

**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 2016**

**SU/DTSA/007/18/ VERIFICACIÓN CNSU 2016 TELEFÓNICA**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Benigno Valdés Díaz  
D. Mariano Bacigalupo Saggese  
D. Bernardo Lorenzo Almendros  
D. Xabier Ormaetxea Garai

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 26 de julio de 2018

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 2016, 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 31 de julio de 2017 Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) remitió 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 2016 (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 dispositivo auxiliar de memoria 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 2 de agosto de 2017, la CNMC adjudicó a la empresa Deloitte Advisory, S.L. (en adelante, Deloitte) 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 2016.

**TERCERO.-** Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC de 29 de mayo de 2018, se comunicó a Telefónica el inicio del presente procedimiento. Adjunto al citado escrito, se dio traslado a Telefónica del informe de verificación realizado por Deloitte. Telefónica realizó alegaciones al informe con fecha 7 de junio de 2018.

## 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.

En definitiva, la CNMC debe aprobar anualmente la declaración sobre la estimación del CNSU presentada por el operador prestador del servicio universal y pronunciarse sobre si dicho coste representa una carga injustificada para la operadora encargada de su prestación.

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.

Mediante la resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 22 de noviembre de 2012, se aprobó la nueva metodología para el cálculo del CNSU de comunicaciones electrónicas tras la incorporación de la conexión de banda ancha (en adelante, resolución de la metodología), aplicable a la determinación del CNSU del año 2012 y siguientes.

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 2016. Este procedimiento tiene por objeto verificar la información aportada por Telefónica y es independiente del procedimiento de determinación del CNSU por los elementos de acceso y tráfico telefónico, que se abrirá una vez realizada esta comprobación.

La presente Resolución se completa con el Anexo:

**Anexo:** Informe de revisión del cálculo del CNSU presentado por Telefónica de España para el ejercicio 2016, realizado por Deloitte.

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.

### **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 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.

Los trabajos realizados por Deloitte relativos a la revisión de la declaración de CNSU del ejercicio 2016 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 2016, presentada por Telefónica, a la resolución de la metodología.
- 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.

La revisión de estos aspectos específicos tiene por fin:

- Complementar el informe de verificación del SCC (Sistema de Contabilidad de Costes) correspondiente al ejercicio 2016 realizado por Deloitte 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.
  - 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 2006-2015 el importe es el definitivo<sup>1</sup>, mientras que para el ejercicio 2016 se muestra el cálculo presentado por Telefónica previo a la verificación:

**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	2016
Zonas no rentables	45,9	42,9	48,7	37,8	32,0	29,9	23,7	17,8	16,3	15,4	13,8
Servicios no rentables	49,0	44,5	35,6	17,1	18,6	16,4	10,5	9,6	7,9	6,9	5,9
<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>	<b>19,7</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 del CNSU con respecto a los componentes rentabilidad de zonas y tarifas sociales.

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

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

Componente	Cantidad	% sobre total
------------	----------	---------------

<sup>1</sup> El importe definitivo incorpora, si procede, los ajustes de cálculo que se derivan del procedimiento de verificación.

**[FIN CONFIDENCIAL]**

#### **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, Telefónica ha definido 100 adicionales. De las anteriores, 50 zonas se denominan zonas TRAC (Telefonía Rural por Acceso Celular) cuya extensión coincide con las actuales provincias. Las otras 50 zonas, llamadas “AFR Comercial”, recogen los servicios comerciales, ajenos al SU que se prestan por tecnologías inalámbricas. Dado que estas zonas son una novedad de este ejercicio, en el siguiente punto se ofrecerá mayor detalle sobre ellas.

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 (542), la mayoría (440) no son imputables al SU porque en el ejercicio 2016 presentan superávit teniendo en cuenta la totalidad de los servicios (1<sup>er</sup> requisito), tanto minoristas como mayoristas. De las 102 zonas restantes, 51 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 51 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 la restante hace uso de tecnologías de acceso convencional (par de cobre).

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**Tabla 3 Resumen de la propuesta de Telefónica para las zonas no rentables que computan al CNSU en el ejercicio 2016**  
**MM de EUR N° de zonas Ingresos Costes Margen**

---

**[FIN CONFIDENCIAL]**

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.

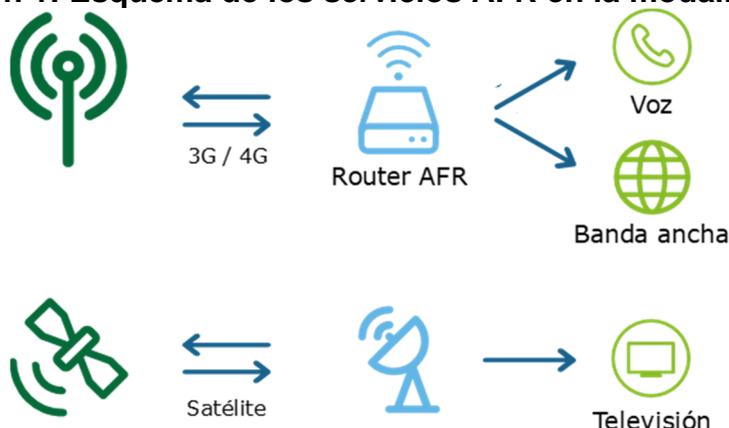
La caída interanual del Coste Neto Directo derivado de las zonas no rentables se debe, principalmente, a un menor número de líneas STB minoristas pasando de 103.167 en el ejercicio 2015 a 94.117 en el ejercicio 2016.

**Creación de zonas AFR Comercial**

En este apartado se quiere hacer hincapié en un aspecto novedoso que no tiene repercusión en el cálculo del coste neto, pero que esta Sala, en aras de la mayor transparencia, considera que debe ser explicado en detalle: la creación, en la declaración de coste neto del 2016 por parte de Telefónica, de 50 nuevas zonas que pasa a denominar “zonas AFR Comercial” (Zonas de Acceso Fijo-Radio).

Telefónica, en este ejercicio, ha creado una zona adicional por cada provincia en la que se recogen los servicios de AFR en la modalidad comercial. El motivo de esta creación es facilitar la comprensión de repartos de los servicios Fusión en los que se ofrece telefonía y acceso a internet mediante acceso fijo radio y el servicio de televisión mediante tecnología satelital.

### Ilustración 1: Esquema de los servicios AFR en la modalidad comercial



Dichos servicios AFR comerciales suponen velocidades muy superiores a 1 Mbit/s e incluso la prestación de otros servicios adicionales como la televisión.

Así en el caso de los servicios TRAC correspondientes al SU y los servicios AFR comercial, el único punto en común es que precisan del acceso radio de Telefónica Móviles de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica Móviles).

Por ello, Telefónica ha creado 50 nuevas zonas bajo este concepto, una por cada provincia, como se ha mencionado, a excepción de Ceuta y Melilla. El **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**% del coste que reciben las zonas AFR Comercial procede de la cuenta Outsourcing TRAC del SCC de Telefónica en la que se incluyen los costes derivados del contrato entre Telefónica Móviles y Telefónica para la provisión de servicios radio.

En la revisión que se realiza de las zonas AFR Comercial, se destaca que, considerando la totalidad de costes e ingresos de los servicios del SCC, la rentabilidad presentada por cada zona AFR Comercial es negativa. Por lo que todas las zonas AFR Comercial, siendo no rentables, son susceptibles de ser incluidas en el cómputo para el CNSU, al no superar el primer criterio definido en la metodología de cálculo del CNSU (rentabilidad absoluta). Sin embargo, tras considerar los costes e ingresos atribuibles al SU, segundo criterio, las zonas AFR Comercial son rentables en su totalidad y, por ello, no computan para el CNSU.

### Revisión del contrato con Telefónica móviles para zonas TRAC

En las zonas TRAC Telefónica subcontrata la red de acceso fijo-radio de ámbito nacional de Telefónica Móviles para poder satisfacer las demandas de los usuarios del SU de telefonía.

Como se ha visto en el apartado anterior, Telefónica también presta servicios AFR comerciales, ajenos al SU, mediante la red inalámbrica de Telefónica

Móviles. Por este motivo, en el ejercicio 2016, la relación entre ambas empresas se concreta en dos contratos diferentes:

- Contrato Acceso Fijo-Radio Regulado: para la prestación del SU.
- Contrato Acceso Fijo-Radio Comercial: para la prestación del servicio de acceso a datos de alta velocidad, el servicio fijo de voz, así como servicios paquetizados en zonas donde Telefónica pueda no disponer de red propia desplegada al efecto. Este contrato es propio de los servicios AFR Comerciales.

El Contrato Acceso Fijo-Radio Comercial es una novedad de este ejercicio, sin embargo, no impacta en el CNSU porque establece las condiciones económicas para la prestación de los servicios ofrecidos sobre las nuevas zonas AFR que no imputan al CNSU.

Con respecto al año anterior, también se han actualizado los precios del contrato regulado. Deloitte considera razonables las nuevas tarifas entre Telefónica y Telefónica Móviles para los servicios inalámbricos dado que:

- El precio por minuto de tráfico de voz, tanto en las comunicaciones realizadas como en las recibidas, e independientemente de la tecnología empleada, decrece un **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**%, pasando de los **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euro en 2015 a los **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euro establecidos en la actualización del contrato regulado de 2016.
- El precio relativo al tráfico de datos sobre tecnología 3G decrece un **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**%, pasando de los **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euros por Gbyte consumido en 2015 a los **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euros por Gbyte consumido que se establecen en la actualización del contrato regulado de 2016. El precio para el tráfico de datos sobre tecnología 2G se mantiene en **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euros por Mbyte consumido.

A nivel del modelo de costes, los importes de ambos contratos, regulado y comercial, se recogen en el centro de actividad “92281805 – Outsourcing<sup>2</sup> TRAC” del SCC de Telefónica. La siguiente tabla recoge los costes derivados de la citada cuenta según si son imputables o no al CNSU:

---

<sup>2</sup> *Outsourcing* se entiende como subcontratación.

**Tabla 4 Costes derivados del contrato entre Telefónica Móviles y Telefónica por tipo de servicio**  
[INICIO CONFIDENCIAL]

en millones de euros	2015	2016	Vinculación al CNSU

[FIN CONFIDENCIAL]

Esta cuenta sufre un aumento del coste de [INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL] euros respecto al año anterior. Sin embargo, los costes imputables directamente al SU son 11,96 millones de euros, esto es, 1,04 millones de euros menor que el año anterior. Este importe pagado a Telefónica Móviles es relevante para el CNSU porque supone el 14,53% de los costes totales computables de la zona TRAC.

El incremento del importe del total “Outsourcing TRAC” es debido a la nueva prestación de servicios paquetizados ofrecidos vía tecnología acceso fijo-radio y que provoca un mayor pago por parte de Telefónica a Telefónica Móviles que se recoge en el contrato comercial mencionado anteriormente.

#### 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 un 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. De 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>3</sup> multiplicado por 1,2.
  - Usuarios invidentes o con graves dificultades visuales: reducción de ingresos por la franquicia en las llamadas al servicio de consulta 118AB<sup>4</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 99,8% del coste neto (5,88 millones de euros) por servicios no rentables. A su vez, el abono social se divide en dos partidas como se puede ver en la siguiente tabla.

**Tabla 5 Propuesta de Telefónica para el CNSU derivado del abono social en el ejercicio 2016 en comparación con los aprobados para 2010-2015**

CNSU derivado del abono social (Miles de EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Descuento cuota conexión	22	48	71	-	-	-	-
Descuento cuota de abono	18.534	16.300	10.462	9.584	7.847	6.930	5.875
<b>TOTAL</b>	<b>18.556</b>	<b>16.349</b>	<b>10.532</b>	<b>9.584</b>	<b>7.847</b>	<b>6.930</b>	<b>5.875</b>

El coste neto derivado del abono social presentado por Telefónica ha disminuido un 15,2% de 2015 a 2016. Este descenso se debe a la caída del número de líneas (-9%), 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 2015 y 2016<sup>5</sup>, la menor bonificación por línea se debe al menor coste del servicio de abono en 2016 en comparación con el año anterior.

<sup>3</sup> El Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) fijado para el año 2016 era 532,51 euros mensuales.

<sup>4</sup> Franquicia de 10 llamadas mensuales al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado 11822.

<sup>5</sup> La fórmula para el cálculo de la cuota de abono derivada del abono social es la siguiente:  
*Cuota de abono = ΣLíneas × (Cuota abono bonificada - Coste servicio de abono).*

Para el cálculo de la bonificación por cliente **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** se parte del coste unitario del servicio de Acceso RTB en el estándar de costes corrientes del SCC **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** y se extrae el precio mensual de la cuota de abono bonificada 0,72€<sup>6</sup>.

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>7</sup> presentado por Telefónica, que asciende a un total de 13.804 euros en el ejercicio 2016.

Deloitte 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.1.3 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.

Al igual que en años anteriores, en el ejercicio 2016 Telefónica no ha presentado en sus resultados un coste neto derivado del servicio de guías, motivo por el cual no se ha revisado este componente.

#### **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 resolución de la metodología determina qué beneficios intangibles o no monetarios han de ser considerados y define de forma exhaustiva las metodologías específicas para su determinación.

---

<sup>6</sup> La cuota de abono de líneas individuales asciende durante el ejercicio 2016 a 14,38€, a este importe se le aplica la bonificación del 95%, por lo que la cuota de abono bonificada que se le queda a los abonados a este plan es de 0,72€ .

<sup>7</sup> Incluye servicios de tarifas especiales (servicios para usuarios ciegos, servicios para usuarios sordos) y los servicios de acceso para personas con discapacidad (facturas en braille, facturas con letras grandes, etc).

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

Durante la revisión de los parámetros, Deloitte 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 2015 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 28 de junio de 2017 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 2015”.

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 6 Requerimientos de modificación de la Comisión referidos al ejercicio 2015 a raíz de la resolución de 28 de junio de 2017**

<b>Requerimiento de modificación</b>	<b>Solicitud de la CNMC</b>	<b>Implementación</b>
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.	Sí
2. 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.	Sí
3. 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).	Sí

En la tabla anterior se muestra la opinión del consultor sobre la correcta implementación de los requerimientos establecidos por la Comisión.

#### **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 2016 mantiene los criterios aprobados en la metodología vigente para el cálculo del coste neto del servicio universal.

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 resolución de la metodología así como en las resoluciones emitidas hasta el momento por la CNMC.

##### **1. Actualización del Manual de Cálculo del CNSU**

El consultor ha identificado algunas cuentas que se han excluido de manera parcial. Se pide que la operadora argumente el motivo de esta exclusión. Esta ha facilitado dicha información durante la revisión del cálculo del CNSU a los consultores.

Respuesta 1: En los próximos ejercicios, Telefónica deberá actualizar el Manual de Cálculo del CNSU para una mayor facilidad en la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU.

##### **2. Costes servicio 9800946 Otros servicios (inc Ingeniería)**

En el Anexo II del Manual del cálculo del CNSU se encuentra la relación de servicios e importes no incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas.

El coste total del servicio “9800946 Otros servicios (inc Ingeniería)” difiere del coste de dicho servicio que se presenta en el SCC a corrientes del ejercicio 2016. Las variaciones se muestran en la tabla siguiente

**Tabla 7 Importes del servicio 9800946 Otros servicios (inc Ingeniería)**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

Fuente información	Servicio	Total costes del servicio (€)
--------------------	----------	-------------------------------

---

**[FIN CONFIDENCIAL]**

La operadora ha manifestado que ha habido un error documental pero que no tiene impacto en el cálculo ya que este servicio se excluye en su totalidad del cálculo de CNSU.

Respuesta 2: En los próximos ejercicios, la operadora debe corregir los aspectos previamente mencionados a fin de mejorar la comprensión de la revisión del cálculo del CNSU.

### **3. Importes totales en el archivo Anexo\_1\_2\_2016**

La documentación aportada para el cálculo del CNSU, en el archivo Anexo\_1\_2\_2016, en la pestaña “Rentabilidad” se ha comprobado que los números reportados como total de costes, ingresos y rentabilidad no coinciden con el sumatorio de costes, ingresos y rentabilidad respectivamente. Las diferencias se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 8 Error documental en Anexo\_1\_2\_2016**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

EUR	Total costes	Total Ingresos	Rentabilidad
-----	--------------	----------------	--------------

---

**[FIN CONFIDENCIAL]**

La operadora argumenta que ha tenido un error reportando estos datos, aunque en todo momento hace uso de los datos correctos.

Respuesta 3: En los próximos ejercicios, la operadora debe reportar los datos de forma correcta.

### **4. Agrupación de servicios Anexo II del Manual**

En el Anexo II del Manual del cálculo del CNSU, se muestra una relación del importe de costes e ingresos de los servicios que están incluidos y no incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas.

Concretamente, en el importe del servicio “9800921 Costes no atribuibles a la actividad de telecomunicaciones” se agrupan los costes de los servicios “9800911 Extraordinarios”, “9800912 Otras diferencias con el estándar de costes” y “980021 Costes no atribuibles a la actividad de telecomunicaciones” del SCC. Se trata de una incorrecta agrupación de servicios que no son de la misma familia de código:

**Tabla 9 Agrupación de servicios Anexo II del Manual**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

Servicio	Coste reportado (€)	Servicios incluidos	Costes incluidos (€)
----------	---------------------	---------------------	----------------------

**[FIN CONFIDENCIAL]**

Para un mejor entendimiento de los importes que se asignan a cada servicio, Deloitte considera que estos tres servicios deberían estar desglosados ya que los servicios “9800911 Extraordinarios” y “9800912 Otras diferencias con el estándar de costes” no son de la misma familia de código.

Respuesta 4: En los próximos ejercicios, la operadora debe desglosar de manera adecuada los importes de los servicios para un mejor entendimiento del cálculo de la Rentabilidad por zona.

### **5. Mejora en el Manual de Cálculo del CNSU**

Durante la revisión del Manual de Cálculo del CNSU, Deloitte ha comprobado que cumple con los puntos requeridos por la resolución del 28 de junio de 2017. No obstante, Deloitte propone mejoras en los siguientes puntos:

- Incluir un apartado en el que se detallen los nuevos criterios de despromediación que se hayan incluido y excluido en ejercicio, así como el motivo de la apertura o el cierre de los mismos.
- Descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de los ingresos y costes a zonas. Dicha descripción deberá incluir diagramas que presenten el flujo de cálculo.
- Descripción detallada de las zonas AFR Comercial y el motivo de su creación, así como los centros relacionados de costes e ingresos.

Deloitte considera necesaria la información anterior para una mayor facilidad en la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU.

### **Alegaciones de Telefónica**

Telefónica alega que desde 2012 se ha utilizado la misma metodología de cálculo del CNSU, por lo que entiende *que “es conocida por todos los agentes que participan en la elaboración y revisión del CNSU la mecánica interna de cálculo utilizada para efectuar la despromediación de los ingresos y costes a zonas.”*

Asimismo, Telefónica argumenta que en los archivos Excel “Anexo 1” y “Anexo1\_2”, se encuentra la información de los costes e ingresos que se imputan a cada zona, así como la rentabilidad por zonas y servicios, lo que permite, al igual que en ejercicios anteriores, seguir el cálculo realizado.

Igualmente, Telefónica señala su predisposición para aclarar dudas o proporcionar información solicitada por los consultores durante la revisión.

Por último, por eficiencia y proporcionalidad, Telefónica solicita que no se le exijan cargas de trabajo adicionales que no aporten nueva información y que le suponen un esfuerzo adicional en recursos y tiempo.

### **Respuesta de esta Sala**

Por un lado, la propuesta de Deloitte facilita la comprensión y revisión del proceso y no perder trazabilidad de la información proporcionada en el ejercicio anterior. Además, en la Resolución de 17 de julio de 2014, ya se había solicitado la descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes mediante diagramas que presentasen el flujo de cálculo. Dicha explicación metodológica no se incluye en los “Anexo\_1” y “Anexo1\_2”.

Por otro lado, la apelación de Telefónica a los principios de eficiencia y proporcionalidad son válidos siempre que se cumplan ciertas circunstancias que, en este caso concreto, son la continuidad del criterio y método seguido para despromediar y de la buena predisposición a colaborar con el consultor durante los trabajos de revisión.

Por tanto, con el fin de ponderar los dos planteamientos, de Deloitte y de Telefónica, por un lado, se acepta la petición de Telefónica, sujeto a las circunstancias expresadas en el párrafo anterior, para el primer y tercer punto. Y, por otro lado, se requiere la presentación de la descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes mediante diagramas que muestren el flujo de cálculo.

**Respuesta 5:** Telefónica debe presentar la descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes mediante diagramas que muestren el flujo de cálculo.

#### IV.4 RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES EN EL CÁLCULO DEL CNSU

La siguiente tabla muestra el resumen de las modificaciones.

**Tabla 10 Resumen de las modificaciones**

Ref.	Título de la incidencia	Conclusión de la CNMC
1	Actualización del Manual de Cálculo del CNSU	En los próximos ejercicios, Telefónica deberá actualizar el Manual de Cálculo del CNSU para una mayor facilidad en la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU.
2	Costes servicio 9800946 Otros servicios (inc Ingeniería)	En los próximos ejercicios, la operadora debe corregir los aspectos previamente mencionados a fin de mejorar la comprensión de la revisión del cálculo del CNSU.
3	Importes totales en el archivo Anexo_1_2_2016	En los próximos ejercicios, la operadora debe reportar los datos de forma correcta.
4	Agrupación de servicios Anexo II del Manual	En los próximos ejercicios, la operadora debe desglosar de manera adecuada los importes de los servicios para un mejor entendimiento del cálculo de la Rentabilidad por zona.
5	Mejora en el Manual de Cálculo del CNSU	Telefónica debe presentar la descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes mediante diagramas que muestren el flujo de cálculo

#### V PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con el Informe de Verificación emitido por la empresa Deloitte, se deduce que la declaración anual de CNSU presentada por Telefónica en el ejercicio 2016 tiene cinco incidencias. Sin embargo, ninguna de las cinco incidencias detectadas tiene impacto en los importes del CNSU, por tanto, la declaración del CNSU del ejercicio 2016 queda como sigue:

**Tabla 11 Verificación de la declaración anual del CNSU 2016**

Componentes CNSU (en euros)	Presentado y verificado
Zonas no rentables	13.804.433
Prestaciones a usuarios con discapacidad	13.804
Usuarios con abono social	5.875.097
Servicio de información	0
Coste Auditoría	54.995
<b>TOTAL</b>	<b>19.748.329</b>

Cabe destacar que por primera vez el operador solicita incluir el coste de la auditoría específica sobre el CNSU (54.995 €) realizada por E&Y para Telefónica. Se acepta la propuesta de Telefónica en coherencia con el criterio

seguido desde hace varios años en el cálculo del CNSU de cabinas y por tener una naturaleza de coste evitable asociado a la obligación de prestar el CNSU.

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Declarar que los datos y cálculos presentados por Telefónica de España, S.A.U. para el ejercicio 2016 sobre el coste neto del servicio universal en general son conformes a la metodología de cálculo establecida por la resolución de esta Comisión de fecha 22 de noviembre de 2012.

**SEGUNDO.-** Requerir a Telefónica de España, S.A.U. que aplique en su declaración anual de coste neto del servicio universal, para próximos ejercicios, las modificaciones referidas en el apartado IV de la presente Resolución.

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.