



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 10/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de marzo 2002, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO EN RELACIÓN CON LA DENUNCIA PRESENTADA POR LA ENTIDAD “CESSER INFORMÁTICA Y ORGANIZACIÓN, S.L.”, CONTRA LA ENTIDAD TELEFÓNICA DATA ESPAÑA S.A., POR SUPUESTAS DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y POR SUPUESTAS PRÁCTICAS ANTICOMPETITIVAS.**

### HECHOS

**PRIMERO.-** Con fecha 2 de enero de 2001, tuvo entrada en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito presentado por María de los Angeles Almansa Sanz, en nombre y representación de CESSER INFORMÁTICA Y ORGANIZACIÓN S.L. (en adelante, CESSER), por el que se denuncia a TELEFÓNICA DATA ESPAÑA S.A. (en adelante, TDE) por supuestas infracciones recogidas en los artículos 79.11 y 81.5 de la Ley 11/1998 General de Telecomunicaciones (en adelante, “LGTel”) y por supuestas prácticas anticompetitivas.

CESSER presta los servicios propios de un Proveedor de Acceso a Internet (en adelante, ISP) para lo que cuenta con una Autorización General tipo C otorgada por Resolución de esta Comisión el 11 de febrero de 1999.

Del expediente se deduce que CESSER contrató con TDE una línea de conexión a Internet, así como nodos de acceso a Internet con el fin de ofrecer servicios a clientes localizados fuera del área de cobertura de sus nodos propios a precio de llamada metropolitana. La red LAN de CESSER incluye el router servidor de túneles propiedad de TDE, y el router de acceso a Infovía e Internet, también propiedad de TDE.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En relación con las supuestas deficiencias en la prestación del servicio de acceso a Internet, CESSER realiza las siguientes alegaciones e incluye los documentos aquí descritos:

- Los servicios contratados con TDE presentan disfunciones y anomalías que inciden en el servicio que CESSER presta a sus clientes, tanto a nivel de velocidad como de calidad de transmisión.
- CESSER ha comunicado a TDE en numerosas ocasiones las deficiencias del servicio observadas sin obtener respuestas ni actuación de ninguna clase por parte de TDE. CESSER alega que las incidencias presentadas aparecían como “resueltas” en el Centro de Atención al Cliente de TDE sin realmente estar solucionadas.
- CESSER incluye en el expediente numerosos correos electrónicos entre miembros de la propia organización, así como otros presentando las sucesivas incidencias al Centro de Atención al Cliente de TDE y a miembros del personal de Telefónica. No obstante, no consta ningún mensaje de miembros de TDE a CESSER.
- CESSER aporta al expediente un informe elaborado por el Departamento de Física, Ingeniería de Sistemas y Teoría de la Señal de la Universidad de Alicante sobre los resultados de una auditoría IP llevada a cabo en los sistemas de CESSER a petición de ésta. Mediante dicho informe, el Departamento de Física, Ingeniería de Sistemas y Teoría de la Señal de la Universidad de Alicante llega a las conclusiones siguientes:
  - *“Existe una configuración incorrecta del valor del MTU del servidor de túneles en CESSER (...). Esta configuración errónea está llevando a un descenso en el caudal de transmisión de datos desde Internet que disponen los clientes de CESSER. De hecho, cuanto mayor es el volumen de datos de descarga de información el degradamiento que se aprecia es más notable.*
  - *Existe una configuración incorrecta del valor del MTU en los túneles Infovía Plus –servidor de túneles CESSER. Esta configuración errónea está llevando a descenso en el caudal de transmisión de datos a Internet que disponen los clientes de CESSER.*
  - *Existe un elevado índice de errores de reensamblado, debido por una parte a los túneles IP y por otra a la incapacidad de los nodos de TDE en intentar recomponer los fragmentos producidos, bien por la pérdida parcial de estos o por una falta de capacidad de proceso. Ello produce cortes esporádicos en las sesiones TCP de los usuarios finales, con la consiguiente degradación del servicio al usuario final.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Los mensajes TTL exceeded, ponen de manifiesto zonas de sombra, en las que cuando un paquete cae en ellas queda oscilando hasta que expira su tiempo de vida, con la consiguiente carga que todo esto implica, revelando inconsistencias en el encaminamiento de la red IP que TDE gestiona.*
- *El hecho de que aparezcan en la LAN de CESSER, paquetes con direcciones origen y destino diferentes de las asignadas, así como el gran número de rutas existente en el encaminador de TDE cuando se trata únicamente de un nodo talón, hace suponer la existencia de problemas en el encaminamiento IP de TDE.*
- *Eliminar la aparición y actualización de mensajes de enrutamiento RIP, OSPF por los encaminadores de TDE”.*

En relación con las supuestas prácticas anticompetitivas de TDE, CESSER realiza las siguientes alegaciones:

- *La falta de calidad alegada no se debe a la negligencia de TDE, sino que es deliberada. Concretamente, TDE presta deliberadamente el servicio en malas condiciones a los ISPs que no forman parte del grupo Telefónica.*
- *Las supuestas deficiencias que TDE causa en los servicios de los ISPs independientes no se producen en los servicios homólogos de las empresas del grupo Telefónica.*
- *CESSER alega que las empresas del grupo Telefónica pueden estar llevando a cabo una “actuación concertada o conscientemente paralela” para provocar la salida del mercado de los ISPs independientes.*

Finalmente, CESSER “*interesa de la CMT que proceda a instruir el expediente correspondiente, investigando los siguientes extremos:*

- *Si, como consecuencia de los hechos narrados, existe un incumplimiento grave de las obligaciones legalmente establecidas para TDE o cualquier otra empresa perteneciente al grupo Telefónica susceptible de ser calificado como falta grave.*
- *Si existe una práctica restrictiva de la competencia en el mercado de referencia por parte de TDE o del resto de empresas del grupo Telefónica.*
- *Si existen otras prácticas descritas en la denuncia que sean susceptibles de ser consideradas prácticas restrictivas de la competencia.”*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Además, CESSER dice, *“que, con carácter previo al traslado de la denuncia a TDE y dentro del ámbito de actuación de las funciones inspectoras de la CMT se proceda a llevar a cabo las siguientes diligencias:*

- a) Intervención del router en CESSER y localización del syslog.*
- b) Intervención del syslog en los sistemas de TDE.*
- c) Cualquier otra que se crea necesaria.”*

**SEGUNDO.-** La documentación e información aportada por CESSER a esta Comisión no resultó suficiente para determinar la responsabilidad de la entidad denunciada en los citados hechos.

En atención a lo anterior, de conformidad con el artículo 69.2 de la LRJPAC, y mediante escritos del Secretario de esta Comisión de 25 de enero de 2001, se procedió a abrir un período de información previa en virtud del cual resultaba necesario requerir tanto a la entidad denunciada como a la denunciante para que aportasen información sobre los hechos denunciados a fin de esclarecer convenientemente el alcance de los mismos.

**TERCERO.-** En el marco del período de información previa, y acogiéndose a su habilitación competencial así como a la disposición específica del artículo 30 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado mediante Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, precepto que faculta a esta Comisión para: *“recabar cuanta información requiera para el ejercicio de sus funciones de las entidades que operen en el sector de las telecomunicaciones, que estarán obligados a suministrarla”*, mediante escrito de 25 de enero de 2001, se procedió a solicitar de CESSER la remisión de la siguiente información:

- *“Descripción detallada de los servicios contratados con TDE.*
- *Copia de los contratos que CESSER tiene firmados con TDE para la prestación de los servicios objeto de la presente denuncia.*
- *Compromisos de calidad asumidos por TDE para la prestación de servicios a CESSER, e indemnizaciones, en su caso, por posibles incumplimientos.*
- *Registro de las incidencias de CESSER comunicadas a TDE con indicación expresa de:*
  - *Fecha y hora de la incidencia.*
  - *Fecha y hora de comunicación de la incidencia*
  - *Causa de la incidencia*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Respuesta(s) de TDE a la incidencia*
- *Responsable de la incidencia*
- *Estado actual de la incidencia*
- *Fecha, en su caso, de cierre de la incidencia*
- *Cualquier otra circunstancia relevante.*
- *Descripción detallada de las incidencias en las instalaciones de CESSER (cortes de luz) y su posible influencia sobre la calidad del servicio global.*
- *Información acerca de la adecuación de los servicios y capacidades contratados por CESSER en relación con el número y tipo de clientes a servir.*
- *Información detallada sobre el presunto comportamiento discriminatorio de TDE respecto de los servicios y los niveles de calidad prestados a los proveedores de servicios de acceso a Internet que forman parte del grupo Telefónica y a los que no forman parte de dicho grupo.*
- *Información sobre si TDE recomendó a CESSER contratar caudales superiores a los necesarios como medio para paliar las presuntas deficiencias de los servicios contratados.*
- *Incidencia de las presuntas deficiencias en la demanda y en el comportamiento de los clientes de CESSER.”*

**CUARTO.-** En el marco del período de información previa abierto, y acogiéndose a su habilitación competencial anteriormente mencionada, así como a la disposición específica del artículo 30 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado mediante Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, mediante escrito de 25 de enero de 2001, se procedió a solicitar de TDE la remisión de la siguiente información:

- *“Descripción detallada de los servicios contratados por CESSER.*
- *Copia de los contratos que TDE tiene firmados con CESSER para la prestación de los servicios objeto de la presente denuncia.*
- *Copia del modelo de contrato de que dispone TDE para la regulación de sus relaciones con los proveedores de servicios de acceso a Internet.*
- *Descripción de los compromisos de calidad asumidos por TDE para la prestación de servicios a CESSER, e indemnizaciones, en su caso, por posibles incumplimientos.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Descripción de los compromisos de calidad asumidos por TDE para la prestación de servicios a otros proveedores de servicios de acceso a Internet, y concretamente a los del grupo Telefónica, e indemnizaciones, en su caso, por posibles incumplimientos.*
- *Registro de las incidencias de CESSER comunicadas a TDE con indicación expresa de:*
  - *Fecha y hora de la incidencia*
  - *Fecha y hora de comunicación de la incidencia*
  - *Causa de la incidencia*
  - *Respuesta(s) de TDE a la incidencia*
  - *Responsable de la incidencia*
  - *Estado actual de la incidencia*
  - *Fecha, en su caso, de cierre de la incidencia*
  - *Cualquier otra circunstancia relevante.*
- *Parámetros generales de respuesta de TDE a incidencias de proveedores de servicios de acceso a Internet, especificando los parámetros de respuesta de TDE a incidencias de proveedores de servicios de acceso a Internet del grupo Telefónica.*
- *Justificación de la parametrización de la variable MTU del servidor de túneles de CESSER e incidencia de dicha parametrización en la aparición de fenómenos de fragmentación.*
- *Información sobre si la parametrización de CESSER se ha realizado de forma análoga a la del resto de clientes, concretamente, a la de los pertenecientes al grupo Telefónica.*
- *Verificación de la existencia de incidencias en la prestación del servicio relativas a:*
  - *Tasa por errores de reensamblado en paquetes fragmentados*
  - *Posibles inconsistencias en el encaminamiento de la red IP.*
- *En caso de existir, estimación del impacto de las citadas incidencias sobre la degradación de la calidad de servicio ofrecida por TDE, así como descripción detallada de las acciones a tomar por TDE y de las recomendaciones hechas a CESSER, en su caso, para minimizar el impacto de dichas incidencias.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Resultado de la evaluación de la calidad del servicio ofrecida a CESSER a través de la monitorización de los siguientes aspectos:*
  - *Grado de fragmentación de los paquetes IP*
  - *Tasa de ocurrencia de mensajes TTL exceeded, TTL fragment reassembly time exceeded.”*

**QUINTO.-** Mediante escrito con fecha de entrada en el registro de esta Comisión el 16 de febrero de 2001, TDE procedió a formular las alegaciones siguientes:

- CESSER tiene contratados con TDE los servicios de conexión a Internet, InfoVía Plus Directo y UNO IP Básico.
- El informe aportado por CESSER como prueba de las supuestas anomalías del servicio adolece de varias deficiencias, entre las cuales TDE destaca las siguientes:
  - Falta de firma y fecha del informe.
  - Comparación errónea de distintos servicios.
  - El hecho de que centre sus quejas en supuestos fallos en la parte individual del servicio, cuando los posibles problemas sufridos en la parte común afectarían a todos los ISPs y tendrían una incidencia en la parte individual.
  - La excesiva fragmentación de paquetes no es consecuencia de una negligente actuación por parte de TDE en lo que a la configuración del valor MTU se refiere, sino que es atribuible al estado actual de la tecnología. Además el valor de MTU en la conexión del cliente final con Internet se origina tras la negociación de las máquinas propiedad de CESSER, siendo por completo ajenas a TDE.
  - TDE alega que el problema de errores de reensamblado se debe a los descartes de fragmentos en los servidores de terminales cuando los fragmentos llegan desordenados a los servidores de terminales ASCEND, o cuando en situaciones de alta carga se descartan los fragmentos también en el servidor de terminales.
  - En relación con la existencia de zonas de sombra, TDE alega que el problema no reside dentro de su red sino en las redes de clientes de TDE.
  - El informe aduce la aparición de paquetes con orígenes y destinos distintos a los asignados, sin embargo, los técnicos de TDE no han encontrado síntoma alguno de ello, ni tampoco problemas de encaminamiento de los routers y servidores de túneles de CESSER.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- La manifestación realizada por CESSER de que las supuestas deficiencias se deben a la actuación deliberada de TDE, no tiene ningún fundamento, y no son veraces.
- Las supuestas deficiencias denunciadas por CESSER, se deben a la actuación negligente de la propia CESSER. Concretamente, TDE alega lo siguiente:
  - La red de CESSER está saturada.
  - TDE ha recomendado a CESSER cambiar el router en varias ocasiones.
  - TDE recomendó a CESSER cambiar el servicio actual por el servicio InfoVía Plus Delegado, y que la mejora no pudo implementarse por exclusiva voluntad de CESSER.
- TDE alega que las incidencias presentadas por CESSER fueron solucionadas de inmediato, y que no se deben a las causas planteadas en la denuncia.
- TDE alega que CESSER le adeuda una cantidad superior a 35 millones de pesetas (concretamente, 35.560.723.-pesetas), en concepto de cuotas por la prestación del servicio durante el año 2000.
- TDE alega que en ningún caso se ha discriminado a CESSER en lo que a prestación del servicio se refiere, sino que las deficiencias detectadas en los servicios se deben al estado de la tecnología, bien a errores detectados en todos los clientes del servicio InfoVía Plus Directo, o bien a la mala configuración en la parte individual de los equipos contratados por CESSER, cuya subsanación debe ser realizada y tramitada por la propia denunciante.
- TDE alega que no ha discriminado a CESSER en relación con sus servicios de atención al cliente, y señala que determinados grandes clientes de TDE contratan un servicio adicional de atención personalizada.
- TDE alega que de adoptarse la diligencia solicitada por CESSER respecto a la intervención del syslog, la calidad del servicio se vería afectada negativamente.

**SEXTO.-** En cumplimiento del requerimiento, con fecha de 23 de febrero de 2001, entró en el registro de esta Comisión escrito de CESSER en virtud del cual contesta por separado a cada una de las informaciones solicitadas, con el resultado siguiente:

- Respecto a la descripción de los servicios contratados con TDE, CESSER se remite al esquema del Anexo I de la auditoría IP de la Universidad de Alicante.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Respecto a la segunda información solicitada, se señala que CESSER carece de contratos firmados por TDE. No obstante, se aportan las facturas emitidas por Telefónica a CESSER, una carta remitida por Telefónica a CESSER, y una propuesta económica para el año 2000 remitida por Telefónica a CESSER. Dicha propuesta económica especifica los servicios que CESSER tenía contratados con TDE en 1999: Acceso 2 Mbps, Caudal 128k, Router Cisco 2501, Internet 512K, UNO IP 512K, InfoVía Plus, y servicios Datavoz (acceso, equipos, CIR voz y datos) para las provincias de Alicante, Valencia, Albacete, y Murcia. Además, la propuesta menciona que en enero de 2000, se realiza un incremento de los caudales de UNO IP e InfoVía Plus hasta 1Mbps, y que se cambia el caudal hacia Internet a 512k bidireccional, ampliándose en mayo dicho caudal a 1 Mb bidireccional.
- CESSER alega que no existe documentado ningún acuerdo ni compromiso de calidad entre las partes.
- CESSER aporta una lista de las incidencias comunicadas a TDE entre agosto y diciembre de 2000, junto con los correspondientes correos electrónicos.
- CESSER alega que la auditoría IP no detecta que haya inadecuación entre los servicios y capacidades contratados por CESSER y el número y tipo de clientes a servir. CESSER alega que los problemas han sido mayores desde la contratación de mayores caudales.
- CESSER alega que conoce de la existencia de un comportamiento discriminatorio de TDE respecto de los ISPs independientes a través de sus conversaciones con otros ISPs, pero que no puede por sí misma llevar a cabo una labor investigadora.
- CESSER afirma que TDE recomendó la contratación de caudales superiores a los necesarios, y que una vez contratados el servicio empeoró.

**SÉPTIMO.-** Acogiéndose de nuevo a la habilitación competencial anteriormente mencionada, así como a la disposición específica del artículo 30 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, mediante escrito de 13 de marzo de 2001, se procedió a solicitar de CESSER la remisión de la siguiente información adicional:

- *“Registro de las incidencias de CESSER comunicadas a TDE en los últimos 30 días, con indicación expresa de:*
  - *Fecha y hora de la incidencia*
  - *Fecha y hora de comunicación de la incidencia*
  - *Causa de la incidencia*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Respuesta(s) de TDE a la incidencia*
- *Responsable de la incidencia*
- *Estado actual de la incidencia*
- *Fecha, en su caso, de cierre de la incidencia*
- *Cualquier otra circunstancia relevante.*
- *En su caso, descripción detallada de las incidencias que han tenido lugar en las instalaciones de CESSER en los últimos 30 días y su posible influencia sobre la calidad del servicio global.*
- *Información acerca de si actualmente persisten los problemas de lentitud o congestión denunciados.”*

**OCTAVO.-** Con fecha de 10 de mayo de 2001, entró en el registro de esta Comisión escrito de CESSER junto con una serie de documentos anexos que incorporan las respuestas de varios ISPs a una encuesta lanzada por el propio CESSER sobre la calidad de los servicios prestados por TDE.

CESSER concluye que las respuestas aportadas confirman la sospecha de que Telefónica está favoreciendo injustificadamente a las empresas de su grupo que prestan servicios como ISP, a la vez que perjudica deliberadamente las operaciones de los ISPs independientes.

Al respecto, CESSER solicita que se incluyan dichos documentos en el expediente y se proceda a instruir las diligencias investigadoras pertinentes. Concretamente, CESSER solicita que se obtenga confirmación de las quejas alegadas por parte de las empresas que han respondido la encuesta.

**NOVENO.-** Con fecha 12 de julio de 2001, y en ejercicio de las competencias conferidas a esta Comisión por el artículo 1.Dos.2, letra K) de la Ley 12/1997, el Consejo de la CMT aprobó una resolución en virtud de la cual se solicita la intervención de los Servicios de la Inspección de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia y Tecnología en el expediente de referencia. Concretamente, el Consejo de la CMT resolvió solicitar la intervención de los Servicios de la Inspección de Telecomunicaciones a los efectos de que se lleve a cabo la inspección técnica que resulte necesaria para informar a esta Comisión sobre:

- *“Si los servicios prestados por TDE a CESSER presentan disfunciones y anomalías que puedan llevar a considerar el servicio como deficiente. En caso afirmativo, la incidencia de dichas deficiencias en los servicios prestados por CESSER a sus clientes.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *Las causas de las supuestas deficiencias alegadas, y si pueden imputarse a TDE, a CESSER, o bien a ambos.*
- *Si las supuestas deficiencias en el servicio de TDE a CESSER se producen también en servicios análogos prestados por TDE a ISPs del grupo Telefónica. Es preciso esclarecer si existe un comportamiento discriminatorio de TDE entre los servicios y los niveles de calidad prestados a los ISPs que forman parte del grupo Telefónica y los que no forman parte de dicho grupo.”*

Con el fin de facilitar la inspección, se adjuntó en el Anexo I a dicha resolución, la siguiente lista de los elementos considerándose que deberían ser objeto de la inspección solicitada:

**1. “En las dependencias de CESSER, junto con personal de CESSER y TDE:**

**1.1. Valor de la MTU utilizada entre el servidor de acceso remoto y el servidor de túneles de TDE en las dependencias de CESSER.**

*CESSER afirma que el valor configurado en el servidor de túneles es de 1500 bytes para el sentido entrante en la red de CESSER, pero sólo de 1004 en el sentido saliente, lo que causa excesiva fragmentación. Se considera que 1500 bytes es un valor estándar para las tecnologías de Frame Relay y Ethernet.*

*TDE afirma que el valor de la MTU es negociado por una máquina propiedad de CESSER y que existe un error de fragmentado en los servidores de túneles de tecnología 3Com. Se deberían comprobar estas afirmaciones.*

**1.2. Influencia del valor incorrecto de MTU en la calidad de los servicios prestados por CESSER.**

*Comprobar si el valor de la MTU provoca una excesiva fragmentación de los paquetes que da lugar a pérdidas y excesivas repeticiones que causan lentitud generalizada en la red.*

**1.3. Nivel de tráfico en la red interna de CESSER**

*TDE afirma que los problemas están causados por una saturación de la red Ethernet de CESSER, que a su vez causa una saturación del interfaz de salida Frame Relay. Se debería comprobar el nivel de saturación de la red Ethernet de CESSER.*

**1.4. Aparición de mensajes OSPF y RIP en la red de CESSER**



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*Determinar la existencia de mensajes OSPF y RIP en la red de CESSER, y en su caso, su influencia en la calidad del servicio prestado por CESSER.*

### **2. En las dependencias de TDE:**

#### **2.1. Errores de encaminamiento en la red de TDE**

*Se debería solicitar a TDE información detallada acerca de errores de encaminado en su red (estadísticas, informes de fallos). Se debería determinar su influencia en la calidad del servicio prestado a CESSER.*

#### **2.2. Tratamiento de anomalías reportadas por CESSER**

*Se debe solicitar a TDE la lista de anomalías formuladas por CESSER en el periodo del último año, comprobar el tiempo de respuesta y su resolución (de conformidad de CESSER).*

*Comprobar la efectividad en la resolución de anomalías en el caso de Terra y de otros ISPs del grupo Telefónica.*

#### **2.3. Calidad de servicio de la red de TDE**

*Solicitar a Telefónica información y estadísticas acerca de los parámetros de calidad de servicio en su red IP durante el último año: retardo y pérdida de paquetes, errores de ensamblado, errores de encaminamiento, indisponibilidad de partes de su red.*

*Comprobar si la calidad de servicio es la misma para los ISPs independientes y para los ISPs del grupo Telefónica como Terra.”*

**DÉCIMO.-** Con fecha de 04 de diciembre de 2001, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión el informe de los Servicios de Inspección del Ministerio de Ciencia y Tecnología solicitado por esta Comisión mediante resolución de fecha 12 de julio de 2001. En dicho informe, los Servicios de Inspección concluyeron lo siguiente:

- 6.1. *“El valor del parámetro MTU del servidor de túneles, en las dependencias de CESSER, es de 1500 bytes. La tecnología 3COM de este servidor, no permite su modificación y fragmenta cualquier paquete, entrante o saliente, superior en tamaño a este valor, en dos paquetes: Uno de 1004 bytes y otro con el resto hasta completar su tamaño original. Este funcionamiento, propio de 3COM, no debería suponer ninguna merma en la calidad generalizada de la red.*
- 6.2. *En un muestreo aleatorio de ISPs, entre los que figuraban independientes y del grupo TERRA, el valor MTU de los servidores de túneles y routers utilizados, era siempre de 1500 bytes.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 6.3. *El nivel de tráfico medido los días 27/9/01 y 16/10/01, en el interfaz Ethernet de CESSER, sólo tuvo algunos picos de utilización superiores al 35%, umbral a partir del cual aparecen problemas de saturación.*
- 6.4. *En todas las pruebas efectuadas los días 27/09/01 y 16/10/01, para la medición del caudal de tráfico en la dirección Internet-Cliente, se superaba el caudal contratado, con la consiguiente pérdida de paquetes, que sí deberían afectar a la calidad del servicio del usuario final.*
- 6.5. *La tasa de colisiones de paquetes, medida en el interfaz Ethernet de CESSER es de un 8.16%, muy por encima de cualquier umbral recomendado, del 1% al 3%. Debería afectar a la calidad del servicio del usuario final.*
- 6.6. *El router CISCO 2501, propiedad de TDE e instalado en las dependencias de CESSER, sólo es accesible, mediante contraseña, por personal técnico de TDE. El día 16/10/01 estaba funcionando con una media del 60% de utilización de su CPU, en intervalos de cinco minutos. Debería afectar a la calidad del servicio ya que el router está sobreutilizado. Según normas establecidas por Ingeniería de Telefónica Data España, a partir de este valor de utilización es aconsejable su sustitución por otro router superior. La Inspección constató que el router utilizado por CESSER en su línea contratada con el nuevo operador autorizado era el modelo 3500 de CISCO.*
- 6.7. *En los apartados 6.3, 6.4, 6.5, y 6.6, téngase en cuenta que las condiciones de funcionamiento del ISP, son muy distintas a las que originaron la denuncia, por:*
- *La disminución significativa de clientes de CESSER, durante el último año, casi un 50% menos.*
  - *El funcionamiento compartido de acceso a Internet, por la contratación de otra línea a un operador autorizado.*
- 6.8. *El diferente tratamiento de las averías, por parte de TDE, dependiendo del servicio contratado y que en el caso de TERRA, siempre es de "Gestión personalizada", convierte en una arbitrariedad cualquier comparación entre CESSER y TERRA.*
- 6.9. *La ausencia de información y estadísticas acerca de los parámetros solicitados por esa Comisión en el punto 2.3 de su anexo, hace imposible el cumplimiento de este apartado."*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### **PRIMERO.- Calificación del escrito como denuncia y apertura de un período de información previa.**

El escrito remitido a esta Comisión por CESSER el 02 de enero de 2001, constituye una denuncia, en cuya virtud se ponen en conocimiento de la CMT determinados hechos respecto del servicio de acceso a Internet prestado por TDE a CESSER con el fin de que se investiguen. Concretamente, CESSER denuncia a TDE por supuestas infracciones recogidas en los artículos 79.11 y 81.5 de la Ley 11/1998 General de Telecomunicaciones y por supuestas prácticas anticompetitivas.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 12/1997, y en el artículo 2 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de las funciones que tiene legalmente encomendadas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones adecuará sus actuaciones a lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC).

De conformidad con el artículo 69.2 de la LRJPAC, y mediante escritos del Secretario de esta Comisión de 25 de enero de 2001, se procedió a abrir un período de información previa con el fin de esclarecer adecuadamente el alcance de los hechos denunciados y de determinar la conveniencia o no de iniciar un procedimiento administrativo.

#### **SEGUNDO.- Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.**

La Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, modificada por la Ley 52/1999, de 28 de diciembre (en adelante Ley 12/97), en su artículo 1.Dos.1, establece que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos, velar por la correcta formación de los precios en este mercado y ejercer de órgano arbitral en los conflictos que surjan en el sector; idéntica previsión se establece en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre (en adelante, Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones).





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Para el cumplimiento de los objetos señalados, el legislador ha encomendado a esta Comisión el ejercicio de diversas funciones, entre ellas:

- (i) letra c) del artículo 1.dos.2 la Ley 12/1997: velar por la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones, equilibrando, en su caso, las situaciones discriminatorias.
- (ii) letra f) del artículo 1.dos.2 de la Ley 12/1997: adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta de servicios, el acceso a las redes de telecomunicaciones por los operadores, la interconexión de las redes y el suministro de red en condiciones de red abierta, así como la política de precios y comercialización por los operadores de los servicios.

### **TERCERO.- Respecto de la denuncia de supuestas deficiencias en la prestación del servicio de acceso a Internet de TDE.**

La denuncia respecto de las presuntas irregularidades en el funcionamiento del servicio de acceso a Internet prestado por TDE a CESSER se enmarca en la esfera de los conflictos relativos a la ejecución e interpretación de los acuerdos de acceso a las redes públicas de telecomunicaciones sobre los que esta Comisión tiene competencias en virtud del artículo 25 de la LGTel, así como de la letra f) del artículo 1.dos.2 de la Ley 12/1997.

El artículo 25 de la LGTel establece lo siguiente:

*“De los conflictos relativos a la ejecución e interpretación de los acuerdos de interconexión y de los producidos por el acceso a las redes públicas de telecomunicaciones, conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (...).”*

Del análisis del informe presentado por los Servicios de la Inspección del Ministerio de Ciencia y Tecnología se deduce que los problemas experimentados por CESSER se derivan de la sobrecarga del router de conexión a la red Uno (modelo Cisco 2501), situado en las dependencias de CESSER y propiedad de TDE, que no está dimensionado adecuadamente para las necesidades de tráfico de CESSER. Tanto CESSER como TDE coinciden en que es necesaria la sustitución del router por un modelo superior como el Cisco 3500. Sin embargo, mientras TDE afirma que, con fecha 9 de diciembre de 2000, y a consecuencia de una avería atendida, indicó a CESSER la necesidad de contactar con su comercial a fin de cambiar el router por el modelo superior; CESSER argumenta que no tenía conocimiento de dicha circunstancia y que, dado que el router únicamente puede ser accedido por TDE, no le fue posible determinar la sobrecarga de dicho router. Cabe indicar





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que la veracidad de estas afirmaciones no ha resultado probada. Los Servicios de la Inspección únicamente reconocen que, las normas internas de TDE aconsejan la sustitución de un router por otro superior a partir de un determinado valor de utilización. Por otra parte, los Servicios de la Inspección han constatado que el router utilizado por CESSER en su nueva línea contratada con un segundo operador es el modelo 3500 de Cisco.

Por lo tanto, teniendo en cuenta el informe de los Servicios de Inspección, así como el resto de documentación obrante en el expediente de referencia, esta Comisión constata que el servicio ofrecido por TDE a CESSER no garantiza el acceso a Internet por parte de los clientes de CESSER en condiciones adecuadas. No obstante, a la luz de los elementos de juicio derivados del expediente, incluida la realización de una inspección por parte de los Servicios del Ministerio de Ciencia y Tecnología, no puede establecerse cuál de los dos operadores es responsable de tal deficiencia, por lo que esta Comisión considera adecuado archivar la denuncia de CESSER contra TDE por presuntas deficiencias en la prestación del servicio de acceso a Internet sin iniciar procedimiento administrativo al respecto.

### **CUARTO.- Respecto de la denuncia de supuestas prácticas anticompetitivas.**

Ni el propio informe emitido por los Servicios de la Inspección del Ministerio de Ciencia y Tecnología, ni la demás documentación que obra en el expediente de referencia, permiten concluir que TDE u otras empresas del grupo TESAU hayan llevado a cabo prácticas restrictivas de la competencia en relación con CESSER.

Concretamente, respecto de la presunta discriminación denunciada, los Servicios de la Inspección señalan lo siguiente:

*“El valor del parámetro MTU del servidor de túneles, en las dependencias de CESSER, es de 1500 bytes. La tecnología 3COM de este servidor, no permite su modificación y fragmenta cualquier paquete, entrante o saliente, superior en tamaño a este valor, en dos paquetes: Uno de 1004 bytes y otro con el resto hasta completar su tamaño original. En un muestreo aleatorio de ISPs, entre los que figuraban independientes y del grupo TERRA, el valor MTU de los servidores de túneles y routers utilizados, era siempre de 1500 bytes.”*

*“El diferente tratamiento de las averías, por parte de TDE, dependiendo del servicio contratado y que en el caso de TERRA, siempre es de “Gestión personalizada”, convierte en una arbitrariedad cualquier comparación entre CESSER y TERRA.”*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De los resultados de la Inspección no puede deducirse que TDE haya llevado a cabo una conducta discriminatoria respecto de CESSER. Concretamente, no se aprecian irregularidades, ni discriminación alguna, en la configuración del valor MTU de los equipos de TDE utilizados en la prestación del servicio a CESSER, dado que el valor MTU utilizado para cualquier ISP conectado a la red de TDE es de 1500 bytes. Por otra parte, tal y como destaca el informe de los Servicios de la Inspección, el diferente tratamiento de TDE respecto de las averías de CESSER y de TERRA, se encuentra justificado por los distintos niveles de calidad y servicio de atención al cliente contratados por uno y otro. En efecto, TERRA tiene contratado con TDE el “Servicio de Centro de Gestión de Red” que supone el desplazamiento a las dependencias del cliente de la infraestructura de gestión y de los operadores de gestión de red necesarios para llevar a cabo las tareas de mantenimiento preventivo, diagnóstico y resolución de averías de su red privada virtual, mientras que CESSER no tiene contratado un servicio análogo.

En definitiva, ni las conclusiones de los Servicios de la Inspección del Ministerio de Ciencia y Tecnología, ni las manifestaciones efectuadas por CESSER permiten concluir que TDE u otras empresas del Grupo Telefónica hayan incurrido en conducta discriminatoria alguna. En efecto, a la luz de los elementos de juicio con los que cuenta esta Comisión, no puede afirmarse que TDE haya incurrido en un comportamiento contrario a la libre competencia en el mercado nacional de servicios de acceso a Internet. Por todo ello, esta Comisión considera adecuado archivar la denuncia de CESSER contra TDE por presuntas prácticas anticompetitivas sin iniciar procedimiento administrativo al respecto.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos de derecho, esta Comisión,

### RESUELVE

1. Respecto de las deficiencias en el acceso a Internet de los clientes de CESSER, el Consejo de esta Comisión acuerda archivar la denuncia de CESSER contra TDE, sin iniciar procedimiento administrativo alguno, dado que la documentación que obra en el expediente de referencia no permite concluir que TDE sea responsable de dichas deficiencias.
2. Respecto de las presuntas prácticas anticompetitivas, el Consejo de esta Comisión acuerda archivar la denuncia de CESSER contra TDE, sin iniciar procedimiento administrativo alguno, dado que la documentación que obra



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

en el expediente de referencia no permite concluir que TDE u otras empresas del grupo TESAU hayan llevado a cabo prácticas restrictivas de la competencia en relación con CESSER.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M<sup>º</sup> Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes