seva posada en marxa efectiva—. Cal tenir en compte que precisament durant el darrer trimestre d'aquell any Telefónica i Unisource van arribar a un acord sobre la valoració dels seus respectius negocis de transmissió de dades, de cara a la integració de la filial Telefónica Transmisión de Datos (TTD) en aquest consorci internacional⁵⁴⁵. Això dóna idea del context en què s'estava

⁵⁴⁴ Videotex Comunicación, núm. 25, setembre 1995, pàg. 3.

⁵⁴⁵ Telefónica. *Informe anual 1995*, pàg. 43. El consorci era integrat per les operadores PTT Telecom d'Holanda, Swisscom de Suïssa i Telia de Suècia. La integració es va portar a terme, però el desembre de 1997 Telefónica i la resta de socis d'Unisource van assolir un acord sobre la sortida de l'operadora espanyola del consorci paneuropeu. Telefónica va recuperar la plena propietat de TTD i tres mesos més tard signava un acord amb Worldcom i MCI.

desenvolupant InfoVía i, en part, també podria haver influït en l'accelerada posada en marxa del servei.

L'oferta d'InfoVía als seus potencials usuaris —sempre que disposessin d'un ordinador personal i un mòdem— comprenia, d'una banda, un sistema d'accés unificat (a través d'un punt d'accés telemàtic) a serveis electrònics de tot tipus de proveïdors d'informació i, de l'altra, una passarel·la per connectar amb altres xarxes i serveis, en particular a Internet, a través dels proveïdors d'accés que es vincuessin a InfoVía. Telefónica remarcava que InfoVía no era una xarxa d'accés a Internet, si bé podia ser el camí d'accés dels usuaris als proveïdors d'accés a Internet⁵⁴⁶. El seu paper pretenia ser el d'intermediari entre els usuaris i els proveïdors d'accés. De tota manera, aquesta distinció no era percebuda de manera clara, ja que es poden trobar referències on es qualifica InfoVía com el més gran proveïdor d'accés a Internet en espanyol.

Una de les particularitats d'InfoVía en relació a Ibertex era que els serveis es podien trobar allotjats tant en servidors externs a la xarxa (gestionats per la mateixa empresa o entitat subministradora de la informació) com en els propis servidors d'InfoVía⁵⁴⁷. Tant en una situació com en l'altra, en el moment d'establir la comunicació amb els centres InfoVía l'usuari podia consultar un directori amb referències sobre tots els centres proveïdors d'informació disponibles (nom, tipus d'informació, característiques del servei...). En el cas d'Ibertex, Telefónica només va posar els seus recursos informàtics a disposició dels proveïdors durant la fase d'experimentació, no un cop el servei es va comercialitzar.

⁵⁴⁶ TTD proporcionava més del 80% de les connexions a Internet, que donaven servei als 230 proveïdors d'accés a Internet constituïts el 1996 (Martín i Rodríguez, 1998:237).

⁵⁴⁷ La institució o persona subministradora de la informació a través d'InfoVía rebia el nom de proveïdor del servei, mentre que el servidor d'aquesta institució o persona era denominat centre proveïdor d'informació (CPI). Respectivament aquestes denominacions es correspondrien a allò que a Ibertex era denominat com proveïdors d'informació (que subministraven els continguts de les aplicacions) i centres servidors o centres de servei (les instal·lacions i equipaments informàtics a través dels quals es gestionava la informació).

D'una altra banda, el terme InfoVía s'utilitzava indistintament per referir-se tant al servei prestat, com als equips sobre els quals era prestat.

Esebbag i alt. (1996:74) defineixen altres conceptes bàsics d'InfoVía de la següent manera:

- Proveïdor d'accés a una xarxa. Corresponia a la persona o entitat que subministrava accés complet a una xarxa (Internet, Prodigy...) a través del servei InfoVía.
- Centre InfoVía (CSIV). Conjunt d'equipaments que oferien el servei InfoVía als usuaris d'una zona geogràfica. El servei es trobava distribuït entre diversos centres repartits pel territori nacional en funció de la demanda que es doni a la zona.
- Sistema de gestió d'InfoVía o CGIV. Era el conjunt d'equips que permetien a Telefónica fer la gestió dels diferents centres que suportaven la prestació del servei.

La pretensió de la companyia Telefónica era convertir InfoVía en un punt de trobada de tots els serveis electrònics d'informació espanyols —no en va Martín i Rodríguez (1998:53) la qualificaven d'“Internet privada d'àmbit nacional”— i alhora en un punt de connexió amb la resta del món. La companyia s'havia marcat l'objectiu d'aconseguir que a Espanya hi hagués més usuaris que es decantessin per utilitzar l'accés a InfoVía que per l'accés directe a Internet; un aspecte que podia afavorir aquesta tendència era el fet que el programari d'InfoVía fos en castellà.

A l'hora d'emfasitzar les característiques més atractives del nou servei, Telefónica presentava InfoVía com el mètode més econòmic i senzill de connexió als serveis d'informació electrònica i, a més, destacava la seva universalitat. Amb aquest terme no es feia referència únicament a un concepte de caràcter geogràfic, sinó també al fet que utilitzava un protocol de comunicació d'àmplia difusió: el protocol TCP/IP, el mateix emprat a Internet. La total compatibilitat amb aquesta xarxa també s'assegurava amb la incorporació d'eines com els documents d'hipertext, anàlegs als utilitzats a la World Wide Web, la xarxa d'hipermèdia amb suport a Internet. De fet, InfoVía s'inspirava i tenia una estructura similar a la de la WWW; els documents, directoris, eines de recerca d'informació, formularis i la resta dels elements que integraven l'estructura d'InfoVía eren anàlegs als de la teranyina mundial. A més, les altres aplicacions i serveis més comuns a Internet (FTP, correu electrònic, Telnet...) també podien utilitzar-se dins d'InfoVía si algun proveïdor oferia el servei. De la mateixa manera, les empreses i institucions podien instal·lar-se de forma paral·lela a Internet i a InfoVía amb els mateixos programes (Esebbag i alt. 1996:27-28 i 42-43).

Com hem comentat, dos dels aspectes que més es van destacar a l'hora de promocionar el servei van ser la senzillesa i l'economia. En relació al primer aspecte, i des del punt de vista de l'accés dels usuaris, la pretensió era proporcionar les eines necessàries perquè l'accés a la informació es fes de manera intuïtiva i fàcil, fins i tot per persones sense coneixements previs d'informàtica. La interfície gràfica d'usuari es basava en un sistema de finestres, habitual en els ordinadors personals, cosa que, tot i la seva fàcil utilització, el feia especialment adient per aquelles persones avesades a treballar amb entorns informàtics —en una primera versió l'entorn gràfic va ser Windows 3.1, però ja es preveia que fos ampliable a altres (Cruz, 1995)—. Pel que fa als costos d'utilització, la tarificació era independent de la distància i es

basava en els preus de les trucades metropolitanes⁵⁴⁸; les despeses de comunicació s'afegien a la factura telefònica convencional. D'una altra banda, Telefónica facilitava el programa de comunicació gratuïtament i els usuaris no havien de formalitzar cap contracte previ amb Telefónica per accedir a InfoVía.

El tipus d'accés més comú dels usuaris als centres d'InfoVía era a través de la xarxa telefònica bàsica i mitjançant un mòdem, a velocitats que podien arribar fins als 28.800 bps; també podien efectuar-se connexions mitjançant la xarxa de telefonia mòbil GSM (9.600 bps)⁵⁴⁹ i la XDSI (64Kbps) —recordem que aleshores la velocitat màxima a Ibertex era de 9.600 bps en un únic nivell d'accés, mentre que a la resta es mantenia a 2.400 bps—. Pel que fa als centres proveïdors d'informació, les connexions que efectuaven als centres InfoVía utilitzaven les xarxes de dades, com ara Iberpac.

L'estratègia de comercialització no partia d'un únic perfil d'usuari potencial dels serveis d'informació electrònica, sinó que s'adreçava simultàniament tant al públic domèstic equipat amb ordinador personal, com als professionals d'institucions públiques i privades, a petites i mitjanes empreses i a les grans empreses.

Telefónica, en línia amb el seu paper tradicional de *carrier*, no determinava de cap manera quins haurien de ser els continguts d'InfoVía i deixava aquest aspecte en mans de la iniciativa dels proveïdors. Durant la fase experimental feta a finals de 1995 hi van participar uns 90 proveïdors⁵⁵⁰; inicialment oferien uns continguts molt limitats, perquè el desenvolupament de les aplicacions es va anar fent mentre va durar aquest període pilot. L'any següent eren disponibles serveis d'informació, serveis financers amb funcions transaccionals (de compravenda d'accions) i serveis d'accés a xarxes (Internet o altres que s'havien anat incorporat al panorama espanyol, com eWorld d'Apple i Microsoft Network). L'objectiu era anar ampliant progressivament el ventall d'aplicacions i incorporant serveis

⁵⁴⁸ El 1995 el cost era de 139 ptes/hora en horari diürn i 106 a la nit i els dies festius. Ben aviat, però, diverses organitzacions d'usuaris d'Internet van començar a reclamar la disponibilitat d'una tarifa plana (una quota fixa sense limitacions en el temps de connexió). D'una altra banda, en comparació amb Ibertex el servei InfoVía resultava força més econòmic; segons les tarifes publicades al BOE de 30 de juliol de 1994 l'accés al nivell 031 costava 10 ptes/minut, sense comptar el preu de l'establiment de trucada (11,4 pessetes) ni l'IVA.

⁵⁴⁹ Els usuaris podien accedir a InfoVía des del seu ordinador portàtil a través d'un adaptador que el connectés a un telèfon GSM.

⁵⁵⁰ *Videotex Comunicació*, núm. 26, octubre 1995, pàg. 16.

més específics per a l'usuari domèstic (educació a distància, jocs en línia, telecompra, telebanca) i les empreses (teletreball, telemàrqueting...).

La integració d'Ibertex a InfoVía

Abans de la posada en funcionament d'InfoVía els usuaris d'Ibertex havien començat a simultaniejar l'ús del videotext amb l'exploració d'altres xarxes. En una enquesta feta per AUVE el 1995 el 16% dels usuaris del videotext interrogats afirmaven connectar també a Internet i el 3,2% a Compuserve⁵⁵¹. Des de l'associació d'usuaris de videotext es considerava que aquests percentatges eren baixos i s'apuntava la influència de dos factors: d'una banda, les característiques dels equips informàtics utilitzats pels usuaris del videotext, que en general no disposaven de les prestacions bàsiques per connectar a altres xarxes⁵⁵² i, de l'altra, el fet que molts usuaris de videotext esperaven que l'oferta informativa d'aquestes xarxes anés incorporant continguts més vinculats amb els seus interessos i necessitats comunicatives.

Cal fer, però, una matisació a aquesta interpretació d'AUVE sobre els resultats de la seva enquesta. El percentatge d'usuaris del videotext que accedien a altres xarxes no poden considerar-se reduïts, sinó tot el contrari. Concretament, pel que fa a Internet, hem de tenir en compte que la seva popularització tot just començava a produir-se aleshores i que en dates posteriors les estimacions sobre el percentatge de la població espanyola que utilitzava la xarxa eren molt inferiors⁵⁵³. Tenint en compte això sembla ser que entre els usuaris del videotext,

⁵⁵¹ Dades obtingudes a partir de 1.869 qüestionaris contestats. Els resultats es van publicar a *Videotext Comunicació*, núm 27, gener 1997.

⁵⁵² Preguntats en la mateixa enquesta sobre els equipaments amb què connectaven a Ibertex, el 46,3% utilitzaven terminals específics (només útils per a la consulta de serveis de videotext) i el 41% ordinadors equipats amb mòdems de baixa velocitat (35% a 1.200-75 bps i 6% a 2.400 bps). Això implicava que només el 12,7% dels equips (ordinadors equipats amb mòdems a 14.400 o 28.800 bps podien ser vàlids per efectuar connexions a altres xarxes que no fossin Ibertex).

⁵⁵³ Tot i sent conscients de les disparitats que solen produir-se entre les fonts a l'hora de comptabilitzar els usuaris d'Internet, poden tenir-se en compte les següents dades a mode d'aproximació. L'Estudio General de Medios xifrava en 1,36 milions el nombre d'internautes a Espanya en el període febrer-març de 1998 (4% de la població més gran de 14 anys) (*El País*, 26 de maig de 1998, pàg. 32). Per la seva banda, l'oficina d'estadística de la Unió Europea, Eurostat, calculava que havien passat del 2,8% el 1997 a 17,7 el 2001; una dada que quedava força lluny de la mitjana europea, que es situava en el 32,7% (Avui, 12 de juny de 2001, pàg. 67).

habituals a utilitzar els recursos telemàtics d'informació i comunicació, podria haver-se generat un dels nuclis de pioners en la utilització d'Internet a Espanya⁵⁵⁴.

Pel que fa als serveis oferts pels proveïdors, l'accés a aquests des dels centres del servei InfoVía s'unificava mitjançant un accés basat en el protocol TCP/IP; és a dir, qualsevol proveïdor que desitgés oferir un servei a través d'InfoVía havia de disposar d'una interfície basada en aquest protocol (Cruz, 1995). Això implicava que els serveis preexistents (com Ibertex, Compuserve o els de transmissió de dades X.28 i X.32, entre altres) havien de disposar en els seus nodes d'un accés TCP/IP perquè fossin compatibles amb la nova xarxa.

En el cas d'Ibertex, Telefónica havia d'encarregar-se de fer aquesta adaptació tècnica, ja que era la responsable de la gestió de la xarxa. Mentre no es va produir la interconnexió la companyia va haver de fer front a les reclamacions dels proveïdors d'informació instal·lats a Ibertex, que demanaven no quedar marginats de l'accés des d'InfoVía per tal de protegir les inversions que havien fet en la posada a punt dels seus serveis. A les demandes dels proveïdors també es van sumar les dels usuaris d'Ibertex, manifestades fonamentalment a través d'AUVE. Entre les reclamacions formulades per aquesta associació a Telefónica hi havia l'augment de la velocitat de tot el servei Ibertex a 9.600 bps per tal que, amb un programari adient, fos possible una connexió de doble sentit, des d'Ibertex cap als sistemes TCP/IP i a l'inrevés; de manera més general, les peticions d'AUVE feien referència a la necessitat que l'operadora proporcionés mitjans d'adaptació progressiva entre el videotext i Internet.

*“Telefónica se enfrenta a un importante reto, como es el de salvaguardar los intereses de sus socios tecnológicos (...), que ofrecen información bajo videotex y tienen que rentabilizar su inversión económica en hardware, software y promoción para este medio y no pueden evolucionar de una manera agresiva hacia Internet”*⁵⁵⁵.

⁵⁵⁴ Un dels primers nuclis d'usuaris d'Internet a Espanya es va desenvolupar a la Universitat, on es disposava dels recursos de la xarxa Iris, entitat finançada pel Pla Nacional d'I+D que actuava de node central de connexió de totes les universitats.

⁵⁵⁵ *Videotex Comunicación*, núm 25, setembre 1995, pàg 3 (editorial).

Davant de la pressió d'aquestes demandes, el novembre de 1995 Telefónica es va comprometre a facilitar l'accés dels futurs usuaris d'InfoVía a la xarxa Ibertex en els següents termes⁵⁵⁶:

- En el programari gratuït d'accés a InfoVía s'inclouria un emulador videotext que permetria l'accés des d'aquesta xarxa cap a Ibertex.
- Els centres de servei videotext no necessitarien cap equipament o programari addicional per permetre l'accés dels usuaris d'InfoVía.
- A través de la filial Telefónica Servicios Avanzados (TSAI) es crearia un convertidor dels protocols d'InfoVía a Ibertex. D'aquesta manera, els usuaris que connectessin a Ibertex per InfoVía podrien accedir a les aplicacions de videotext. Els centres servidors, doncs, podrien oferir la informació en format videotext per la xarxa Ibertex i per InfoVía.
- L'accés dels usuaris d'InfoVía a Ibertex es faria possible en els nivells 030 i 031; quedaven pendents d'incorporar els nivells retribuïts.

Aquest darrer aspecte, la interconnexió únicament dels nivells sense retribució, posava en evidència que l'aspecte de resolució més conflictiva no era de caràcter tècnic, sinó que afectava el model de comercialització dels serveis d'informació i comunicació. A InfoVía no es preveia posar en marxa un sistema de tarificació de tipus quiosc, semblant al d'Ibertex. Això implicava que Telefónica cobraria als usuaris únicament en concepte del cost de les comunicacions, i no per l'accés als continguts dels serveis. Davant d'aquesta situació les empreses privades proveïdores d'informació van advertir que l'absència d'aquest tipus de remuneració dificultaria la pervivència dels negocis que fins aleshores havien prestat —als proveïdors públics o sense ànim de lucre el canvi no els suposava un problema, ja que oferien els seus serveis de forma gratuïta—. Com a fórmula alternativa per assegurar el cobrament de l'ús dels serveis Telefónica proposava un sistema de contractes entre els proveïdors d'informació i els seus clients, cosa que implicava un substancial canvi de model. Des del punt de vista dels usuaris, la necessària identificació i les restriccions de l'accés —únicament per abonats— podria limitar la seva mobilitat a l'hora d'efectuar consultes a diversos serveis. Des de la perspectiva dels proveïdors d'informació, aquests

⁵⁵⁶ Ruiz del Árbol (1995) i *Videotex Comunicación*, núm 27, gener 1996, pàg 3 (editorial).

haurien d'assumir les tasques de facturació que en el sistema quiosc d'Ibertex havia portat a terme Telefónica⁵⁵⁷.

Tot i la incertesa en la fórmula de resolució en el tema de les retribucions, des de l'AUVE es va acollir favorablement l'anunci de les mesures que posaria en pràctica Telefónica, ja que entenia que suposava obrir una via d'enteniment per consensuar el procés de modernització d'Ibertex; tot i així, però, es lamentava de l'escàs suport que la companyia concedia al seu propi servei de videotext:

“Parece paradójico que cuando Telefónica apuesta con decisión por incorporar un acceso universal propio a las autopistas de la información, desprecie sin paliativos su propio mercado de audiencia: Ibertex”⁵⁵⁸.

La passarel·la que establia la interconnexió d'Ibertex i InfoVía oferia la possibilitat d'aprofitar la més alta velocitat de transmissió d'InfoVía (28.800 bps a través de la xarxa telefònica bàsica) per connectar amb els centres servidors d'Ibertex que haguessin fet les corresponents adaptacions tècniques. Per accedir a Ibertex a través d'InfoVía els usuaris havien de disposar d'un programa emulador que permetés aquesta connexió. El procediment per accedir als centres servidors d'Ibertex comportava connectar primer amb un centre proveïdor d'InfoVía, denominat Gesvía, que feia les funcions de centre d'accés a Ibertex. En relació al preu de les comunicacions, s'aplicava la mateixa tarifa a les connexions a Ibertex per InfoVía que a les d'InfoVía en general: el preu d'una trucada metropolitana. Això implicava una sensible reducció de costos: les 600 pessetes per hora de connexió al nivell 031 a través de la xarxa Ibertex es reduïen a 120 si s'establia a través d'InfoVía⁵⁵⁹. També cal tenir en compte que la major velocitat d'accés a través d'InfoVía facilitava la reducció de costos per a l'usuari, ja que li permetia efectuar les consultes en menys temps.

Un altre aspecte en què el videotext tradicional es trobava en desavantatge en relació a Internet era en la presentació gràfica de les pàgines d'informació, que era més atractiva en el cas de la World Wide Web. Per això resulta significativa la ratificació per

⁵⁵⁷ Com veurem en l'apartat següent, el Tribunal de Defensa de la Competència va considerar en una resolució dictada el 1999 que el canvi de model en el mecanisme de cobrament per l'accés a la informació podia comportar perjudicis comercials als proveïdors d'informació.

⁵⁵⁸ *Videotex Comunicación*, núm 27, gener 1996, pàg 3 (editorial).

part d'Espanya, l'any 1996, de la norma VEMMI (Virtual Enhanced Man Machine Interface), un estàndard definit en el si de l'ETSI (la institució europea de normalització) que establia una sèrie de protocols de comunicació per a serveis en línia multimèdia i hipermèdia interactius, ja fossin suportats en xarxes videotext o en altres xarxes, com ara Internet. Aquest fet no representava únicament una millora d'Ibertex (incorporava capacitats gràfiques superiors en la presentació de les pàgines d'informació), sinó fonamentalment la seva integració amb altres serveis telemàtics.

El cost de la migració

Diverses empreses d'enginyeria informàtica oferien sistemes de migració de servidors Ibertex al nou entorn d'InfoVía, amb la qual cosa era factible millorar les prestacions de l'aplicació (la interfície gràfica, per exemple) però sense haver de plantejar-se el disseny íntegre d'un nou projecte. Una de les empreses filials de Telefónica, Telefonía y Servicios Avanzados de Información (TSAI), participava en aquesta activitat de translació dels serveis Ibertex cap a sistemes amb el protocol TCP/IP, més obert i universal.

En relació als costos que podria comportar aquest procés de migració per a usuaris i centres servidors les opinions no són unànimes. Ruiz del Árbol (1995a) interpretava que la necessària reconversió dels equips informàtics representava un “greu problema” i informava que la despesa estimada de conversió de tot el sector de videotext podia suposar uns 259.000 milions de pessetes. El càlcul s'efectuava tenint en compte, d'una banda, l'existència d'1,2 milions d'usuaris d'Ibertex⁵⁶⁰, dels quals només el 12,7% tenia equips adients per connectar a Internet i, de l'altra, que la inversió mínima en l'adquisició d'un ordinador amb capacitat multimèdia, un mòdem d'alta velocitat i el programari adient ascendia a 250.000 pessetes. A més a més, per a la reconversió per operar sobre InfoVía i Internet dels 600 proveïdors de serveis de videotext calculava un cost de 9.000 milions de pessetes —especificava que les despeses en equipament fetes per aquestes empreses oscil·laven entre els 100 milions de pessetes en les més grans i els 6 milions en les més modestes.

⁵⁵⁹ Tarifes vigents el gener de 1996 (*Videotex Comunicació*, núm. 27, gener 1996, pàg. 23).

⁵⁶⁰ Aquesta xifra sembla que sobredimensiona el volum d'usuaris d'Ibertex. En altres fonts es parla d'aquesta mateixa xifra atribuint-la al conjunt d'usuaris dels diferents serveis telemàtics (videotext, ASCII, Internet...). Vegeu *Videotex Comunicació* (núm. 27, gener 1996, pàg. 7).

Aquest autor es feia ressò també de les demandes expressades pels gestors de centres servidors i per AUVE, l'associació d'usuaris, que proposaven dues vies d'actuació per amortir l'impacte de la reconversió. La primera implicava que Telefónica augmentés la velocitat d'operació de la xarxa Ibertex per permetre que es convertís en la via d'accés a Internet, de manera semblant a com s'havia fet a França. Com a proposta alternativa AUVE demanava que es posés en marxa un pla de renovació d'equips informàtics (de manera semblant a com ho havia fet l'Administració amb el pla Renove adreçat al parc automobilístic) amb el qual s'hauria de subvencionar en part l'adaptació tecnològica per tal d'impulsar l'entrada a InfoVía i Internet dels usuaris d'Ibertex.

Com veurem en l'apartat següent, però, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en un informe d'octubre de 1998, arribava a la conclusió que els costos que podia suposar pels centres servidors i els usuaris el pas d'Ibertex als altres sistemes no representava una greu dificultat, perquè ni en un cas ni en un altre seria excessivament elevat. Sobre aquesta disparitat de criteris cal tenir present que en el període de tres anys que hi ha entre un text i l'altre els preus dels equips i programes informàtics van continuar baixant.

Creixement d'InfoVía i estancament d'Ibertex

Les xifres d'evolució d'InfoVía durant l'any 1996 posen en evidència un ràpid creixement que, segons explica Garriga (1996)⁵⁶¹, va batre totes les previsions que Telefónica havia fet. Per a finals d'any s'esperava arribar als 12.000 usuaris, però a l'octubre ja s'havien assolit els 160.000. En relació al volum de trucades, es pensava que al llarg de l'any es podrien acumular 5,4 milions de connexions, però a l'octubre se n'havien efectuat 23 milions. De la mateixa manera per a finals d'any s'esperava que hi hagués una cinquantena de proveïdors de serveis d'informació, però van arribar a la xifra de 843⁵⁶². Aquestes xifres no aporten informació sobre quants d'aquests proveïdors procedien d'Ibertex. El fet que la previsió inicial de Telefónica fos tan baixa sembla indicar que la companyia no va comptar en un

⁵⁶¹ Aleshores tenia el càrrec de director de Comunicacions d'Empresa de Telefónica a Catalunya.

⁵⁶² Informe anual de Telefónica de l'any 1996 (pàg. 19) i Martín i Rodríguez (1998:236).

principi amb les empreses i institucions que ja prestaven serveis a Ibertex per incorporar-les des de bon començament a la nova xarxa perquè la nodrissin de continguts⁵⁶³.

Garriga també aporta dades sobre les hores de connexió que es van produir en tots dos serveis durant els primers mesos de funcionament d'InfoVía. Tot i que els valors del tràfic generat a InfoVía eren més elevats que els produïts al servei de videotext⁵⁶⁴, aquest autor considerava que el nou servei no suposava una substitució de l'anterior, i atribuïa la seva coexistència al fet que tots dos tenien capacitat de generar un cert volum de negoci per als proveïdors. Amb tot, aquesta valoració de Garriga es produïa en un context en què, a causa de la novetat d'InfoVía o de l'accés a Internet, resultava lògic que Ibertex continués mantenint un cert nivell d'activitat.

Taula 24. Milers d'hores de connexió a InfoVía i Ibertex (gener-setembre 1996)

1996	Milers hores de connexió a	Milers hores de connexió a
	InfoVía	Ibertex
Gener	112,5	91,2
Febrer	185,7	118
Març	289,4	119
Abril	390	108
Maig	577	112
Juny	607	106
Juliol	701	116
Agost	805	79
Setembre	990	100

Font: Garriga 1996.

⁵⁶³ La menysvaloració de les experiències prèvies d'accés interactiu a serveis en línia que va suposar Ibertex es posa de manifest en el següent detall. Martín i Rodríguez (1998:237) consideren que un dels més significatius assoliments d'InfoVía i Internet a Espanya el 1996 va ser l'obertura del servei El Banco en Casa del Banco de Santander, que, segons deien, s'havia convertit en "el primer sistema interactiu" que feia possible l'accés als serveis financers des del propi domicili. Recordem que aquests mateix servei ja s'havia prestat anteriorment dins del servei Ibertex, que es tractava d'un sistema interactiu; aquests autors, però, no tenien en compte l'esmentat precedent. D'una altra banda, aquest seria un exemple de migració cap a les xarxes basades en el protocol TCP/IP.

⁵⁶⁴ A finals de 1996 s'havien produït 36 milions de trucades i 10 milions d'hores de connexió a InfoVía (Telefónica. *Informe anual 1996*, pàg. 19 i Martín i Rodríguez, 1998:236).

El 1997 Telefónica —que aquell any va ser privatitzada— va emprendre els treballs d'implantació d'una nova xarxa IP (Internet Protocol) per tal d'ampliar l'oferta de serveis d'accés i intercanvi d'informació aprofitant les tecnologies associades a l'ús d'Internet. L'oferta d'InfoVía es va especialitzar en dos nous serveis adreçats a diferents segments de mercat: InfoVía Plus, d'accés obert i dirigit al gran públic, i InfoVía Corporativo, per subscripció i adreçat a les empreses. Al mateix temps també potenciava TeleLine, proveïdor de servei de Telefónica Multimedia, que oferia aleshores unes 6.000 pàgines d'informació.

Cap a finals d'any InfoVía i Internet ja eren utilitzats per més d'un milió d'usuaris⁵⁶⁵; en aquest context es crea l'Asociación de Usuarios de Internet.

Pel que fa a Ibertex, el 1997 el seu estancament ja era evident, com es posa de manifest en el següent comentari de Martín i Rodríguez (1998:35):

“A diferencia del datáfono, que sigue aumentando el volumen de tráfico e importancia, parece haber alcanzado un punto de equilibrio debido a la irrupción del servicio InfoVía. Tanto el datáfono como el videotex han supuesto un gran impulso para acercar la red de datos al gran público”.

La gradual dissolució del servei Ibertex es pot apreciar clarament en l'informe anual de Telefónica corresponent a 1997 (pàg. 18), on a l'única menció que se'n fa es diu que aquell any s'havia facilitat la migració del servei Ibertex a InfoVía. Tot i això, encara apareixia una referència en el catàleg de productes i serveis del Grupo Telefónica corresponent al 1997⁵⁶⁶.

*“Ibertex es el Servicio Telemático que permite a sus usuarios acceder desde un terminal específico o un ordenador personal, dotado del módem y el software adecuados, a la información contenida en bases de datos y que constituye los Centros de Servicio Ibertex”*⁵⁶⁷

⁵⁶⁵ Martín i Rodríguez (1998:54) i *El País*, 23 de novembre de 1997, pàg. 32. En aquest darrer cas s'esmenten xifres de l'Estudio General de Medios corresponents al mes de novembre: més d'1,3 milions de persones majors de 14 anys tenien accés a Internet a Espanya, la qual cosa representava un 3,9% de la població.

⁵⁶⁶ En aquest document consta que els serveis telemàtics, com Ibertex, datàfon, Datex X-28 i Datex X-32, eren prestats, dins del Grupo Telefónica, per Unisource España S.A. Com hem comentat, amb l'acord d'incorporació de Telefónica al consorci internacional Unisource la companyia havia traspasat a aquest el negoci de la transmissió de dades. A finals de 1997, però, Telefónica es va retirar del consorci i va recuperar aquest tipus d'activitats.

⁵⁶⁷ Grupo Telefónica. “Catálogo de productos y servicios”. Gener 1997, pàg. 82.

El laconisme amb què es presentava Ibertex no convidava els potencials clients a interessar-se per ell, cosa lògica tenint en compte que Telefónica estava potenciant InfoVía, que definia com el seu servei “estrella”⁵⁶⁸.

“InfoVía es un servicio de Telefónica con el cual se accede a las autopistas de la información abriendo infinitas posibilidades de negocio, educativas, culturales y de ocio. Su acceso es sencillo y universal, ya que cualquier usuario de la Red Telefónica Básica y/o de la RDSI puede acceder a él si dispone del hardware y software adecuados. Además, es económico, ya que su coste es el de una llamada metropolitana y no hay que contratar el servicio”

En aquest cas el llenguatge promocional presentava un to força més encomiàstic i s’aportaven detalls de manera molt més profusa sobre les seves característiques i potencialitats, que en gran mesura també es podrien haver aplicat a una descripció sobre Ibertex: senzillesa d’ús, inexistència d’obligacions de contractació prèvia del servei i possibilitats d’aplicació a similars necessitats de comunicació relacionades amb els més diversos continguts.

3.2.6 EL DECLIVI DEFINITIU D’IBERTEX DAVANT L’HEGEMONIA D’INTERNET (1998-2001)

El mercat dels serveis d’informació electrònica i d’accés a Internet es va anar ampliant amb gran rapidesa. Cap a mitjans de 1998 existien més de 400 proveïdors d’accés a Internet, cosa que convertia Espanya en un dels països amb major nombre d’empreses dedicades a aquesta activitat⁵⁶⁹. Aquell mateix any Retevisión, la segona operadora de telefonia, va adquirir les empreses Servicom i Redes TB, dos dels més importants proveïdors d’accés a Internet (sumaven aleshores 76.000 clients), amb la qual cosa es configurava com una competència directa al servei InfoVía de Telefónica (que el gener de 1999 va ser substituït per l’anomenat InfoVía Plus).

⁵⁶⁸ Telefónica. *Informe anual 1996*, pàg. 19.

⁵⁶⁹ *El País Negocios*, 14 de juny de 1998, pàg. 3 i *Ciberp@is*, 25 de juny de 1998, pàg. 10.

En aquest context, Martín i Rodríguez (1998:35) descriuen de manera ben il·lustrativa quin era el panorama del videotext espanyol:

“En 1987 se presentó al público la red Ibertex (...). Desde entonces su crecimiento en cuanto a usuarios, proveedores de servicios y tráfico ha sido constante hasta el momento actual, en que la nueva opción que supone InfoVía, con sus posibilidades de acceso a los proveedores de Internet, aparece como un claro y ventajoso sustituto”.

La substitució d'Ibertex pels nous serveis associats al protocol TCP/IP va suposar un traspàs cap al nou entorn tecnològic no només d'empreses i institucions que fins aleshores havien actuat com a proveïdors d'informació en format videotext, sinó també d'aquells usuaris que havien començat a familiaritzar-se amb els intercanvis d'informació electrònica mitjançant aquesta tecnologia. Resulta molt significatiu que el president de l'Asociación de Usuarios de Videotext de España (AUVE), Víctor Domingo, passés a presidir l'Asociación de Internautas, constituïda l'octubre de 1998⁵⁷⁰.

La situació d'Ibertex segons la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

Dos documents elaborats per la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ens poden ajudar a comprendre millor com ha evolucionat la situació d'Ibertex en aquests darrers anys.

Anteriorment s'ha fet referència a una resolució del Tribunal de Defensa de la Competència de juliol de 1999 en què se sancionava amb una multa de 20 milions a Telefónica per imposició de condicions abusives en un contracte de subministrament

⁵⁷⁰ Aquesta associació va ser fundada per membres de les entitats Fronteras Electrónicas, Plataforma La Huelga, Grupo Tarifa Plana y Plataforma Tarifa Plana, que representaven uns 10.000 usuaris d'Internet. Aquests grups havien entrat en contacte prèviament per convocar conjuntament una jornada de protesta a favor de la tarifa plana. Els seus objectius eren, a més de la reclamació esmentada, defensar els drets dels usuaris telefònics i telemàtics, i assistir els poders públics en les qüestions que afectessin el col·lectiu. El moviment de reivindicació d'una tarifa fixa mensual de connexió a Internet va començar a fer-se sentir a partir de 1996. La Plataforma Tarifa Plana va convocar la primera protesta el gener de 1997 a través de la crida a abstenir-se d'utilitzar les línies telefòniques durant una jornada. El malestar de les agrupacions d'usuaris es van revifar després d'una pujada de les tarifes telefòniques produïda l'agost de 1998, a la qual es va contestar amb la convocatòria d'una nova vaga. Davant d'això, Telefónica va presentar uns plans de descompte que van comptar amb el suport de l'Asociación de Usuarios de Internet, entitat creada el 1995. Tot i que suposaven una certa millora, diverses agrupacions d'usuaris els van trobar insuficients, per la qual cosa van convocar una nova jornada de protesta (3 d'octubre de 1998) i van decidir crear l'Asociación de Internautas (<http://www.internautas.org> i <http://www.aui.es> [consulta 29-7-2001]).

d'informació al servei Ibertex. Abans de dictar la seva resolució, el Tribunal va sol·licitar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un informe sobre el grau de substituïbilitat entre Ibertex, InfoVía i Internet com a mitjans d'accés a proveïdors d'informació, així com sobre les despeses que podria suposar la migració d'un mitjà d'accés a un altre⁵⁷¹. La Comisión va trametre el seu informe l'octubre de 1998 i basant-se en ell el Tribunal de Defensa de la Competència va concloure que el mercat de serveis a través d'Ibertex tenia unes peculiaritats de caràcter comercial que el diferenciaven d'InfoVía i Internet.

De l'informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es desprenia que Ibertex, InfoVía i Internet tenien característiques comunes derivades del fet que, essencialment, atenien a necessitats de caràcter similar, tot i que es constatava que InfoVía i Internet eren tècnicament més avançats (amb majors velocitats i prestacions). En relació als costos que podia suposar pels centres servidors i els usuaris el pas d'Ibertex als altres sistemes, l'informe interpretava que aquesta transició era possible perquè ni en un cas ni en l'altre les despeses d'adaptació serien excessivament elevades⁵⁷².

La dificultat fonamental per efectuar la migració d'un sistema a un altre es trobava en les "importants" diferències en el funcionament comercial dels sistemes, i concretament en el mecanisme de cobrament per l'accés a la informació. A Ibertex, com hem vist, en els nivells d'accés retribuït (032, 033 i 034) Telefónica recaptava els diners corresponents tant al cost de les comunicacions com a l'accés a la informació; en el cas d'InfoVía, en canvi, només recaptava en concepte de la tarifa per la marcació (preu de trucada local). En aquest segon cas, doncs, els proveïdors d'informació únicament obtindrien una remuneració identificant els usuaris, controlant la informació a què accedien i gestionant el seu cobrament. El Tribunal valorava que l'usuari no seria indiferent a l'elecció entre un sistema de facturació on els serveis consultats quedessin englobats en el rebut telefònic o entre un altre on seria necessària la identificació individual i el pagament específic dels serveis utilitzats. En funció d'això,

⁵⁷¹ Abans de dictaminar si s'havia produït o no una situació d'abús de posició de domini el Tribunal va considerar pertinent indagar si existia una segmentació entre els mercats d'Ibertex, InfoVía i Internet (si no eren substituïtius) o si es podia entendre que existia un únic mercat de transmissió de dades.

⁵⁷² Els centres servidors havien d'efectuar modificacions, que no es consideraven gaire costoses, de certs elements informàtics per establir una passarel·la entre els serveis Ibertex i Internet-InfoVía. Pel que fa als usuaris que disposessin d'un terminal específic, el cost d'adaptació al nou sistema consistiria en l'adquisició d'un ordinador personal equipat amb mòdem.

valorava que si s'obligava els proveïdors d'Ibertex a traslladar-se als nous sistemes se'ls podria causar un perjudici.

“La falta de indiferencia supone que una empresa que hubiese realizado importantes inversiones en desarrollar la prestación de servicios a través de Ibertex podría ver frustrados sus esfuerzos si resultara obligada a emigrar hacia otros sistemas con características diferentes desde el punto de vista comercial” (Tribunal de Defensa de la Competencia 1999).

L'obligatorietat de traslladar els serveis de videotext cap als nous entorns tecnològics no es va produir, sinó que les migracions dels proveïdors es van efectuar de manera voluntària. El servei Ibertex ha quedat relegat a un paper marginal, però encara es manté en funcionament amb un seguit d'empreses i institucions que l'utilitzen per satisfer les seves necessitats internes de comunicació.

Un sistema “minoritari”

El juliol de 1999 la Secretaría General de Comunicaciones va dictar una resolució de canvi de numeració que, entre altres serveis, afectava Ibertex —la resolució distribuïa els recursos públics de numeració d'acord amb el desenvolupament del Plan Nacional de Numeración para los Servicios de Telecomunicaciones⁵⁷³—. Als números de tres xifres utilitzats per accedir als diferents nivells d'Ibertex (030, 031, 032, etc) se'ls assignava una nova numeració on es substituïa la primera xifra (0) per dues de noves (12)⁵⁷⁴.

En una resolució de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de juny de 2000 relativa a l'assignació de la nova numeració s'explica que l'atribució feta per la Secretaría General de Comunicaciones pretenia atorgar continuïtat a uns serveis “en declivi”, que progressivament s'anirien integrant de manera natural en entorns tecnològics més avançats.

⁵⁷³ El Plan Nacional de Numeración, aprovat en consell de ministres el novembre de 1997, responia a les directrius de les directives comunitàries que obligaven els estats membres a garantir la disponibilitat de números apropiats per a tots els serveis de telecomunicacions en què havien d'integrar-se tots els operadors.

⁵⁷⁴ El canvi no suposava una modificació de les tarifes, però sí una adaptació de les xarxes per part de Telefónica. El període de coexistència de les dues numeracions va expirar el juny de 2000.

“Esta asignación se aprueba para que los colectivos que todavía utilizan estos sistemas minoritarios puedan seguir usándolos en tanto en cuanto otras formas de acceso a redes de datos, fundamentalmente Internet, no les ofrezcan todas las garantías de continuidad de los servicios que reciben mediante estas tecnologías relacionadas con el protocolo X.25 a precios que consideren atractivos. Estos colectivos, entre los que se encuentran cámaras agrarias o cámaras de comercio para distribuir información entre sus asociados, así como bancos y empresas con amplias redes de distribución que todavía emplean estos sistemas en las conexiones de algunos terminales, es previsible que lleven a cabo una migración natural hacia redes de datos IP en cuanto estas cuenten con accesos fiables, con calidad de servicio garantizada, y disponibles en todo el país” (Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones 2000).

La Comisión fixava el breu termini d'un any per revisar l'assignació d'aquestes numeracions tot avaluant l'evolució dels serveis que les utilitzen, entre els quals es troba Ibertex, i el desenvolupament d'altres serveis telemàtics que es puguin considerar substitutius d'aquests. L'agost de 2001, un cop expirat el termini, encara no s'havia efectuat aquesta revisió que podria suposar l'eventual punt i final d'Ibertex.