

RESOLUCIÓN SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS DATOS RELATIVOS A LA DECLARACIÓN DE COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL REALIZADA POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. PARA EL EJERCICIO 2012.

Expte. SU/DTSA/988/14/CNSU 2012 TELEFÓNICA

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA DE LA CNMC

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 17 de julio de 2014

Visto el expediente relativo a la verificación de los datos relativos a la declaración de coste neto del servicio universal realizada por Telefónica de España, S.A.U. para el ejercicio 2012, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

PRIMERO.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (en adelante, RSU), aprobado mediante Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, modificado, entre otros, por el Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo, con fechas 5 y 28 de agosto de 2013, y en vigor por expresa determinación de la disposición transitoria primera de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) presentó a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) la declaración de coste neto del servicio universal del ejercicio 2012 (en adelante, CNSU) relativo a la prestación de los servicios integrantes del servicio universal de telecomunicaciones para los que fue

designado¹. La operadora acompaña el primer escrito con un CD-Rom que contiene el detalle de los cálculos en formato Excel, estudios técnicos y el segundo escrito con un Informe de Procedimientos Acordados que recoge la comprobación realizada de la declaración de CNSU por una empresa independiente contratada por Telefónica.

SEGUNDO.- Con fecha de 22 de noviembre de 2012 se aprobó por Resolución una nueva metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal tras la incorporación de la conexión de banda ancha.

TERCERO.- Con fecha 14 de junio de 2013 el Consejo de la CMT aprobó la Resolución sobre la verificación de los datos relativos a la declaración sobre el CNSU de Telefónica del ejercicio 2011.

CUARTO.- Con fecha 26 de septiembre de 2013, la CMT adjudicó a la empresa Axon Partners Group Consulting, S.L. (en adelante, Axon) el contrato para realizar la auditoría externa de aspectos específicos de la propuesta de cálculo del CNSU presentada por Telefónica, correspondiente al ejercicio acabado el 31 de diciembre de 2012.

QUINTO.- Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC o Comisión) de 21 de mayo de 2014, se comunicó a Telefónica el inicio del presente procedimiento. Adjunto al citado escrito, se dio traslado a Telefónica el informe de auditoría realizado por Axon.

SEXTO.- Con fecha 2 de junio de 2014 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de alegaciones de Telefónica al informe realizado por Axon.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Único.- Competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

El presente procedimiento se ha tramitado al amparo de la competencia que tiene esta Comisión para aprobar la determinación del coste neto correspondiente a la prestación del servicio universal y determinar si la obligación de prestar el citado servicio universal puede implicar una carga injustificada para los operadores obligados a su prestación. Todo ello, de conformidad con lo establecido en el artículo

¹ Mediante la orden ITC/3231/2011, de 17 de noviembre, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio designó a Telefónica como operador encargado de la prestación de los elementos de servicio universal relativos al suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y a la prestación del servicio telefónico disponible al público, desde una ubicación fija, para un período de 5 años, del 2012 al 2016. Y mediante la orden ITC/323/2011 de la misma fecha, Telefónica fue designado operador de servicio universal encargado de elaborar guías de abonados y consulta números.

70.2 h) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGTel), corresponde a la CNMC) entre otras funciones, *“determinar la cuantía que supone el coste neto en la prestación del servicio universal, a que se refiere al artículo 27 de la presente ley”*.

En el artículo 27.1 de la LGTel se establece lo siguiente:

“La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia determinará si la obligación de la prestación del servicio universal puede implicar una carga injustificada para los operadores obligados a su prestación.

En caso de que se considere que puede existir dicha carga injustificada, el coste neto de prestación del servicio universal será determinado periódicamente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de acuerdo con los procedimientos de designación previstos en el artículo 26.2 o en función del ahorro neto que el operador conseguiría si no tuviera la obligación de prestar el servicio universal”.

El artículo 45 del RSU regula la competencia de la CNMC para la determinación periódica del coste neto y, en concreto, prevé que corresponde a esta Comisión aprobar la cuantificación del coste neto que, con carácter anual, presente el operador obligado.

Por su parte, el artículo 46 del RSU establece que cuando se haya apreciado un coste neto, esta Comisión determinará si dicho coste implica una carga injustificada para la empresa prestadora del servicio universal.

Por último, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.2 del RSU *“[L]a Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones será el organismo encargado de definir y revisar la metodología para determinar el coste neto, tanto en lo que respecta a la imputación de costes como a la atribución de ingresos y deberá ser conforme con lo establecido en este reglamento y basarse en procedimientos y criterios objetivos, transparentes, no discriminatorios y proporcionales”*. Mediante la Resolución del Consejo de la CMT, de 19 de julio de 2001, se aprobó la metodología para la determinación del CNSU incurrido por Telefónica para el año 1999. Esta metodología se revisó en la Resolución sobre la nueva metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal tras la incorporación de la conexión de banda ancha de 22 de noviembre de 2012. Dicha metodología, así como las modificaciones incorporadas en procedimientos de revisión anual, será la aplicable a la determinación del CNSU para el año 2012.

Esta Resolución es dictada por la Sala de Supervisión Regulatoria, órgano decisorio competente para ello dentro de la CNMC, de acuerdo con lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio y los artículos 8.2.j) y 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto. En uso de la habilitación competencial citada, la CNMC por medio del presente procedimiento ha sometido a auditoría externa la

declaración de CNSU realizada por Telefónica para el ejercicio 2012. Este procedimiento tiene por objeto auditar la información aportada por Telefónica y es independiente del procedimiento de determinación del CNSU para el año 2012, que se abrirá una vez realizada esta comprobación.

La presente Resolución se completa con el Anexo siguiente: Informe de Revisión de aspectos específicos del cálculo del CNSU de 2012 realizado por Axon.

III ALCANCE DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS EN LA AUDITORÍA

Los trabajos realizados por Axon relativos a la revisión de una serie de aspectos específicos de la declaración de CNSU del ejercicio 2012 presentada por Telefónica, han sido previamente acordados con la CNMC con arreglo a lo siguiente:

- Revisión de la adecuación de la declaración anual del coste neto del servicio universal del ejercicio 2012, presentada por Telefónica, a la nueva metodología de cálculo, aprobada el 22 de noviembre de 2012, con motivo de la incorporación de la conexión de banda ancha, realizando especial análisis en los criterios de imputabilidad al servicio universal para todos y cada uno de los componentes.
- Que sean aspectos relativos a los componentes de CNSU de mayor materialidad, es decir, relativos al coste neto en zonas no rentables, al derivado de usuarios con tarifas especiales y al derivado del servicio de información y guías.

La revisión de estos aspectos específicos tiene por fin:

- Complementar el informe de auditoría del SCC (Sistema de Contabilidad de Costes) correspondiente al ejercicio 2012 realizado por Axon para incrementar el grado de confianza de la CNMC en términos de transparencia, no discriminación, proporcionalidad y causalidad ligados al cálculo del CNSU.
- Verificar la razonabilidad y exactitud de los cálculos realizados.

Entre las tareas realizadas, cabe destacar:

- Verificación de la no imputación de costes de servicios que quedan fuera de la obligación del servicio universal:
 - Revisión de los criterios de imputabilidad de costes por centro de actividad considerados para el cálculo del CNSU en zonas no rentables.

- Verificación y valoración de la información (para la cual se identifica una relación directa con el SCC) que utiliza Telefónica para la declaración del CNSU en zonas no rentables:
 - Revisión de volúmenes usados para el cálculo del CNSU en zonas no rentables y del CNSU derivado de usuarios con tarifas especiales.
 - Revisión de costes por centro de actividad considerados para el cálculo del CNSU en zonas no rentables.
 - Revisión de ingresos por concepto de facturación para el cálculo del CNSU en zonas no rentables.
- Verificación y valoración de los criterios de cálculo utilizados por Telefónica para la determinación del CNSU en zonas no rentables:
 - Revisión de los criterios de despromediación geográfica para el cálculo del CNSU en zonas no rentables.
- Verificación y valoración de los criterios y la información utilizados para el cálculo del CNSU debido a usuarios con tarifas especiales:
 - Revisión del proceso de cálculo del coste relacionado con los usuarios con tarifas especiales.
 - Revisión de las unidades y cuotas de conexión y abono utilizadas para el cálculo.
- Verificación y valoración de los criterios y la información utilizados para el cálculo del CNSU derivado del servicio de información y guías.
 - Revisión de los costes e ingresos imputables asociados a este servicio.
- Análisis de aspectos relevantes identificados y estimación de los correspondientes impactos en el resultado del CNSU.

IV VALORACIÓN DE LOS DATOS PRESENTADOS POR TELEFÓNICA

IV.1 COSTE NETO PRESENTADO POR TELEFÓNICA

En el presente apartado se detallan las conclusiones alcanzadas sobre los datos presentados por Telefónica y los aspectos relevantes identificados durante el proceso de verificación y valoración de la información.

En primer lugar, se muestra la evolución de los resultados del cálculo del CNSU entre los años 2003 y 2012², que incluyen los ajustes finales de la CNMC para los ejercicios 2003-2011 mientras que para el ejercicio 2012 se muestra el cálculo presentado por Telefónica:

Tabla 1 Resumen de los resultados del cálculo del CNSU, en millones de euros

Partidas de CNSU	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Presentado Año 2012
Zonas no rentables	106,30	59,79	55,46	45,91	42,87	48,71	37,83	32,01	29,90	27,65
Servicios no rentables	63,98	61,14	55,21	49,00	44,49	35,60	17,13	18,57	16,36	10,54
Guías telefónicas	6,81	1,25	0,94	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	177,08	122,18	111,61	94,91	87,37	84,30	54,96	50,57	46,26	38,19

En términos generales, se observa una tendencia decreciente en el coste total del CNSU para el citado periodo. Cabe destacar que en el ejercicio 2012 Telefónica ha incluido en la solicitud de compensación del CNSU los costes derivados de la incorporación en el servicio universal del componente conexión de banda ancha. A continuación se realizará una breve referencia a cada uno de los principales componentes del CNSU:

IV.1.1 El CNSU en zonas no rentables

El CNSU en zonas no rentables es el componente más relevante del CNSU. Se obtiene de la diferencia entre los costes evitables y los ingresos atribuibles en cada una de las zonas no rentables.

Por zona se entiende el área servida por una central local más las áreas de las centrales remotas que dependen de ella, así como, el área servida por las centrales cabecera de fibra cuya ubicación no coincida con una central local (evitando duplicidades).

Para incluir en el cálculo del CNSU el coste neto de una zona no rentable se tiene que cumplir un doble requisito: ser no rentable tanto considerando todos los servicios prestados en la zona como considerando exclusivamente los servicios incluidos en el ámbito del servicio universal.

La tabla siguiente muestra un mayor detalle del cálculo del coste neto de dicha componente tal y como ha sido presentado por parte de Telefónica. Puede

² Aunque Telefónica presenta el CNSU desde el año 2000, el primer ejercicio para el que la CMT decidió la apertura del fondo de compensación fue el 2003.

observarse que del total de las zonas definidas por Telefónica (523), la mayoría (462) no son imputables al SU porque en el ejercicio 2012 presentan superávit teniendo en cuenta la totalidad de los servicios, tanto minoristas como mayoristas. De las 61 zonas imputables al SU, un 11,7% del total, 52 de ellas son las que presentan también déficit teniendo en cuenta únicamente los servicios de conexión a la red y de servicio telefónico disponible al público. Asimismo, de las 52 zonas que han computado para el cálculo del CNSU de zonas no rentables, 50 de ellas hacen uso de las tecnologías inalámbricas (TRAC o satélite) para la prestación del SU (servicio universal) y las 2 restantes hacen uso de tecnologías de acceso convencional (par de cobre).

Tabla 2 Resumen de la propuesta de Telefónica para el CNSU en zonas no rentables en el ejercicio 2012

M DE EUROS	Total Zonas	A. Zonas No Imputables al SU	B. Zonas Imputables al SU	
			B.1 Zonas No Deficitarias	B.2 Zonas Deficitarias
Ingresos	2.857,8	2.794,2	30,6	33,0
Costes	2.121,6	2.034,3	26,6	60,6
Margen	736,3	759,9	4,0	-27,6
Nº de zonas	523	462	9	52

A pesar de la inclusión de la conectividad a la banda ancha en el SU, el coste de este componente en 2012 se ha reducido un 7,5% respecto al ejercicio anterior.

IV.1.2 El CNSU de servicios no rentables

Los servicios no rentables son los solicitados por clientes o grupos de clientes, a los que un operador no se los prestaría a precio asequible. Concretamente, consisten en la prestación de los servicios de conexión y de telefonía a precios no rentables o a un elevado coste por las características de los usuarios (jubilados y pensionistas, usuarios con discapacidad), y no porque estén en zonas no rentables.

Los servicios no rentables se dividen en dos componentes:

- Tarifas especiales que reducen el ingreso y el margen de beneficio del operador.
 - o Abono social: reducción en las cuotas de conexión y abono del servicio de conexión a la red a los jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda del indicador que determine la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.
 - o Usuarios ciegos: reducción de ingresos por la franquicia en las llamadas al servicio de consulta 118AB.
 - o Usuarios sordos: reducción de ingresos por las llamadas realizadas o recibidas desde terminales de telefonía de texto.

- Elevado coste de prestación o acceso al servicio para usuarios con discapacidades mediante terminales especiales y facturas e información en sistema Braille o en letras grandes o bien en un formato electrónico accesible.

Entre los componentes de los servicios no rentables destaca por su relevancia económica el abono social que representa 10,53M€ de los 10,54M€ de coste neto por servicios no rentables. A su vez, el abono social se divide en dos partidas como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 3 Propuesta de Telefónica para el CNSU derivado del abono social en el ejercicio 2012 en comparación con los aprobados para 2009-2011

CNSU derivado del abono social (miles de euros)	2009	2010	2011	Presentado 2012
Descuento cuota de conexión	36,6	22,0	48,4	70,7
Descuento cuota de abono	17.082,5	18.533,6	16.300,4	10.461,5
Total	17.119,1	18.555,6	16.348,8	10.532,1

La reducción del 35,58% en el coste neto derivado del abono social presentado por Telefónica con respecto al ejercicio previo se debe a la caída del número de líneas y a la aplicación de la nueva metodología.

El coste de la prestación de servicios a usuarios con discapacidad presentado por Telefónica, asciende a un total de 11.369 euros.

Tras el proceso de revisión no se ha identificado para esta componente de coste ningún aspecto reseñable que vaya en contra de los principios aplicables según los criterios establecidos en el RSU, así como en las Resoluciones emitidas hasta el momento por la CMT o la CNMC.

IV.1.3 El CNSU del servicio de guías telefónicas

Todos los abonados al servicio telefónico tienen derecho a figurar en la guía de números de abonados y a recibir un ejemplar del tomo de la misma correspondiente a su zona geográfica. El derecho a recibir la guía lo garantiza Telefónica.

En el ejercicio 2012 Telefónica no ha presentado en sus resultados un coste neto derivado del servicio de guías, por lo que no ha sido necesaria ninguna tarea de revisión al respecto.

IV.1.4 Beneficios no monetarios

El RSU recoge que corresponde a la CNMC establecer el procedimiento para cuantificar los beneficios no monetarios derivados de la prestación del servicio

universal. El mismo reglamento establece que el cálculo del coste neto tendrá en cuenta los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios, que hayan revertido al operador designado para la prestación del servicio universal.

En este sentido, la Metodología de 22 de noviembre de 2012 determina qué beneficios intangibles o no monetarios han de ser considerados y define de forma exhaustiva las metodologías específicas para su determinación.

Para el caso de Telefónica, la Comisión establece las siguientes categorías de beneficios intangibles:

- Reconocimiento de la imagen de marca del operador: estima el impacto que la prestación del SU tiene en la imagen de marca del operador que presta este servicio.
- Ubicuidad: derivada de la cobertura geográfica y demográfica del operador. Este beneficio se produce cuando usuarios de zonas no rentables se mudan a zonas rentables y siguen contratando sus servicios con él por cualquier motivo.
- Ciclo de Vida: se debe al hecho de que un cliente no rentable puede convertirse en rentable con el transcurso del tiempo debido. Se trata de un beneficio ligado a líneas de zonas no rentables susceptibles de pasar a ser rentables con el tiempo sin cambiar de ubicación.

Telefónica ha presentado a la Comisión aquellos parámetros necesarios para el cálculo de los beneficios no monetarios que se extraen de sus sistemas internos.

En el presente procedimiento no se ha calculado el importe de los beneficios no monetarios y la labor de revisión ha consistido en evaluar la razonabilidad de los parámetros presentados por Telefónica y su correspondencia con lo solicitado por la Comisión en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

IV.2 GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE MODIFICACIÓN DE LA CNMC

Durante el proceso de “Revisión de aspectos específicos del Coste Neto del Servicio Universal” correspondiente al ejercicio 2011 se identificó una serie de aspectos relevantes.

Telefónica ha llevado a cabo una serie de modificaciones en el cálculo del CNSU con objeto de ajustar los requerimientos efectuados por la Comisión en la Resolución de 14 de junio de 2013 de la Comisión sobre “la verificación de los datos relativos a la declaración sobre el coste neto del servicio universal de Telefónica de España, S.A.U. del ejercicio 2011” con la nueva metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal tras la incorporación de la conexión de banda ancha definida en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de los requerimientos de modificación efectuados por la Comisión resultantes de la revisión del ejercicio previo, que mantienen su aplicación en el ejercicio 2012 tras la aprobación de la nueva metodología.

Tabla 4 Requerimientos de modificación de la Comisión referidos al ejercicio 2012 a raíz de la Resolución de 14 de junio de 2013

Requerimiento de modificación	Problemática	Petición de la Comisión	Implementación
1. Sobre el criterio de reparto de los ingresos de facturación	Por un lado existían otras tarifas, vigentes en el ejercicio 2011, que no eran aplicables a zonas TRAC. Por otro, distribuir las bonificaciones y descuentos No DOTOS ³ entre zonas TRAC y NO TRAC en función del tráfico cursado (en lugar de líneas).	Telefónica deberá corregir el valor del CNSU presentado para el ejercicio 2011, identificando de manera correcta los descuentos y bonificaciones vinculadas exclusivamente a zonas NO TRAC y repartiendo el resto a zonas TRAC/NO TRAC en función de los minutos de tráfico.	Con incidencia
2. Sobre el coste de "Acometidas inalámbricas"	Los precarios empleados para los equipos LMDS y GSM/GPRS presentaba falta de representatividad y se detectaron limitaciones en la valoración a corrientes de los equipos de acometida inalámbrica.	Telefónica deberá introducir las modificaciones propuestas en la cuenta "9218001113 Acometidas LMDS y TRAC GSM" y ajustar el cálculo del CNSU para el ejercicio 2011, según lo indicado por el auditor. Para futuros ejercicios, Telefónica deberá revisar la metodología empleada para la valoración a corrientes de estos activos.	Sí
3. Determinación del tráfico de la central [Confidencial]	Debido a la desalineación de los datos de tráfico de esta central con los valores típicamente observados, se consideraba que sus cifras de tráfico podrían no haber sido extraídas correctamente.	Telefónica deberá revisar el tráfico cursado por esta central en futuros ejercicios de acuerdo con lo indicado por el auditor.	No aplica
4. Sobre la contabilización de las líneas de la central [Confidencial]	Se detectó una incidencia en la contabilización del número de líneas asociados a esta central.	Telefónica deberá revisar el proceso de contabilización de líneas para esta central en futuros ejercicios.	Sí
5. Sobre el CNSU derivado del servicio de información y guías	Dudas razonables de que el coste neto presentado por Telefónica pueda asimilarse a los costes subyacentes de prestación del Servicio de Guías en que debería basarse el cálculo del coste neto del servicio universal	El CNSU derivado del servicio de información y guías declarado por Telefónica no debe considerarse como un coste de prestación eficiente de dicho servicio, por lo que no debe incorporarse al CNSU del ejercicio 2011	No aplica

Mientras que la incidencia 1 se trata en el siguiente apartado, las incidencias 3 y 5 no afectan al CNSU presentado para el ejercicio 2012. En el caso de la incidencia 3 la central referida ha sido sustraída del listado de zonas presentadas. Y con respecto a la incidencia 5, Telefónica no ha presentado en los resultados del ejercicio 2012 un coste neto derivado del servicio de guías.

³ Relativo a tarifas de empaquetamientos de servicios Duos y Trios de Telefónica

IV.3 ASPECTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS SOBRE EL CÁLCULO DEL CNSU EN ZONAS NO RENTABLES

En términos generales, la metodología empleada por Telefónica para la estimación del CNSU en el ejercicio 2012 mantiene los criterios aprobados en la nueva metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal tras la incorporación de la conexión de banda ancha definida en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

Sin embargo, tras los trabajos de revisión se han observado ciertas discrepancias entre los procedimientos aplicados por Telefónica y los criterios establecidos en el RSU, la metodología de 2012 así como en las Resoluciones emitidas hasta el momento por la CMT o la CNMC.

1. Sobre el criterio de reparto de los ingresos de facturación

Durante la revisión de la despromediación geográfica⁴ de los ingresos de facturación llevada a cabo en el ejercicio 2011, se detectó una incidencia sobre el criterio de reparto de los ingresos de facturación.

Para una parte de esta incidencia Telefónica ha cumplido con el requerimiento marcado por la Comisión en lo que se refiere al reparto de las bonificaciones y descuentos No DOTOS⁴ entre zonas TRAC y NO TRAC, empleando la proporción de tráfico asociado a cada una de las mismas y no el número de líneas que era su criterio anterior.

La otra parte de la incidencia del ejercicio 2011 consistía en que Telefónica con el fin de obtener los descuentos aplicables a ambos tipos de zona (TRAC y NO TRAC), identificaba los descuentos y bonificaciones asociados a las tarifas DOTOS ofertadas por la compañía, asignándose la totalidad de los mismos a zonas NO TRAC, ya que según manifestó Telefónica estas tarifas solo están disponibles en este tipo de zonas.

El resto de bonificaciones y descuentos, considerados como No DOTOS, se asignaban tanto a zonas TRAC como NO TRAC. No obstante, se identificó que existían otras tarifas, vigentes en el ejercicio 2011, que podrían ser no aplicables a zonas TRAC⁵.

Sobre este punto, la Comisión requirió a Telefónica, en la Resolución de 14 de junio de 2013, que identificara *“de manera correcta los descuentos y bonificaciones vinculadas exclusivamente a zonas NO TRAC”*.

⁴ Por despromediación se entiende el reparto de ingresos y gastos entre las zonas definidas en la metodología del CNSU

⁵ La Tabla 7.2 del Informe “Revisión de aspectos específicos del cálculo del coste neto del servicio universal de 2011” presenta un listado de tarifas identificadas que no eran aplicables a los clientes de zonas TRAC en el ejercicio 2011.

No obstante, en el ejercicio 2012 Telefónica no ha identificado aquellas tarifas No DOTOS que serían aplicables únicamente a zonas NO TRAC.

A este respecto, no se dispone de información suficiente para valorar la materialidad de estas tarifas ni el potencial impacto que tendría la identificación de bonificaciones y descuentos No DOTOS atribuibles únicamente a zonas NO TRAC.

Respuesta 1. Para los próximos ejercicios Telefónica deberá identificar de manera correcta los descuentos y bonificaciones No DOTOS vinculados exclusivamente a zonas NO TRAC.

2. Sobre los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales

El Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo de 2011, establece que la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas con capacidad de acceso funcional a Internet garantizada por el servicio universal de telecomunicaciones debería permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo.

A su vez, la Metodología incluida en la Resolución de 22 de noviembre de 2012, establece que *“la conexión a la red deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo.”* Adicionalmente, se puso de manifiesto que *“la conexión debe permitir la prestación del servicio ADSL, pero el servicio ADSL no forma parte del SU”*.

Sin menoscabo de que la distinción efectuada entre *“conectividad”* y *“servicio”* puede ser difusa y presentar dificultades para la definición práctica de qué ingresos y costes deben ser incluidos o no en el cálculo del CNSU, en el ejercicio 2012, se han identificado los siguientes ingresos y costes que potencialmente podrían ser asociados a la provisión de la banda ancha en el contexto del servicio universal.

Tabla 5 Tabla Ingresos y costes relativos a la conectividad de banda ancha [Confidencial]

Tipo	Concepto	Importe (euros)	Imputado al SU
Ingresos	Cuota de Alta SU BA		No
	Tarifa Plana SU BA		No
Costes	Acceso a internet de BA a través de medios satelitales		Sí
	Cuota de abono 3G a TME		Sí
	Tráfico de datos 3G a TME		No

Fin Confidencial]

Según se desprende de la tabla anterior, Telefónica ha considerado como imputables al SU en el ejercicio 2012 los costes asociados únicamente al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales y la cuota de abono 3G pagada por Telefónica a Telefónica Móviles España, S.A.U. para la prestación de servicios inalámbricos.

En cambio, por otro lado, los ingresos (tanto de alta como de tráfico) del servicio de banda ancha SU y los costes de tráfico de datos 3G no son considerados como imputables al SU al estar asociados al servicio de banda ancha y no a la conectividad en sí.

La principal partida que Telefónica ha incluido en el CNSU es el coste relativo al acceso a internet de banda ancha que se compone del elemento de red "94212308 – Acc. Específico Inet. BA Satélite (Satélite, ET y VS)"⁶, cuyo valor asciende a 6,49 millones de euros⁷.

Según Telefónica este elemento de red recoge los costes relativos al acceso de internet de banda ancha a través de medios satelitales para la provisión de servicios de banda ancha al gran público.

Para calcular este coste Telefónica estimó el porcentaje ([Confidencial]%) de la capacidad reservada del satélite Hispasat para la provisión de acceso a internet por satélite. En la siguiente tabla se muestra el desglose por usos de las reservas de capacidad del satélite en el ejercicio 2012 contratadas por Telefónica a Hispasat.

Tabla 6 Porcentaje de reserva del espectro satelital de Hispasat para cada tipo de servicio. Año 2012

[Confidencial]

Tipo de servicio	Hispasat
Servicio Universal y Acceso de telefonía rural	
Transporte Local-Nodal	
Acceso Internet por Satélite	
Redes corporativas externas	
Total	100,00%

Fin Confidencial]

Adicionalmente, Telefónica dispone del número de usuarios que reciben el servicio de acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales. Según se presenta en la tabla siguiente, estos clientes están identificados por tipo de

⁶ Los costes de este elemento de red han sido identificados por Telefónica en el SCC a través del componente de red "921801113 - Acometidas inalámbricas", cuyos costes se imputan en su totalidad a zonas TRAC.

⁷ Este elemento de red presentó un coste de [Confidencial] euros en el ejercicio 2011.

segmento (residencial o negocios) y por tipo de velocidad ofertada (< 1Mbps, 1 Mbps o 2 Mbps).

Tabla 7 Número de usuarios que perciben el servicio de banda ancha a través de medios satelitales. Año 2012

[Confidencial]

Velocidad de bajada	Usuarios promedio ⁸		
	Residencial	Negocios	TOTAL
< 1 Mbps			
1 Mbps			
2 Mbps			
TOTAL			

Fin Confidencial]

Si bien se considera aceptable que se tengan en cuenta costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales, en la opinión del auditor únicamente deberían computarse en el CNSU aquellos empleados para proporcionar el servicio que permita “*comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo*”, según lo dictado por la Comisión en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

A criterio del auditor no hay elementos objetivos que permitan identificar de manera causal los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales dedicados a proporcionar el servicio universal que permita “*comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo*”. Por tanto, Axon considera que la inclusión de la totalidad de los costes de este elemento de red como atribuibles al servicio universal no estaría plenamente justificada y recomienda excluir ese coste del CNSU.

Al ser estos costes asignados directamente a zonas TRAC, éstos repercuten directamente en el CNSU en zonas no rentables y su exclusión supondría una disminución de 6.492.178 euros en su importe.

Alegación Telefónica

Telefónica afirma que los costes imputados al CNSU se corresponden sólo con la capacidad reservada del satélite Hispasat para la provisión de los servicios de voz y de acceso a Internet por satélite.

⁸ Calculado como un promedio aritmético entre los cuatro trimestres del ejercicio 2012.

Asimismo, Telefónica indica que los costes que tienen que ver con la capacidad contratada en los satélites Eutelsat e Intelsat o con la utilización del satélite Hispasat para otros servicios diferentes no han sido considerados. Por tanto, Telefónica se reitera en que nada de la capacidad contratada de los satélites Eutelsat e Intelsat se imputa al CNSU y se imputa sólo una parte del uso del Hispasat.

Telefónica justifica su cálculo en la necesidad de contar con una mínima conectividad contratada para hacer frente a posibles peticiones de acceso a la red de comunicaciones electrónicas mediante satélite en todo el territorio nacional, así como para facilitar el acceso a los usuarios que hayan contratado el servicio, teniendo a su parecer naturaleza de coste evitable.

Por otro lado, Telefónica señala que no se ha imputado al CNSU el importe íntegro (6.492.178 euros) del elemento de red “94212308 – Acc. Específico Inet. BA Satélite (Satélite, ET y VS)” porque de la misma se excluyeron 259.687 euros correspondientes a Proyectos Especiales. En consecuencia, el importe de acceso satelital incluido en la propuesta de CNSU de Telefónica ha sido 6.232.491 euros.

Respuesta de la Comisión

Vistos los argumentos del auditor y de Telefónica, esta Comisión considera, por un lado, que se pueden aceptar como coste imputable los costes recogidos en el elemento de red “94212308 – Acc. Específico Inet. BA Satélite (Satélite, ET y VS)” porque se comparte con Telefónica la necesidad de tener una mínima conectividad satelital contratada y su consideración como coste evitable. Pero por otro lado, esta Comisión entiende que si bien es cierto que es necesario disponer de ciertos recursos para la provisión de la conectividad exigida por el servicio universal, se observa que la partida incorporada por Telefónica también existía en ejercicios previos cuando Telefónica no estaba obligada a ofertar dicha conectividad en el contexto del servicio universal y que también se utiliza dicha capacidad satelital para prestar servicios que están fuera del ámbito del servicio universal al ofrecer velocidades de bajada inferiores a 1Mbps. Por estos motivos, la CNMC entiende que la totalidad de la partida no puede ser considerada evitable.

En vista de esto, y con la información suministrada por Telefónica, no se puede determinar qué parte de esa partida habría sido necesario incurrir al existir la nueva obligación de ofertar conectividad de banda ancha en el contexto del servicio universal y puede ser considerada por tanto evitable. Por tanto, esta Comisión no puede calcular el impacto de esta incidencia.

Con el fin de no excluir del CNSU el valor íntegro de este componente, se requiere al Operador que entregue la documentación necesaria para la estimación de la parte de la capacidad contratada del satélite Hispasat que puede ser imputable a la

conectividad de banda ancha del servicio universal. La documentación a entregar por Telefónica deberá incluir como mínimo el contrato y las facturas de Telefónica e Hispasat que soportan este coste.

Por último, la CNMC comparte la alegación de Telefónica conforme la partida asociada a proyectos especiales por valor de 259.687 euros no había sido incluida en el cálculo del CNSU.

Por tanto, el impacto máximo cuestionado sobre el CNSU asciende a 6,23 M de euros, y no a los 6,49 M de euros presentados en el informe del auditor. El importe definitivo del impacto se calculará en la futura Resolución de aprobación CNSU en base a la información que aporte el Operador.

Respuesta 2. Para el ejercicio 2012 Telefónica debe identificar los elementos objetivos que permitan identificar de manera causal los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales dedicados a proporcionar el servicio universal que permita “comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo” Para ello aportará la documentación necesaria, como mínimo las facturas y contratos con Hispasat, junto la propuesta de CNSU ajustada antes del 1 de septiembre de 2014.

3. Despromediación a zonas TRAC de los ingresos y costes relativos a los servicios de interconexión

Durante la revisión de la despromediación a zonas de los ingresos y costes relativos a los servicios de interconexión, el auditor ha identificado que éstos no se estaban atribuyendo a zonas TRAC.

Concretamente, los servicios para los que se observa esta circunstancia son los presentados en la tabla siguiente.

Tabla 8 Servicios de interconexión con costes e ingresos no despromediados a zonas TRAC

Código	Descripción
9800531	Acceso Local
9800532	Acceso Tránsito simple
9800533	Acceso Tránsito doble
9800534	Acceso Metropolitano
9800537	Servicio de interconexión de acceso RI (800/900)
9800541	Terminación Local
9800542	Terminación Tránsito simple
9800543	Terminación Tránsito doble
9800544	Terminación Metropolitana
9800547	Terminación Red Inteligente
9800549	Terminación Emergencia y atención ciudadana no gratuitos
98005521	Resto servicios interconexión especial
9800591	Interconexión Local por capacidad
9800592	Interconexión Tránsito simple y doble por capacidad
9800594	Interconexión Metropolitana por capacidad

Telefónica ha manifestado que esto es debido a que el sistema interno que registra el tráfico de interconexión (empleado para la despromediación de los ingresos y costes de interconexión) no es capaz de identificar el tráfico de interconexión asociado a los usuarios TRAC.

Con el fin de subsanar la limitación observada, la Operadora propuso durante los trabajos de revisión del auditor una metodología alternativa que permite la identificación de los ingresos y costes de los servicios mostrados en la tabla anterior para la totalidad de las centrales, tanto TRAC como NO TRAC. Concretamente, el enfoque seguido por la Operadora ha sido el siguiente:

1. Se despromedian los ingresos y costes de interconexión a las provincias según los porcentajes de tráfico entrante registrados en los sistemas de la Operadora.
2. Se diferencian los ingresos y costes de interconexión por provincia entre los terminados en líneas STB y los terminados en otras líneas (por ejemplo RDSI), utilizando como proxy el tráfico de salida de líneas STB y del resto.
3. Los ingresos y costes de interconexión por provincia asociados a las líneas STB se despromedian a las zonas de la provincia (incluyendo zonas TRAC) con base en el número de líneas STB.
4. Los ingresos y costes de interconexión por provincia asociados al resto de líneas (no STB) se despromedian con base en el número de líneas no STB.

Según Axon, el enfoque propuesto por la Telefónica para subsanar la limitación observada es razonable.

Tras el cálculo efectuado por Telefónica con esta alternativa, el CNSU relativo a zonas no rentables disminuye 305.181 euros con respecto al presentado originalmente en la declaración anual del servicio universal.

Respuesta 3. Telefónica debe ajustar el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables para el ejercicio 2012 y ajustar la limitación observada para el ejercicio 2013 y siguientes, de manera que los ingresos y costes relativos a los servicios de interconexión sean atribuidos a todas las centrales que hacen uso de los mismos.

4. Sobre los costes relativos al mantenimiento de equipos de redes TRAC

Los costes asociados a los contratos de *Outsourcing* de la prestación de servicios TRAC se imputan únicamente a estas zonas. Se ha identificado una factura por importe de 135.000 euros que debería haberse contabilizado en la cuenta financiera **[Confidencial]** y, por tanto, excluido de los costes de servicios TRAC.

Respuesta 4. Telefónica debe emplear el valor revisado de la cuenta financiera **[Confidencial]** y ajustar el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables para el ejercicio 2012.

5. Sobre la identificación de ciertos Centros de Actividad como costes evitables

Telefónica ha considerado como costes imputables al servicio universal ciertos Centros de Actividad que no están explícitamente recogidos en la Metodología. En particular, los siguientes Centros de Actividad imputados al CNSU no estarían recogidos en la Metodología:

[Confidencial]

Tabla 9 Centros de Actividad imputables al servicio universal considerados por Telefónica de manera adicional a lo dictado por la Metodología

Tipo de servicio	Código	Descripción	Coste (euros)
Conexión a la red de comunicaciones electrónicas	92180349	Transporte EEBB LMDS - EGATE MAN	
	9228112	Tramitación	
	9228113	Reclamaciones	
	9228114	Inteligencia comercial	
	92281827	Comisiones comerciales	
Servicio telefónico disponible al público (STDP)	92180111	Acometida de cobre	
	92180121	Acceso telefónico básico en central	
	9228112	Tramitación	
	9228113	Reclamaciones	

9228114	Inteligencia comercial
922813	Asistencia técnica y Post-venta

Fin Confidencial]

A criterio del auditor se considera razonable imputar al servicio universal los costes de los siguientes Centros de Actividad:

“92180349 - Transporte EEBB LMDS - EGATE MAN”

“9228112 – Tramitación”

“9228113 – Reclamaciones”

“92281827 - Comisiones comerciales”

En cambio, Axon cuestiona la imputación al CNSU de estos 4 centros de actividad:

“9228114 *Inteligencia comercial*”: Esta cuenta ha sido abierta por primera vez en el SCC en el ejercicio 2012 a raíz de las modificaciones efectuadas por Telefónica en el tratamiento de los costes comerciales en su contabilidad. Axon considera que los costes asociados a la inteligencia comercial (asociados a la explotación del *Datawarehouse*⁹) no parecen ser evitables y, por lo tanto, no deberían ser incluidos en el CNSU.

“921801111 – *Acometida de cobre*” y “92180121 - *Acceso telefónico básico en central*¹⁰”: en conformidad con la Resolución de 22 de noviembre de 2012 estas cuentas no deben imputar costes al servicio universal.

“922813 - *Asistencia técnica y Post-venta*”: esta cuenta, en línea con la Resolución de 22 de noviembre de 2012, no debería considerarse como imputable al servicio universal.

Axon en colaboración con Telefónica ha estimado el impacto que tienen los costes de los centros de actividad indicados en la

Tabla 9 sobre las 52 zonas no rentables que aportan coste neto al servicio universal. El resultado del cálculo se presenta en la tabla siguiente.

⁹ Término proveniente del inglés, que hace referencia a una colección de datos orientada a la toma de decisiones operativas y estratégicas dentro de una organización.

¹⁰ En la Metodología la Comisión aprueba la incorporación de los costes de la acometida de cobre y del acceso telefónico en central asociados a la Conexión, pero no aquellos asociados al STDP.

Tabla 10 Impacto en el CNSU de los centros de actividad imputables al servicio universal considerados por Telefónica de manera adicional a lo dictado por la Metodología

[Confidencial]

Tipo de servicio	Código	Descripción	Impacto en el CNSU (euros)
Conexión a la red de comunicaciones electrónicas	92180349	Transporte EEBB LMDS - EGATE MAN	
	9228112	Tramitación	
	9228113	Reclamaciones	
	9228114	Inteligencia comercial	
	92281827	Comisiones comerciales	
Servicio telefónico disponible al público	921801111	Acometida de cobre	
	92180121	Acceso telefónico básico en central	
	9228112	Tramitación	
	9228113	Reclamaciones	
	9228114	Inteligencia comercial	
	922813	Asistencia técnica y Post-venta	

Fin Confidencial]

Por tanto, los costes de las zonas no rentables relativos a los cuatro centros de actividad cuestionados (inteligencia comercial, acometida de cobre, acceso telefónico básico en central y asistencia técnica y post-venta), cuyo monto asciende a 151.970 euros, deben detrarse directamente del CNSU.

Respuesta 5. Para el ejercicio 2012 y siguientes Telefónica debe excluir del cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables los costes relativos a inteligencia comercial, acometida de cobre, acceso telefónico básico en central y asistencia técnica y post-venta según lo indicado en este apartado.

6. Sobre la identificación de los ingresos y costes del servicio “9800946 - Otros servicios (inc. Ingeniería)”

Según refleja Telefónica en sus “Notas sobre aspectos específicos del Coste Neto del Servicio Universal, correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2012”, la asignación de los ingresos y costes para el cálculo de la rentabilidad de las zonas se realiza por central, agrupándose posteriormente a las centrales locales.

Para efectuar este cálculo, Telefónica ha considerado los ingresos y costes de todos los servicios, tanto minoristas como mayoristas, salvo de aquellos no asignables a centrales locales.

En el caso particular del servicio “9800946 - Otros servicios (inc. Ingeniería)”, Telefónica ha incluido en el cálculo únicamente los ingresos y costes

correspondientes a un conjunto reducido de servicios internos. Concretamente, los ingresos y costes incluidos son los presentados en la siguiente tabla.

Tabla 11 Relación de servicios internos de la cuenta 9800946 que Telefónica ha incluido en el cálculo de la rentabilidad de las zonas

[Confidencial]

Código	Descripción	Ingresos (euros)	Costes (euros)
I10000			
V11158			
V11160			
Total			

Fin Confidencial]

Según ha manifestado Telefónica, los servicios internos restantes incluidos en el servicio “9800946 - Otros servicios (inc. Ingeniería)” no han sido considerados en el cálculo de la rentabilidad por zonas al no ser posible su identificación a nivel de central.

No obstante, para los servicios incluidos en la Tabla 11, Telefónica ha reconocido que existe la misma limitación, por lo que los ingresos y costes asociados a estos servicios internos han sido despromediados a centrales mediante un criterio indirecto.

En consecuencia, habiéndose observado la misma limitación para el conjunto de los servicios internos incluidos en el servicio “9800946 - Otros servicios (inc. Ingeniería)”, el tratamiento dado a los mismos debería ser equivalente y, por tanto, para el cálculo de la rentabilidad de las zonas se deben excluir los servicios internos mostrados en la Tabla 11.

Se hace notar que estos servicios internos presentan un nivel de materialidad reducido (un 0,09% y un 0,20% sobre el total de ingresos y costes despromediados, respectivamente) y se estima que su eliminación del cálculo no tendrá un impacto material en el CNSU de 2012.

Respuesta 6. Telefónica debe excluir los ingresos y costes de los servicios internos mostrados en la Tabla 11 en el cálculo de la rentabilidad de las zonas en futuros ejercicios.

7. Mejoras a la documentación soporte

No existe ningún manual que describa en detalle el cálculo efectuado por Telefónica, las fuentes de la información y los criterios de despromediación empleados.

Para facilitar el proceso de auditoría y aumentar la transparencia de los cálculos, el auditor propone que Telefónica presente, en los siguientes ejercicios, una descripción del cálculo del CNSU. El Manual debería, como mínimo, recoger los siguientes puntos:

- Relación de zonas empleadas para el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables, así como una justificación detallada de las posibles variaciones, en caso de que las hubiere, en las centrales presentadas, con respecto a las consideradas en ejercicios previos.
- Relación de servicios (98X) incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas, así como una justificación de aquellos que sean excluidos del mismo (indicando sus correspondientes costes e ingresos).
- Relación de servicios (98X), centros de actividad (92X) y categorías de ingresos reflejados (901X) empleadas para la identificación de los ingresos atribuibles y costes imputables al servicio universal, justificando, de manera detallada, las eventuales incorporaciones o eliminaciones de centros de actividad y/o categorías de ingresos reflejados en la identificación de los ingresos y costes mencionados.
- Descripción detallada de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de los ingresos y costes a zonas, tanto en el cálculo de la rentabilidad de las zonas como en el cálculo del coste neto de las zonas no rentables. Dicha descripción deberá incluir diagramas que presenten el flujo de cálculo.
- Relación de la totalidad de los criterios de despromediación empleados para el reparto a zonas de los ingresos y costes, incluyendo:
 - o Código del criterio
 - o Nombre del criterio
 - o Descripción detallada del criterio
 - o Naturaleza¹¹
 - o Fuente de información
 - o Montos de ingresos y costes despromediados en el cálculo de la rentabilidad de las zonas
 - o Montos de ingresos y costes despromediados en el cálculo del coste neto de las zonas no rentables

A continuación se muestra, a modo ilustrativo, el formato propuesto para que Telefónica presente esta información.

Tabla 12 Propuesta de formato tabla para facilitar la descripción de los criterios de despromediación de ingresos y de costes empleados en la despromediación a zonas

Código	Nombre	Descripción detallada	Naturaleza	Cálculo de la rentabilidad		Cálculo del coste neto	
				Ingresos	Costes	Ingresos	Costes

¹¹ Determinar si el criterio empleado ha sido obtenido de los sistemas de información de una manera directa (primario) o si se han precisado de cálculos adicionales (secundario).

Adicionalmente, este documento debería recoger tanto aquellas ampliaciones y modificaciones futuras introducidas a iniciativa propia por Telefónica como aquellas indicadas por la Comisión en uso de sus competencias, las correcciones de los errores a medida que sean detectados y nuevas modificaciones, que, sin alterar la estructura lógica del Sistema aprobado resulte necesario incorporar, tales como cambios de criterios de despromediación, selección de centros de actividad imputables al SU, etc.

Finalmente, no se dispone del cálculo detallado de la despromediación de los ingresos y costes a cada una de las zonas para cada criterio empleado por Telefónica. Según Axon, disponer de dicha información aumentaría significativamente la transparencia del sistema. Se muestra a continuación un ejemplo ilustrativo de cómo se podría presentar esta información.

Tabla 13 Propuesta de formato de la información detallada del cálculo de despromediación de ingresos y costes a zonas

Zonas	Criterios de ingresos y costes			
	Criterio 1	Criterio 2	...	Criterio n
Zona 1				
Zona 2				
...				
Zona n				

Respuesta 7. Telefónica debe presentar, en los siguientes ejercicios y no más tarde del ejercicio 2014, un Manual del Cálculo del CNSU y un cálculo detallado de la despromediación de ingresos y costes por zonas.

IV.4 ASPECTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS SOBRE EL CÁLCULO DE LOS BENEFICIOS INTANGIBLES

Tras los trabajos de revisión de los parámetros presentados por Telefónica para el cálculo de los beneficios intangibles se han observado tres incidencias que se detallan a continuación.

8. Márgenes por línea empleados en el cálculo del beneficio no monetario por ubicuidad

El beneficio no monetario por ubicuidad deriva de la cobertura geográfica y demográfica y se produce cuando usuarios del operador de zonas no rentables se mudan a zonas rentables y siguen contratando sus servicios con él por cualquier motivo. Para el cálculo del beneficio se considera, por tanto, el número de usuarios que cumplen el criterio antes descrito y el margen que aportan a Telefónica.

Para tal fin y en conformidad con la Resolución de 22 de noviembre de 2012, Telefónica debe presentar los márgenes promedio por línea del servicio telefónico fijo, por un lado, y del servicio telefónico fijo con banda ancha, por otro.

Durante el proceso de revisión se ha comprobado que los valores inicialmente remitidos a la Comisión (**[Confidencial]** euros/línea, telefonía y telefonía más banda ancha respectivamente) estaban calculados mediante unos valores de márgenes y líneas por servicio no actualizados; esto es, no correspondían con los presentados en el estándar de corrientes del sistema de contabilidad de costes para el ejercicio 2012.

Telefónica en colaboración con Axon ha recalculado los márgenes con los datos de entrada actualizados. En la siguiente tabla se presentan los márgenes promedio anuales por línea resultantes del servicio telefónico fijo, por un lado, y del servicio telefónico fijo con banda ancha, por otro.

Tabla 14 Corrección de los márgenes promedio anuales por línea relativos a los servicios de telefonía fija y banda ancha

[Confidencial]

Margen anual por línea (euros/línea)	Valor presentado	Valor corregido	Diferencia
Aceso y Tráfico [a+b+c]			
Aceso, Tráfico y Banda ancha [a+b+c+d]			

Fin Confidencial]

Para el cálculo de estos márgenes, si bien en la Metodología se indica que se deben emplear para los volúmenes “*los datos al final del ejercicio actual y al final del ejercicio anterior*”, Telefónica ha empleado las unidades extraídas directamente del SCC, calculadas como el acumulado de los volúmenes mensuales.

A criterio de la CNMC este enfoque es razonable, al reflejar con una mayor precisión los márgenes anuales promedio por línea.

Respuesta 8. Para el ejercicio 2012 y siguientes, Telefónica debe subsanar la incidencia identificada en el cálculo de los márgenes promedio por línea relativos a los servicios de telefonía fija y banda ancha empleados para el cálculo de los beneficios no monetarios.

9. Volúmenes de líneas presentados para el cálculo de los beneficios intangibles

Telefónica, para el cálculo de los beneficios intangibles, ha facilitado junto a la declaración anual del SU los volúmenes de líneas, a nivel de zona, requeridos por la Comisión en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

Las incidencias identificadas sobre volúmenes de líneas afectan a los tres beneficios no monetarios, porque los tres se calculan en función del número de usuarios y su margen. Así, para la imagen de marca se necesita identificar a los usuarios exclusivos de Telefónica cuya decisión se ha visto influenciada por la imagen positiva que Telefónica transmite al proveer el servicio universal, que implica llegar a más territorio y población que el resto de operadores. Para el beneficio de ubicuidad se requiere identificar los clientes de Telefónica que han migrado de una zona no rentable a una rentable. Y para el beneficio de ciclo de vida se requiere identificar el número de líneas de zonas no rentables que potencialmente puede ser rentables.

Por tanto, el resultado del cálculo de cada uno de los tres beneficios no monetarios es muy sensible a la corrección en la estimación del número de líneas.

En relación a la información sobre líneas provista a la Comisión, se han identificado los siguientes aspectos relevantes:

- a) Conciliación de las líneas de telefonía fija y banda ancha
- b) Período de referencia empleado para la extracción de las líneas
- c) Identificación de líneas relativas a zonas no rentables
- d) Obtención de las líneas exclusivas de Telefónica

a) Sobre la conciliación de las líneas de telefonía fija y banda ancha

Durante los trabajos de revisión, Axon ha observado que las líneas de telefonía fija y banda ancha minoristas asociadas a ciertas centrales remitidas por Telefónica a la Comisión junto a la declaración anual del SU para el cálculo de los beneficios intangibles no presentaban el mismo valor que los volúmenes de líneas empleados como dato de entrada en el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables.

A este respecto, Telefónica manifestó que la problemática observada se había debido a una contingencia en la extracción del número de líneas de su sistema interno. No obstante, Telefónica, durante los trabajos de revisión, facilitó los valores corregidos.

Como conclusión, Telefónica debe presentar, junto a la declaración anual del SU, la totalidad de las líneas minoristas de telefonía fija y banda ancha, de manera que sean conciliables con los datos de entrada empleados para el cálculo del CNSU en zonas no rentables.

b) Sobre el período de referencia empleado para la extracción de las líneas

La Comisión establece que los volúmenes de líneas a nivel de central empleados para el cálculo de los beneficios intangibles deben calcularse como valores promedio del ejercicio.

A este respecto, se ha observado que los volúmenes por central remitidos por Telefónica a la Comisión junto a la declaración anual del SU con relación a los accesos indirectos, accesos desagregados, accesos AMLT y líneas preseleccionadas correspondían a 31 de diciembre de 2012.

Como conclusión, Telefónica debe emplear para los volúmenes de líneas por central presentados a la Comisión junto a la declaración anual del SU, los valores promedio entre final y principio del ejercicio.

c) Sobre la identificación de líneas relativas a zonas no rentables

La metodología de cálculo empleada por Telefónica para el cálculo de los beneficios no monetarios asume que las zonas no rentables son aquellas que presentan un margen deficitario teniendo en cuenta la despromediación de los ingresos y costes de la totalidad de los servicios (tanto minoristas como mayoristas).

No obstante, Axon ha identificado que Telefónica, en la información remitida a la Comisión junto a la declaración anual del SU, no ha considerado como zonas no rentables ciertas zonas que presentan un margen deficitario considerando la totalidad de los servicios.

Telefónica ha manifestado que la no consideración de estas centrales como no rentables se ha debido a una contingencia en la selección de las mismas y, por tanto, ha reconocido que deberían ser consideradas como zonas no rentables. Durante los trabajos de revisión, la Operadora ha facilitado la información necesaria con relación a estas zonas.

Como conclusión, Telefónica debe subsanar la incidencia identificada, de manera que se consideren como zonas no rentables la totalidad de las zonas que presentan márgenes deficitarios teniendo en cuenta la totalidad de los servicios (tanto minoristas como mayoristas).

d) Sobre la obtención de las líneas exclusivas de Telefónica

El cálculo de los beneficios no monetarios parte, en un primer paso, de determinar el número de líneas de Telefónica (líneas de telefonía fija y líneas de telefonía con banda ancha) que están en exclusiva con la Operadora.

El número de líneas exclusivas de Telefónica se calcula con la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} N^{\circ} \text{Líneas_OpSUexc} \\ &= N^{\circ} \text{total_líneas_OpSU} - N^{\circ} \text{acc_indirectos} - N^{\circ} \text{acc_desagregados} \\ &\quad - N^{\circ} \text{acc_AMLT} - N^{\circ} \text{líneas_preseleccionadas} \end{aligned}$$

Siendo:

- $N^{\circ} \text{total_líneas_OpSU}$: número total de líneas de Telefónica
- $N^{\circ} \text{acc_indirectos}$: número de accesos indirectos de banda ancha

- *Nºacc_desagregados*: número de accesos desagregados
- *Nºacc_AMLT*: número de accesos que tienen contratada la oferta mayorista AMLT de Telefónica
- *Nºlíneas_preseleccionadas*: número de líneas preseleccionadas

En la Metodología de 22 de noviembre se establece que se debe evitar la doble contabilización de las líneas que ya estén contabilizadas como accesos AMLT. Y respecto a los accesos AMLT, se debe evitar una doble contabilización de aquellas líneas que ya estaban contabilizadas como accesos desagregados o indirectos.

Telefónica manifestó que dicha información no es directamente extraíble de sus sistemas internos. Por tanto, durante el proceso de revisión, y con base en la información disponible en los sistemas internos de la Operadora, Axon en colaboración con Telefónica diseñaron una fórmula equivalente a la expuesta en la Metodología:

$$\begin{aligned} N^{\circ}Líneas_OpSUexc \\ &= N^{\circ}Líneas_STB_minoristas - N^{\circ}acc_indirectos_no_desnudos \\ &\quad - N^{\circ}acc_desagregados_compartidos \end{aligned}$$

Según se desprende de la fórmula anterior, y a diferencia de la fórmula original de la Metodología, no se estarían descontando las líneas preseleccionadas. De hecho, únicamente deberían descontarse aquellas líneas preseleccionadas que no tienen acceso indirecto de banda ancha (ya que estas ya están incluidas en el número de accesos indirectos no desnudos). Sin embargo, Telefónica no dispone del número de líneas preseleccionadas sin acceso indirecto de banda ancha. Por su parte, Axon considera que la aproximación planteada por Telefónica sería razonable y considera que el número de líneas preseleccionadas sin acceso indirecto de banda ancha es un valor reducido.

Como conclusión, Telefónica debe calcular los usuarios exclusivos con base en la fórmula planteada durante el transcurso de los trabajos de revisión.

Alegación Telefónica

Respecto a la fórmula alternativa que presenta Axon, Telefónica considera que el volumen de líneas preseleccionadas no es despreciable (**[Confidencial]** líneas) como afirma el consultor y que debería tenerse en cuenta para minorar el número de usuarios exclusivos de Telefónica ya que, como establece la resolución del 22 de noviembre, los clientes preasignados no son clientes exclusivos de Telefónica.

Respuesta de la Comisión

El objetivo de la nueva fórmula propuesta es el de facilitar el cálculo y alinear la información requerida con la ya disponible en el SCC y en los sistemas de soporte empleados. Esta solución facilitaría en futuros ejercicios la revisión de la información provista por Telefónica y aseguraría la consistencia con el SCC.

Con respecto a los usuarios preseleccionados, la fórmula propuesta ya estaría descontando aquellos usuarios preseleccionados que también tienen banda ancha (incluidos en los accesos indirectos no desnudos). Únicamente faltaría descontar “aquellas líneas preseleccionadas que no tienen acceso indirecto de banda ancha”.

Respuesta 9. Telefónica, para el ejercicio 2012 y siguientes, debe subsanar las limitaciones descritas en este punto conforme las cuatro conclusiones descritas en este apartado.

10. Información extraíble del SCC para el cálculo de los beneficios intangibles

Según se recoge en la Resolución de 22 de noviembre de 2012, la Operadora debe presentar para el cálculo de los beneficios intangibles ciertos parámetros extraíbles de su Sistema de Contabilidad de Costes. Concretamente, la Comisión establece que Telefónica debe entregar dichos parámetros “*en la declaración anual del SU a partir del SCC del ejercicio*”.

No obstante, se ha observado que hay ciertos parámetros que no han sido facilitados por Telefónica junto a la declaración anual del servicio universal. Estos se presentan en la siguiente tabla y pertenecen a los parámetros necesarios para el cálculo del beneficio no monetario de imagen de marca y del beneficio asociado al ciclo de vida.

Tabla 15 Parámetros no presentados por Telefónica junto a la declaración anual del SU para el cálculo de los beneficios no monetarios

Parámetro	Descripción
Parámetros no presentados por Telefónica para el cálculo del beneficio asociado a la imagen de marca	
<i>Margen_total_medio_por_línea</i>	Margen medio por línea del operador prestador del SU
<i>Nºtotal_líneas_promedio</i>	Número total de líneas promedio del ejercicio
Parámetros no presentados por Telefónica para el cálculo del beneficio asociado al ciclo de vida	

<i>Nºaltas_netas_BA_OpSU</i> ¹²	Número de altas netas de banda ancha en el último ejercicio a nivel nacional
<i>Margen_medio_por_línea_BA</i>	Margen promedio por línea de los usuarios que hacen uso del servicio de banda ancha
<i>Nº_total_líneas_medio_BA</i>	Número total de líneas de banda ancha de Telefónica

Respuesta 10. Telefónica, para el ejercicio 2012 y siguientes, debe presentar junto a la declaración anual del SU la totalidad de los parámetros necesarios para el cálculo de los beneficios no monetarios, tal y como se recoge en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

IV.5 RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES EN EL CÁLCULO DEL CNSU

La siguiente tabla muestra el resumen de las modificaciones.

Tabla 16 Resumen de las modificaciones

Ref.	Título de la incidencia	Conclusión de la CNMC
1	Sobre el criterio de reparto de los ingresos de facturación	Para los próximos ejercicios Telefónica deberá identificar de manera correcta los descuentos y bonificaciones No DOTOS vinculados exclusivamente a zonas NO TRAC.
2	Sobre los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales	Para el ejercicio 2012 Telefónica debe identificar los elementos objetivos que permitan identificar de manera causal los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales dedicados a proporcionar el servicio universal que permita “comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo” Para ello aportará la documentación necesaria, como mínimo las facturas y contratos con Hispasat, junto la propuesta de CNSU ajustada antes del 1 de septiembre de 2014.
3	Despromediación a zonas TRAC de los ingresos y costes relativos a los servicios de interconexión	Telefónica debe ajustar el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables para el ejercicio 2012 y ajustar la limitación observada para el ejercicio 2013 y siguientes, de manera que los ingresos y costes relativos a los servicios de interconexión sean atribuidos a todas las centrales que hacen uso de los mismos.
4	Sobre los costes relativos al mantenimiento de equipos de redes TRAC	Telefónica debe emplear el valor revisado de la cuenta financiera [Confidencial] y <i>ajustar el cálculo del CNSU</i> relativo a zonas no rentables para el ejercicio 2012.
5	Sobre la identificación de ciertos Centros de Actividad como costes evitables	Para el ejercicio 2012 y siguientes Telefónica debe excluir del cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables los costes relativos a inteligencia comercial, acometida de cobre, acceso telefónico básico en central y asistencia técnica y post-venta según lo indicado en este
6	Sobre la identificación de los ingresos y costes del servicio “9800946 - Otros servicios (inc. Ingeniería)”	Telefónica debe excluir los ingresos y costes de los servicios internos mostrados en la Tabla 11 en el cálculo de la rentabilidad de las zonas en futuros ejercicios.

¹² Telefónica presentó este valor durante el transcurso de los trabajos de revisión.

7	Mejoras a la documentación soporte	Telefónica debe presentar, en los siguientes ejercicios y no más tarde del ejercicio 2014, un Manual del Cálculo del CNSU y un cálculo detallado de la despromediación de ingresos y costes por zonas
8	Márgenes por línea empleados en el cálculo del beneficio no monetario por ubicuidad	Para el ejercicio 2012 y siguientes, Telefónica debe subsanar la incidencia identificada en el cálculo de los márgenes promedio por línea relativos a los servicios de telefonía fija y banda ancha empleados para el cálculo de los beneficios no monetarios.
9	Volúmenes de líneas presentados para el cálculo de los beneficios intangibles	Telefónica, para el ejercicio 2012 y siguientes, debe subsanar las limitaciones descritas en este punto conforme las cuatro conclusiones descritas en este apartado.
10	Información extraíble del SCC para el cálculo de los beneficios intangibles	Telefónica, para el ejercicio 2012 y siguientes, debe presentar junto a la declaración anual del SU la totalidad de los parámetros necesarios para el cálculo de los beneficios no monetarios, tal y como se recoge en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

IV.6 PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con el Informe de Auditoría emitido por la empresa Axon, se deduce que la declaración anual de CNSU presentada por Telefónica en el ejercicio 2012 puede ser parcialmente cuestionada.

Concretamente, se han detectado y valorado las objeciones relacionadas con los aspectos anteriormente descritos, valoraciones que esta Comisión hace constar a efectos del eventual impacto sobre el CNSU que los criterios utilizados por la auditoría en su caso tendrían.

Con los ajustes indicados en el cuerpo de la Resolución, la declaración del CNSU del ejercicio 2012 queda como sigue:

Tabla 17 Ajustes a aplicar en la declaración anual del CNSU del ejercicio 2012

Partidas de CNSU (euros)	Presentado Telefónica 2012	Corregido Auditoría 2012	Diferencia
Zonas no rentables	27.649.680	27.057.529	592.151
Prestaciones a usuarios con discapacidad	11.369	11.369	-
Usuarios con tarifas especiales	10.532.130	10.532.130	-
Servicio de información y guías	0	0	-
TOTAL	38.193.179	37.601.028	592.151

La incidencia 2, “*Sobre los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales*”, está pendiente de revisión en función de la documentación que aporte Telefónica. Esta incidencia afecta al componente Zonas no rentables. Por tanto, el ajuste y el valor corregido de este componente podrán variar en la futura Resolución de la CNMC de aprobación del CNSU 2012.

El desglose de los ajustes por incidencia se muestra en la siguiente tabla, siendo que el impacto de la segunda incidencia podrá variar entre 0 y 6.232.491 euros en función del cumplimiento del requerimiento a Telefónica incluido en la respuesta a la incidencia 2.

Tabla 18 Desglose de los impactos por incidencia

Descripción de la incidencia (euros)	Importe del ajuste (euros)	Partida afectada
1. Sobre el criterio de reparto de los ingresos de facturación	No se puede calcular	-
2. Sobre los costes relativos al acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales	No se puede calcular	Zonas no rentables
3. Despromediación a zonas TRAC de los	305.181	Zonas no rentables

ingresos y costes relativos a los servicios de interconexión		
4. Sobre los costes relativos al mantenimiento de equipos de redes TRAC	135.000	Zonas no rentables
5. Sobre la identificación de ciertos Centros de Actividad como costes evitables	151.970	Zonas no rentables
6. Sobre la identificación de los ingresos y costes del servicio "9800946 - Otros servicios (inc. Ingeniería)"	Impacto inmaterial	-
7. Mejoras a la documentación soporte	Sin impacto en costes	-
TOTAL	592.151	

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

RESUELVE

PRIMERO.- Requerir a Telefónica de España, S.A.U. que aplique en su declaración anual de coste neto del servicio universal para el ejercicio 2012, las modificaciones referidas en el apartado IV de la presente resolución. Telefónica deberá presentar antes del 15 de septiembre de 2014 su propuesta de coste neto del servicio universal para el ejercicio 2012, en la que incorpore dichos ajustes numéricos, manteniendo idéntico formato y grado de desglose que en su propuesta original.

SEGUNDO.- Requerir a Telefónica de España, S.A.U. que entregue junto a la propuesta de coste neto del servicio universal para el ejercicio 2012, el contrato y facturas relativas a la capacidad satelital contratada al satélite Hispasat.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.