

## **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 2015**

**SU/DTSA/007/17/ VERIFICACIÓN CNSU 2015 TELEFÓNICA**

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

#### **Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. Idoia Zenarrutzaiteia Beldarraín

D. Benigno Valdés Díaz

#### **Secretario de la Sala**

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 28 de junio de 2017

Visto el expediente relativo a la verificación de la declaración de coste neto del servicio universal realizada por Telefónica de España, S.A.U. para el ejercicio 2015, 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, Reglamento o 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 fecha 4 de agosto de 2016 Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) presentó a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC o Comisión) la declaración de coste neto del servicio universal del ejercicio 2015 (en adelante, CNSU) relativo a la prestación de los servicios integrantes del servicio universal de telecomunicaciones para los que fue designado. La operadora acompaña su declaración con un *pendrive* que contiene el detalle de los cálculos en formato Excel, un Manual del Cálculo del CNSU y 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 1 de agosto de 2016, la CNMC adjudicó a la empresa Axon Partners Group Consulting, S.L. (en adelante, Axon) el contrato para realizar la verificación externa de aspectos específicos de la propuesta de cálculo del CNSU presentada por Telefónica, correspondiente al ejercicio acabado el 31 de diciembre de 2015.

**Cuarto.-** Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC de 21 de abril de 2017, se comunicó a Telefónica el inicio del presente procedimiento. Adjunto al citado escrito, se dio traslado a Telefónica el informe de verificación realizado por Axon. Telefónica realizó alegaciones al informe con fecha 4 de mayo de 2017.

## II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### Único.- Habilitación competencial

De conformidad con lo establecido en el artículo 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 correspondiente desarrollo reglamentario se efectúa en el RSU. En el artículo 45.2 de la referida norma se establece la competencia de la Comisión para la aprobación periódica de la cuantificación del coste neto declarada por el operador prestador del servicio universal.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, mediante la Orden ITC/3231/2011, de 17 de noviembre, por la que resuelve la licitación convocada por Orden ITC/2464/2011, designa 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.

El 22 de noviembre de 2012, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, CMT) estableció en su “Resolución sobre la nueva metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal tras la incorporación de la conexión de banda ancha” (en adelante, Resolución de la Nueva Metodología) las bases del método de cálculo de los costes netos imputables a la prestación del servicio universal. En la citada Resolución así como las modificaciones incorporadas en procedimientos de revisión anual, se establece la metodología aplicable a la determinación del CNSU para el año 2015.

En uso de la habilitación competencial citada, la CNMC, por medio del presente procedimiento, ha sometido a verificación externa la declaración de CNSU realizada por Telefónica para el ejercicio 2015. Este procedimiento es independiente a la de determinación del CNSU para el año 2015, que se abrirá una vez realizada esta comprobación.

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.) y 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

La presente Resolución se completa con el Anexo: Informe de revisión de aspectos específicos del cálculo del CNSU de 2015, realizado por Axon.

### **III ALCANCE DE LOS TRABAJOS DESARROLLADOS EN LA VERIFICACIÓN**

La presente revisión tiene por objeto verificar el alineamiento de la metodología aplicada por Telefónica con la establecida en la Resolución de la Nueva Metodología, que los cálculos realizados son exactos y que las modificaciones que se hayan podido introducir, debido a las recomendaciones de la Comisión o a otras causas, están justificadas.

---

<sup>1</sup> De conformidad con lo establecido en la disposición adicional segunda de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en consonancia con la Orden ECC/1796/2013, la constitución de la CNMC el 7 de octubre de 2013 ha implicado la extinción, entre otras, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Como consecuencia de ello, las referencias que se hagan a lo largo del presente escrito a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, deberán entenderse realizadas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los trabajos realizados por Axon relativos a la revisión de la declaración de CNSU del ejercicio 2015 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 2015, presentada por Telefónica, a la metodología de cálculo, aprobada el 22 de noviembre de 2012.
- La revisión hará especial hincapié en los 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 verificación del SCC (Sistema de Contabilidad de Costes) correspondiente al ejercicio 2015 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 por Telefónica.

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<sup>2</sup>.
  - 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. Para los ejercicios 2006-2014 se incluyen los ajustes finales de la CNMC<sup>3</sup>, mientras que para el ejercicio 2015 se muestra el cálculo presentado por Telefónica:

---

<sup>2</sup> En el ejercicio 2015, Telefónica no ha presentado en sus resultados un coste neto derivado del servicio de guías, por lo que no ha sido precisa ninguna tarea de revisión al respecto.

<sup>3</sup> El importe definitivo se decide en la resolución de determinación del CNSU en la que se minoran al coste verificado del SU las subvenciones y los beneficios no monetarios.

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

Partidas de CNSU	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Zonas no rentables	45,9	42,9	48,7	37,8	32,0	29,9	23,7	17,8	16,3	15,4
Servicios no rentables	49,0	44,5	35,6	17,1	18,6	16,4	10,5	9,6	7,9	6,9
Guías telefónicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>94,9</b>	<b>87,4</b>	<b>84,3</b>	<b>55,0</b>	<b>50,6</b>	<b>46,3</b>	<b>34,3</b>	<b>27,4</b>	<b>24,1</b>	<b>22,3</b>

En términos generales, se observa una tendencia decreciente en el coste total del CNSU para el citado periodo. Cabe destacar que a partir del ejercicio 2012 Telefónica ha incluido en la solicitud de compensación del CNSU los costes derivados de la incorporación en el servicio universal de la conexión de banda ancha.

La siguiente tabla muestra el grado de cobertura de la CNSU con respecto a los componentes rentabilidad de zonas y tarifas sociales.

**Tabla 2 Cobertura del SU sobre la planta de Telefónica**

Componente	Cantidad	% sobre total
Nº Zonas no rentables	52	10,2%
Usuarios en zonas no rentables	103.167	1,4%
Usuarios con tarifas especiales	57.879	0,8%

A continuación se realizará una breve referencia a los anteriores componentes del CNSU.

#### IV.1.1 El CNSU en zonas no rentables

Desde el inicio, el coste neto en zonas no rentables ha sido el componente más relevante del CNSU. Su importe 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. El conjunto de las zonas tiene que cubrir todo el territorio.

Para el caso de las líneas que no dependen de centrales locales al prestar el servicio telefónico a través de redes inalámbricas, en la Metodología se han definido 50 zonas llamadas zonas TRAC (Telefonía Rural por Acceso Celular) cuya extensión coincide con las actuales provincias.

Para incluir en el cálculo del CNSU el coste neto de una zona no rentable se tiene que cumplir un doble requisito: (1) ser no rentable considerando todos los servicios prestados en la zona y (2) ser no rentable considerando 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 observarse que del total de las zonas definidas por Telefónica (510), la mayoría (454) no son imputables al SU porque en el ejercicio 2015 presentan superávit teniendo en cuenta la totalidad de los servicios (1<sup>er</sup> requisito), tanto minoristas como mayoristas. De las 56 zonas restantes, 52 de ellas son las que presentan también déficit teniendo en cuenta únicamente los servicios de conexión a la red –incluyendo la conectividad de la banda ancha– y de servicio telefónico disponible al público (2<sup>o</sup> requisito). 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 servicio universal y las 2 restantes hacen uso de tecnologías de acceso convencional (par de cobre).

**Tabla 3 Resumen de la propuesta de Telefónica para el CNSU en zonas no rentables en el ejercicio 2015**

millones de euros	Todas las zonas	Zonas excluidas por 1 <sup>er</sup> requisito	Zonas excluidas por 2 <sup>o</sup> requisito	Zonas deficitarias SU
Ingresos	1.592,26	1.560,63	10,97	20,66
Costes	1.221,48	1.175,23	10,19	36,06
<b>Margen</b>	<b>370,78</b>	<b>385,39</b>	<b>0,78</b>	<b>-15,40</b>
Nº de zonas	510	454	4	52

En las 50 zonas TRAC en 2015 se prestó servicio a 94.073 líneas entre todas las tecnologías (GSM, GPRS, UMTS, LMDS y satélite). En las otras 2 zonas no rentables la planta de líneas alcanzó la cifra de 9.094, todas de tecnología de acceso convencional (par de cobre). La rentabilidad de una zona mide el efecto conjunto de todas las líneas sin menoscabo de que alguna de las líneas pudiera ser lucrativa para Telefónica.

#### IV.1.2 Detalle sobre el CNSU de las zonas TRAC

La denominación de zona TRAC (Telefonía Rural por Acceso Celular) hace referencia a que la red de telefonía móvil era el mecanismo principal de provisión de línea telefónica a zonas rurales donde no existía distribución terrestre por par de cobre. Sin embargo, en la planta de líneas de usuarios de las zonas TRAC se usan también otras tecnologías como el satélite o el LMDS.

Con respecto a su relevancia en el SU, las 50 zonas TRAC aportan el 98,3% del CNSU de las zonas no rentables. Tal y como muestra el siguiente gráfico, la distribución del importe total por zonas no es homogénea al concentrarse más del 50% del coste total en 9 provincias (Lugo, A Coruña, Asturias, Orense, Málaga, Las Palmas, Illes Balears, Pontevedra y Burgos). Esta disparidad entre provincias se debe al diferente número de usuarios de líneas TRAC, mientras

que el coste medio por usuario es muy similar en todas las provincias **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**.

**Ilustración 1: Distribución del CNSU por zonas TRAC**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**[FIN CONFIDENCIAL]**

**Tabla 4 Desglose de componentes de costes del TRAC**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

Tipo de costes	Importe (euros)

**[FIN CONFIDENCIAL]**

De los costes que conforman las zonas TRAC destaca el correspondientes a los costes asociados a los pagos a terceros (Telefónica Móviles de España, S.A.U.) para la prestación de servicios haciendo uso de redes móviles. De hecho, el importe de la prestación de estos servicios por parte de Telefónica Móviles supone el 38,2% de los costes totales computables de la zona TRAC.

Con respecto a dichos costes, Axon afirma en su informe que no ha identificado principios objetivos que indiquen que las tarifas recogidas en el acuerdo entre Telefónica y Telefónica Móviles estén significativamente alejadas de las tarifas de mercado para servicios equivalentes<sup>4</sup>.

Sin embargo, en base a un análisis temporal, esta Sala observa cierta incongruencia entre los criterios de revisión de tarifas declarados por Telefónica (seguimiento de la inflación y/o evolución precios del mercado) y el hecho de que las tarifas que se cobran entre ambas empresas sean estables a lo largo de los últimos años. Por este motivo, se incluye en el resuelve segundo de esta Resolución un requerimiento para que Telefónica proporcione el contrato

---

<sup>4</sup> Ver apartado del Informe de Axon: “3.4.3. Revisión de los contratos con terceros para la provisión del Servicio Universal”.

actualizado firmado con Telefónica Móviles y, asimismo explique los criterios de actualización de tarifas.

El resto de componentes de costes derivan de elementos de red y activos que Telefónica utiliza en la prestación del Servicio Universal. Como novedad cabe mencionar que los costes relativos al acceso a internet de banda ancha del servicio universal a través de medios satelitales a partir de este ejercicio se recogen dentro del SCC en un Centro de Red propio (921801117 SUBA<sup>5</sup>). Esta creación de un Centro de Red específico aumenta la identificación y trazabilidad de los costes vinculados a la banda ancha satelital del servicio universal.

#### Alegación de Telefónica

Telefónica afirma que el cálculo incluido en el informe de Axon (apartado “3.3.2. Sobre los costes relativos al acceso a internet de banda ancha del servicio universal a través de medios satelitales”) está realizado de acuerdo a la Resolución de 28 de abril de 2016 sobre “la verificación de los datos relativos a la declaración del coste neto del servicio universal realizada por Telefónica de España, S.A.U. para el ejercicio 2014”.

#### Respuesta de la CNMC

En efecto, Axon incluye en su informe el cálculo de la estimación indirecta de costes de banda ancha satelital que resultaría si se aplicase la misma metodología que en la Resolución del CNSU 2014. Nótese que Telefónica no ha incluido en su declaración de CNSU 2015 el importe que resulta de dicha estimación indirecta, sino que ha cumplido con la Resolución del ejercicio 2014 en lo que se refiere a la estimación directa de los costes de banda ancha satelital.

Respecto a la estimación indirecta que se empleaba en años anteriores, la CNMC hace suyas las opiniones de Axon por las que no es necesario mantener esa metodología de cálculo indirecto por los siguientes motivos:

- Ya se dispone dentro del modelo de costes de un Centro de Red que recoge los costes relativos al acceso a internet de banda ancha del servicio universal a través de medios satelitales, de tal forma que se pueden identificar y trazar directamente.
- El antiguo método de estimación indirecta recurría a datos de usuarios de banda ancha satelital que están fuera del servicio universal, por ejemplo, por disponer de velocidades superiores a 1Mbps. Con las modificaciones introducidas en el CNSU 2015 que permiten identificar los costes asociados

---

<sup>5</sup> Se trata de un nuevo componente de red creado en el SCC del ejercicio 2015, a raíz de un requerimiento marcado por la Comisión en la Resolución de 19 de mayo de 2016 sobre la “Verificación de los resultados de la contabilidad de costes de Telefónica de España, S.A.U. referidos al ejercicio 2014 para los estándares de costes históricos y corrientes”.

a usuarios del SU, no parece razonable seguir usando datos de clientes no pertenecientes al servicio universal para una estimación indirecta.

- Los datos disponibles en 2015, permiten disponer una serie temporal de 4 años desde la introducción en el servicio universal de la banda ancha por medios satelitales. Su reciente tendencia decreciente desaconseja mantener una metodología indirecta de cálculo que, entre otros componentes, incorporaba una previsión de dimensionamiento para hacer frente a demanda futura incierta o creciente.

La siguiente tabla muestra la evolución de líneas de banda ancha satelital del SU antes citada.

**Tabla 5: Evolución de líneas**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

	2012	2013	2014	2015
--	------	------	------	------

**[FIN CONFIDENCIAL]**

#### **IV.1.3 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).

Los servicios no rentables se dividen en dos componentes:

- Tarifas especiales que reducen el ingreso y el margen de beneficio del operador.
  - 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 determinado por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos. En conformidad con la Orden PRE/1619/2010, de 14 de junio, por la que se modifica el umbral de renta familiar que da acceso al abono social, para tener derecho al abono social de telefonía, la pensión mensual percibida no puede sobrepasar el IPREM<sup>6</sup> multiplicado por 1,2.

<sup>6</sup> El IPREM fijado para el año 2015 era 532,51 euros mensuales

- Usuarios invidentes o con graves dificultades visuales: reducción de ingresos por la franquicia en las llamadas al servicio de consulta 118AB<sup>7</sup>.
  - Usuarios sordos o con graves dificultades auditivas: reducción de ingresos por las llamadas realizadas o recibidas desde terminales de telefonía de texto. Esta reducción de ingresos deriva del plan especial de precios para las llamadas que se realicen desde cualquier punto del territorio estatal al Centro de intermediación telefónica para personas sordas y que consiste en un precio igual al de una llamada metropolitana.
- 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 el 99,7% del coste neto (6,93M€) por servicios no rentables. A su vez, el abono social se divide en dos partidas como se puede ver en la siguiente tabla.

**Tabla 6 Propuesta de Telefónica para el CNSU derivado del abono social en el ejercicio 2015 en comparación con los aprobados para 2010-2014**

CNSU derivado del abono social (miles de euros)	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Descuento cuota conexión	22,0	48,4	70,7	-	-	-
Descuento cuota de abono	18.533,6	16.300,4	10.461,5	9.584,1	7.846,8	6.930,0
<b>Total</b>	<b>18.555,6</b>	<b>16.348,8</b>	<b>10.532,1</b>	<b>9.584,1</b>	<b>7.846,8</b>	<b>6.930,0</b>

El coste neto derivado del abono social presentado por Telefónica ha disminuido un 11,7% de 2014 a 2015. Este descenso se debe a la caída del número de líneas (-8%), y, en menor medida, a la variación con respecto al ejercicio anterior del coste reconocido a Telefónica por la bonificación por cliente **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**. Dado que el importe de la cuota de abono bonificada ha permanecido estable entre 2014 y 2015<sup>8</sup>, la menor bonificación por línea se debe al menor coste del servicio de abono en 2015 en comparación con el año anterior.

<sup>7</sup> Franquicia de 10 llamadas mensuales al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado 11822.

<sup>8</sup> La fórmula para el cálculo de la cuota de abono derivada del abono social es la siguiente:  
 $Cuota\ de\ abono = \Sigma L\acute{i}neas \times (Cuota\ abono\ bonificada - Coste\ servicio\ de\ abono)$

La ausencia de nuevas contrataciones de esta tarifa es el motivo de la inexistencia de coste asociado a “Descuentos a la cuota de conexión”, circunstancia que se produce desde 2013.

Por otra parte, en la rúbrica de servicios no rentables, también se incluye el coste de la prestación de servicios a usuarios con discapacidad<sup>9</sup> presentado por Telefónica, que asciende a un total de 19.031 euros en el ejercicio 2015

Axon no ha detectado ninguna incidencia ni aspecto reseñable que vaya en contra de los principios dictados por la Comisión para el cálculo del CNSU derivado de las tarifas sociales.

#### **IV.1.4 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 2015 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.1.5 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.

---

<sup>9</sup> Incluye servicios de tarifas especiales (servicios para usuarios invidentes, servicios para usuarios sordos) y los servicios de acceso para personas con discapacidad (facturas en braille, facturas con letras grandes, etc).

- 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. 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. El importe de los beneficios no monetarios se calculará en la Resolución de determinación del coste neto.

Durante la revisión de los parámetros, Axon no ha identificado ninguna incidencia ni aspecto reseñable en contra de los principios y criterios dictados por la Comisión.

#### **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 2014 se identificaron diversos 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 19 de mayo de 2016 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 2014”.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de los requerimientos de modificación efectuados por la Comisión resultantes de la revisión del ejercicio previo.

**Tabla 7 Requerimientos de modificación de la Comisión referidos al ejercicio 2014 a raíz de la Resolución de 19 de mayo de 2016**

Requerimiento de modificación	Petición de la CNMC	Implementación
-------------------------------	---------------------	----------------

1. Manual del Cálculo del CNSU y un cálculo detallado de la despromediación por zonas	Entregar el Manual del Cálculo del CNSU y un cálculo detallado de la despromediación de ingresos y costes por zonas, en los términos establecidos en la Resolución del CNSU 2012	Parcial
2. Costes relativos al acceso a internet de BA del SU a través de medios satelitales	Se debe corregir el coste del componente de red '921801113 - Acometidas inalámbricas' que puede imputar al servicio universal.	Sí
3. Sobre la identificación de las líneas de la central '814009 VILADECANS A1'	Telefónica debe corregir la incidencia detectada en la identificación de las líneas de la central '814009 VILADECANS A1' en el ejercicio 2015 y siguientes.	Sí

En la tabla anterior se muestra la opinión del consultor sobre la implementación de los requerimientos. Así, considera que Telefónica ha implementado adecuadamente los requerimientos establecidos por la Comisión a excepción del número 1, creación de Manual del Cálculo del CNSU.

#### **A0. Manual del Cálculo del CNSU y un cálculo detallado de la despromediación de ingresos y costes por zonas**

Telefónica ha presentado el 'Manual del Cálculo del CNSU' junto con la declaración anual del Servicio Universal. No obstante, a criterio de Axon, Telefónica no ha incluido la totalidad de los puntos requeridos por la Comisión. En concreto, Telefónica no ha incluido en el Manual lo siguiente:

- El listado de zonas empleadas para el cálculo del CNSU, así como la justificación de las posibles variaciones con respecto al ejercicio previo.
- Listado con los importes de ingresos y costes de los servicios (códigos de cuentas 98X) que son excluidos del cálculo de la rentabilidad por zonas.
- Importes de ingresos y costes de los criterios de despromediación empleados para el reparto a zonas, tanto en lo que refiere al cálculo de la rentabilidad de las zonas como al cálculo del coste neto de las zonas no rentables.

Sin embargo, Axon también afirma que durante el transcurso de los trabajos de revisión, Telefónica ha entregado a iniciativa propia la anterior documentación faltante.

#### Alegación de Telefónica

Telefónica solicita que no se considere implementado parcialmente el requerimiento sino en su totalidad dado que la calificación como parcial puede llevar a la confusión de que faltan elementos importantes o no accesorios en la información entregada. Telefónica argumenta que la documentación ha sido entregada según Axon en su casi totalidad, y que la propia Axon no detalla ni especifica la información que Telefónica no ha presentado.

Respuesta A0. Se estima la alegación de Telefónica de cumplimiento de entrega completa del Manual de Cálculo durante los trabajos revisión por parte de Axon. Ello sin menoscabo de que para el CNSU 2016 el Manual debe estar completo en la entrega inicial.

### **IV.3 ASPECTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS SOBRE EL CÁLCULO DEL CNSU**

En términos generales, la metodología empleada por Telefónica para la estimación del CNSU en el ejercicio 2015 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 CNMC.

#### **A1. Despromediación de ingresos y costes de los servicios mayoristas de acceso indirecto de banda ancha**

Según se ha descrito en el 'Informe de revisión detallado del Sistema de Contabilidad de Costes de Telefónica de España del ejercicio 2015 bajo los estándares de históricos y corrientes', Telefónica ha introducido una modificación en el SCC consistente en la separación de los servicios mayoristas de acceso indirecto de banda ancha (GigADSL, ADSL-IP Nacional y ADSL-IP Regional), según si estos se prestan a precio regulado o mediante acuerdo comercial, incluyéndose estos últimos bajo el servicio '9800731 Otros servicios mayoristas'.

Para la despromediación de ingresos y costes de estos servicios a zonas geográficas –que ahora se encuentran recogidos en cuentas diferentes del SCC– Telefónica ha empleado el volumen de líneas conjunto de ambas modalidades. En otras palabras, la operadora ha empleado el mismo criterio de reparto (volumen de líneas conjunto de ambas modalidades) para la despromediación a zonas de los ingresos y costes de estos servicios, independientemente de si se trata de la modalidad a precio regulado o por acuerdo comercial.

Axon supone que es esperable que la rentabilidad de ambas modalidades sea diferente, por lo que Telefónica debería distinguir los volúmenes de líneas de estas modalidades para el reparto de los ingresos y costes correspondientes.

El impacto de esta incidencia no se puede calcular para el ejercicio 2015 porque no se dispone de la información desagregada de líneas (comerciales y reguladas) por zonas para estos servicios. Cabe decir que el impacto de esta incidencia se limitaría al cálculo del primer requisito, esto es, en la identificación de si las zonas son rentables o no teniendo en consideración la totalidad de los servicios.

Respuesta A1. Para el ejercicio 2016 y siguientes, los ingresos y costes de las modalidades (comercial y regulada) de los servicios mayoristas de acceso indirecto de BA se tienen que despromediar en base a las líneas de cada modalidad.

#### **A2. Despromediación de ingresos y costes de la modalidad comercial del servicio de ADSL-IP Nacional**

Axon ha identificado que se ha empleado como criterio de despromediación del servicio de ADSL-IP Nacional el total de líneas del servicio de ADSL-IP, que incluye tanto i) las líneas de ADSL-IP Nacional (comercial y reguladas) como ii) las de ADSL-IP Regional (comercial y reguladas). Lo correcto era utilizar únicamente el volumen de líneas de ADSL-IP Nacional en su versión comercial. La corrección de esta incidencia no tiene impacto en los resultados del CNSU del ejercicio 2015.

Respuesta A2. Para el ejercicio 2016 y siguientes, los ingresos y costes de la modalidad comercial del servicio de ADSL-IP Nacional se tienen que despromediar a zonas con base a las líneas de ADSL-IP Nacional en su modalidad comercial (exclusión de ADSL-IP regulados Regional y Nacional).

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

Telefónica ha presentado a la CNMC los parámetros necesarios para el cálculo del beneficio no monetario por imagen de marca, ubicuidad y ciclo de vida que se extraen de sus sistemas internos. Telefónica ha presentado a la Comisión todos aquellos parámetros necesarios para el cálculo del beneficio no monetario por ubicuidad que se extraen de sus sistemas internos.

Tras los trabajos de revisión de los parámetros presentados por Telefónica para el cálculo de los beneficios intangibles, Axon no ha identificado ninguna incidencia ni aspecto reseñable en contra de los principios y criterios dictados por la Comisión.

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

La siguiente tabla muestra el resumen de las modificaciones.

**Tabla 8 Resumen de las modificaciones**

Ref.	Título de la incidencia	Conclusión de la CNMC
A1	Despromediación de ingresos y costes de los servicios mayoristas de acceso indirecto de banda ancha	Para el ejercicio 2016 y siguientes, los ingresos y costes de las modalidades (comercial y regulada) de los servicios mayoristas de acceso indirecto de BA se tienen que despromediar en base a las líneas de cada modalidad.
A2	Despromediación de ingresos y costes de la modalidad comercial del servicio de ADSL-IP Nacional	Para el ejercicio 2016 y siguientes, los ingresos y costes de la modalidad comercial del servicio de ADSL-IP Nacional se tienen que despromediar a zonas con base a las líneas de ADSL-IP Nacional en su modalidad comercial (exclusión de ADSL-IP regulados Regional y Nacional).

#### IV.6 PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con el Informe de Verificación emitido por la empresa Axon, se deduce que la declaración anual de CNSU presentada por Telefónica en el ejercicio 2015 tiene dos incidencias. Sin embargo, ninguna de las dos incidencias detectadas tiene impacto en los importes del CNSU, por tanto, la declaración del CNSU del ejercicio 2015 queda como sigue:

**Tabla 9 Verificación de la declaración anual del CNSU 2015**

Partidas de CNSU (euros)	Presentado Telefónica 2015	Importes verificados 2015	Diferencia
Zonas no rentables	15.398.436	15.398.436	-
Prestaciones a usuarios con discapacidad	19.031	19.031	-
Usuarios con tarifas especiales	6.929.996	6.929.996	-
Servicio de información y guías	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>22.347.463</b>	<b>22.347.463</b>	<b>--</b>

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 las modificaciones referidas en el apartado IV de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Requerir a Telefónica de España, S.A.U. que entregue en el plazo de 20 días a contar desde la notificación de la esta Resolución los contratos firmados con Telefónica Móviles de España. S.A.U. y los criterios de actualización de tarifas relativos al servicio TRAC. Asimismo, se requiere las tarifas vigentes en la prestación de servicios TRAC de Telefónica Móviles a Telefónica fija para el periodo 2012-2016.

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.