

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBA LA VERIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL REALIZADA POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. PARA EL EJERCICIO 2017**

**SU/DTSA/013/18/VERIFICACIÓN CNSU 2017 TELEFONICA**

**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 30 de julio de 2019

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 2017, 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 2018 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 2017 (en adelante, CNSU) relativo a la prestación de los servicios integrantes del servicio universal de telecomunicaciones para los que fue designado.

**SEGUNDO.-** La operadora acompaña el escrito con anexos que contienen 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.

**TERCERO.-** Con fecha 5 de octubre de 2018, 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 realizada por Telefónica, correspondiente al ejercicio acabado el 31 de diciembre de 2017.

**CUARTO.-** Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de 31 de mayo de 2019, se comunicó a la operadora el inicio del presente procedimiento para verificación externa de la declaración de CNSU realizada por Telefónica para el ejercicio 2017. Adjunto al citado escrito, se le dio traslado del informe de revisión elaborado por Axon para que efectuase las alegaciones que estimara oportunas, de conformidad con el artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP).

**QUINTO.-** El 17 de junio tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de alegaciones por parte de Telefónica.

## **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 las Telecomunicaciones (en lo sucesivo, LGTel), corresponde a la Comisión, entre otras, *“determinar la cuantía que supone el coste neto en la prestación del servicio universal, a que se refiere el artículo 27 de la presente Ley”*.

Dentro del Título III el artículo 27 de la LGTel 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.*

*Para la determinación de este ahorro neto la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia desarrollará y publicará una metodología de acuerdo con los criterios que se establezcan mediante real decreto”*.

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 Energía, Turismo y Agenda Digital, mediante la Orden ETU/1973/2016, de 23 de diciembre designa a Telefónica como operador encargado de la prestación del elemento del servicio universal relativo al suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija y del relativo al servicio telefónico disponible al público a través de dichas conexiones, para todos los usuarios finales y con independencia de su localización geográfica, para un período comprendido entre el día 1 de enero de 2017 y el día 31 de diciembre de 2019, ambos inclusive.

Mediante la resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 22 de noviembre de 2012, se aprobó la 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 2017. Este procedimiento tiene por objeto verificar la información aportada por Telefónica y es un paso previo al 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 siguiente:

**Anexo:** Informe de revisión del cálculo del CNSU presentado por Telefónica de España para el ejercicio 2017, realizado por Axon.

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 REVISIÓN

La presente revisión tiene por objeto verificar el alineamiento de la propuesta de Telefónica con 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 Axon relativos a la revisión de la declaración de CNSU del ejercicio 2017 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 2017, 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 y al derivado de usuarios con tarifas especiales.

La revisión de estos aspectos específicos tiene por fin:

- Complementar el informe de verificación del SCC (Sistema de Contabilidad de Costes) correspondiente al ejercicio 2017 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.
- 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 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LA COMISIÓN

El resultado de la revisión indica que, en el ejercicio 2017, Telefónica ha cumplido tres de los cinco requerimientos establecidos por la Comisión en su resolución sobre verificación de CNSU 2016, de 26 de julio de 2018, como muestra la siguiente tabla:

**Tabla 1 Resumen del cumplimiento de la Resolución CNSU 2016**

Requerimiento	Petición de la Comisión	Implementado
<b>Actualización del Manual de Cálculo del CNSU</b>	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.	No
<b>Costes servicio 9800946 Otros servicios (inc Ingeniería)</b>	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.	Sí
<b>Importes totales en el archivo Anexo_1_2_2016</b>	En los próximos ejercicios, la operadora debe reportar los datos de forma correcta.	Sí
<b>Agrupación de servicios Anexo II del Manual</b>	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.	Sí

Requerimiento	Petición de la Comisión	Implementado
<b>Mejora en el Manual de Cálculo del CNSU</b>	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.	No

A continuación, se describen los dos requerimientos no implementados que son relativos a la presentación del Manual del Cálculo del CNSU:

- Actualización del Manual de Cálculo del CNSU: se requirió a Telefónica que incluyera en el Manual la justificación por la que se excluyen ciertas cuentas de manera parcial en el cálculo de la rentabilidad de las zonas. Telefónica ha manifestado que no ha dispuesto del tiempo suficiente para implementar el requerimiento dado el avance que se encontraba el Manual del CNSU en el momento de la publicación de la Resolución del 26 de julio de 2018.
- Mejora en el Manual de Cálculo del CNSU: En la Resolución de 17 de julio de 2014, la Comisión requirió a Telefónica 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. En la Resolución de 26 de julio de 2018, se requirió a Telefónica como mejora adicional la justificación de las zonas AFR Comercial. De manera similar al anterior requerimiento, Telefónica ha manifestado que no ha dispuesto de tiempo suficiente para implementar este requerimiento.

## IV.2 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 por Axon 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 2006-2016 el importe es el definitivo<sup>1</sup>, mientras que para el ejercicio 2017 se muestra el cálculo presentado por Telefónica previo a la verificación:

**Tabla 2 CNSU presentado en 2017 comparado con resultados anteriores (2006-17), en millones de euros**

Partidas	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	15,20
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	4,55
Servicios de guías	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,57
<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>	<b>20,33</b>

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

En términos generales, se observa una tendencia decreciente en el coste total del CNSU hasta 2016 con un repunte en 2017 debido al incremento del coste en zonas no rentables y a la inclusión de la solicitud de compensación por el servicios de guías. 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. Con respecto a la declaración de coste relativo a servicio de guías, es una novedad de este ejercicio y se tratará con detalle en un apartado específico.

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

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

**Tabla 3 Cobertura del SU sobre la planta de Telefónica**

<b>Componente</b>	<b>Cantidad</b>	<b>% sobre total</b>
Nº Zonas no rentables		
Usuarios en zonas no rentables		
Usuarios con tarifas especiales		

**[FIN CONFIDENCIAL]**

#### **IV.2.1 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.

Mientras que las líneas que dependen de centrales locales han persistido en su tendencia decreciente en 2017 (descenso del **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** en 2017), que el número de líneas en zonas de acceso inalámbrico (TRAC o AFR Comercial) ha aumentado un **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** con respecto al ejercicio anterior. Esta subida viene motivada principalmente por la proliferación de los productos empaquetados en zonas AFR.

Con respecto a las zonas AFR en su modalidad comercial, se hace notar que estas fueron introducidas por primera vez en el cómputo del CNSU del ejercicio 2016. A este respecto, Telefónica creó 50 nuevas zonas con el objetivo de facilitar la comprensión de los repartos de los ingresos y costes de los servicios Fusión en los que se ofrece el servicio de telefonía y el acceso a internet mediante acceso fijo radio. Este enfoque se ha mantenido también en el ejercicio 2017.

En la resolución sobre verificación de CNSU 2016, de 26 de julio de 2018, en la incidencia 5, se propuso como mejora que el manual de cálculo del CNSU incluyera una descripción detallada de las zonas AFR Comercial y el motivo de su creación, así como los centros relacionados de costes e ingresos, punto al que no alegó Telefónica. Sin embargo, en la presentación del CNSU 2017 no ha incluido dicha descripción alegando que no ha dispuesto de tiempo suficiente para implementar este requerimiento.

En el ejercicio 2017, si se consolidaran estas 100 zonas TRAC y AFR comercial bajo un mismo nivel de agregación provincial (es decir, con un total de 50 zonas, independientemente de la clasificación entre TRAC y AFR Comercial), el resultado final del CNSU del ejercicio 2017 se vería reducido, ya que el margen positivo de las zonas AFR Comercial compensaría en cierta medida el margen negativo registrado en las zonas TRAC. La magnitud del impacto en el resultado final del CNSU del 2017 se ha incrementado en comparación con el ejercicio 2016 porque el número de líneas de las zonas AFR Comercial ha pasado de tener un número marginal comparado con las zonas TRAC en 2016 a alcanzar un volumen similar de líneas e ingresos. Además, como se describirá más adelante, la separación entre los dos tipos de zonas de acceso inalámbrico, en lugar de aportar mayor transparencia y trazabilidad en el reparto de costes, ha generado más complejidad e incluso incidencias y re-cálculos. Por ello, esta Sala se reitera en la importancia de disponer de una descripción detallada de las zonas AFR Comercial y el motivo de su creación. Si no se justifica suficientemente el tratamiento separado de las zonas AFR Comercial y las zonas TRAC, se valorará la conveniencia de consolidar las zonas inalámbricas para la determinación final del CNSU.

Independientemente de lo anterior, 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 (520), la mayoría (418) no son imputables al SU porque en el ejercicio 2017 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 (2º 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 4 Resumen de la propuesta de Telefónica para las zonas no rentables que computan al CNSU en ejercicios 2016 y 2017**

	MM de EUR	Nº de zonas	Ingresos	Costes	Margen
	Zonas TRAC				
2016	Zonas NO TRAC				
	<b>TOTAL</b>				
	Zonas TRAC				
2017	Zonas NO TRAC				
	<b>TOTAL</b>				

**[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 subida interanual del Coste Neto Directo derivado de las zonas no rentables se debe, principalmente, al deterioro del margen de las zonas TRAC. Más adelante se describe una incidencia sobre el coste declarado de las zonas TRAC que matiza la conclusión anterior.

**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 mediante la red inalámbrica de Telefónica Móviles. Por este motivo, desde el ejercicio 2016, la relación entre ambas empresas se concreta en dos contratos diferentes:

- Contrato Acceso Fijo-Radio TRAC: 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 empaquetados en zonas donde Telefónica pueda no disponer de red propia desplegada al efecto. Este contrato es propio de los servicios AFR Comerciales.

Tanto en el contrato “TRAC” como en el “comercial” las tarifas unitarias en la prestación de los servicios son las mismas que en el ejercicio 2016. En lo que respecta al contrato “TRAC” entre Telefónica y Telefónica Móviles, Axon no ha identificado principios objetivos que indiquen que sus tarifas estén significativamente alejadas de las tarifas de mercado para servicios equivalentes.

Axon considera razonables las tarifas entre Telefónica y Telefónica Móviles para los servicios inalámbricos dado que:

- El precio unitario relativo a un minuto de tiempo facturado por Telefónica Móviles asciende a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** céntimos de euro. Este importe es independiente de la tecnología empleada y es inferior al ingreso medio de telefonía móvil por minuto aire para tráfico nacional representa 3,75 céntimos de euro que consta en el Informe Anual 2017 de la CNMC.
- La tarifa aplicable a la descarga de datos sobre tecnología 3G ascendió a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** euros por GB de datos.
- La cuota de abono pagada por Telefónica a Telefónica Móviles, únicamente de aquellos usuarios 3G, asciende a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** euros mensuales. Con base en estos valores, el precio unitario promedio pagado por Telefónica a Telefónica Móviles, incluyendo la cuota de abono de los usuarios 3G, asciende a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN DE CONFIDENCIAL]** euros por GB de datos. Este precio unitario es inferior al ingreso promedio minorista de los operadores móviles de España, cuyo valor asciende a 4,5 euros por GB de datos<sup>2</sup>, de acuerdo con el Informe Anual 2017 de la CNMC.

A nivel del modelo de costes, los importes de ambos contratos, regulado y comercial, se recogen en el centro de actividad “92281805 – Outsourcing<sup>3</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> Este valor ha sido calculado como la división entre los ingresos totales por banda ancha móvil minorista, 4.679,2 MM de euros y el tráfico total de la banda ancha móvil minorista en 2017, 1.048.233 TB.

<sup>3</sup> *Outsourcing* se entiende como subcontratación.

**Tabla 5 Costes derivados del contrato entre Telefónica Móviles y Telefónica por tipo de servicio**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

en millones de euros	2015	2016	2017	Vinculación al CNSU
Tráfico de voz / Acceso				Imputa al SU
Tráfico de datos (Planta TRAC)				No imputa al SU <sup>4</sup>
Tráfico de datos (Planta comercial)				
<b>TOTAL</b>				

**[FIN CONFIDENCIAL]**

Esta cuenta presenta un aumento del coste de **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euros respecto al año anterior. Sin embargo, los costes imputables directamente al SU son 12,65 millones de euros, esto es, 0,69 millones de euros más que el año anterior. Este importe pagado a Telefónica Móviles es relevante para el CNSU porque supone el **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** de los costes totales computables al SU por las zonas TRAC<sup>5</sup>.

Por tanto, la mayor parte del incremento del importe del total “Outsourcing TRAC” se debe a la prestación de servicios empaquetados 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. La causa del aumento del coste es el aumento de usuarios y una pauta de consumo intensiva en datos, según informaciones de Telefónica.

#### **IV.2.2 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

<sup>4</sup> El tráfico de datos no imputa al SU porque se considera parte del servicio de banda ancha que no está incluido como obligación del SU.

<sup>5</sup> Además de 92281805 – Outsourcing TRAC”, las zonas TRAC reciben costes de **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**.

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>6</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>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 99,8% del coste neto (4,54 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 6 Propuesta de CNSU derivado del abono social en el ejercicio 2017 en comparación con los aprobados para 2010-2016**

CNSU derivado del abono social (Miles de EUR)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Descuento cuota conexión	22	48	71	-	-	-	-	-
Descuento cuota de abono	18.534	16.300	10.462	9.584	7.847	6.930	5.875	4.544
<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>	<b>4.544</b>

Para el cálculo del coste 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 sustrae el precio mensual de la cuota de abono bonificada 0,72€<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> El Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) fijado para el año 2017 era 537,84 euros mensuales. Por tanto, el umbral para 2017 ascendía a 645,41€.

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

<sup>8</sup> La cuota de abono de líneas individuales asciende durante el ejercicio 2017 a 14,379€, 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 0,719€.

El coste neto derivado del abono social presentado por Telefónica ha disminuido un 22,66% de 2016 a 2017. Este descenso se debe a la caída del número de líneas (-26,74%), que supera el impacto en sentido contrario del aumento interanual del coste reconocido a Telefónica por el coste por cliente **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**. Dado que el importe de la cuota de abono bonificada ha permanecido estable entre 2016 y 2017<sup>9</sup>, la mayor bonificación por línea se debe al mayor coste del servicio de abono en 2017 en comparación con el año anterior.

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>10</sup> presentado por Telefónica, que asciende a un total de 10.812 euros en el ejercicio 2017.

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

#### IV.2.3 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, bajo petición, un ejemplar en papel del tomo de la misma correspondiente a su zona geográfica<sup>11</sup>. Telefónica prestó en 2017 está componente del servicio universal.

A diferencia de años anteriores en los que el operador no solicitaba compensación por la obligación del servicio de guías telefónicas, en el ejercicio 2017 Telefónica solicita su compensación y propone que la determinación su cuantía se base en el margen del servicio de guías del SU (‘98009421 – Guías Servicio Universal’) reflejado en el SCC en conformidad con la metodología de cálculo del CNSU. El margen de este servicio asciende a -0,57 millones de euros, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

---

<sup>9</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).*

<sup>10</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).

<sup>11</sup> La entrega de guías en papel es cada vez más residual. Según la Secretaría de Estado de Avance Digital, en 2018 se repartieron menos de 200 ejemplares.

**Tabla 7 Propuesta de CNSU derivado del abono social en el ejercicio 2017 en comparación con los aprobados para 2010-2016**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

CNSU Guías	Presentado 2017
Ingresos	
Costes	
<i>Pago a HIBU para la elaboración y distribución de las guías</i>	
<i>Plataforma de almacenamiento de la base de datos</i>	
<i>Personal interno para la gestión de las guías</i>	
<i>Otros costes</i>	
<i>Otros costes de Marketing y Publicidad Corporativos</i>	
<b>Margen</b>	

**[FIN CONFIDENCIAL]**

En la tabla anterior se muestra que el mayor componente de coste corresponde a la contraprestación pagada a Hibu, que es la empresa que Telefónica tiene subcontratada para la ejecución de las principales tareas que se derivan de su obligación de prestador del servicio universal de guías. Las tareas principales de Hibu son la edición electrónica, creación y mantenimiento del sitio de descarga, así como por la impresión y distribución de las guías correspondientes al SU.

**[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** Cabe añadir que el contrato con Hibu abarca tanto las guías del SU (páginas blancas) como guías comerciales, como por ejemplo, las páginas amarillas.

Axon ha identificado algunas correcciones en el cálculo del componente de este coste y también, en su informe de revisión, plantea dudas acerca de la causalidad de algunos costes. Estas cuestiones se detallarán más adelante en el apartado de incidencias.

#### **IV.2.4 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.

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, Axon ha identificado una incidencia en el cálculo del margen empleado para el cómputo de los beneficios no monetarios. También se ha identificado otra incidencia en la información facilitada por Telefónica con respecto a las líneas empleadas en el cómputo del beneficio de ubicuidad. Estas incidencias se detallarán el apartado siguiente.

### **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 2017 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 y mejora del Manual de Cálculo del CNSU**

Telefónica tiene que cumplir los dos requerimientos pendientes de la Resolución de 26 de julio de 2018 sobre el CNSU 2016. Por un lado, el operador tiene que incluir en el Manual la justificación por la que se excluyen ciertas cuentas de manera parcial en el cálculo de la rentabilidad de las zonas. Y, por otro lado, está pendiente la inclusión en el Manual de 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. Además, de la descripción detallada de las zonas AFR Comercial y el motivo de su creación, así como los centros de costes e ingresos que se imputan a dichas zonas. Esta descripción es necesaria para evaluar la conveniencia de dividir las zonas de acceso inalámbricas entre 100 zonas (2 por provincia) o 50 zonas (1 por provincia).

Respuesta 1: Telefónica debe actualizar y mejorar el Manual de Cálculo del CNSU para una mayor facilidad en la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU. Así como motivar la creación y mantenimiento de zonas AFR Comercial, frente al uso de uno sola por zona TRAC por provincia.

## **2. Reparto de los costes de acceso inalámbrico pagados a Telefónica Móviles entre zonas TRAC y zonas AFR comerciales**

En la atribución a zonas inalámbricas de los costes de acceso (es decir, los costes que no corresponden al tráfico de datos) que paga Telefónica a Telefónica Móviles por emplear su red inalámbrica en las zonas inalámbricas (TRAC y AFR Comerciales), Axon ha identificado que la totalidad de estos costes – que incluye tanto el contrato “comercial” como el “TRAC” – se han atribuido únicamente a las zonas TRAC, y no a ambas zonas (TRAC y AFR Comerciales).

Durante los trabajos de revisión Telefónica ha reconocido el error, ha repartido el coste entre zonas AFR y TRAC y ha calculado el impacto asociado a esta modificación que supone una reducción del CNSU asociado a zonas no rentables de 1,77 millones euros. Esta reducción del coste neto es el valor agregado de dos efectos, por una lado, se reduce el coste de las zonas TRAC en 2,7 millones de euros y, por otro lado, la atribución de coste a las zonas AFR las ha convertido en zonas deficitarias con un margen de -0,93 millones de euros.

Respuesta 2: Para el ejercicio 2017 Telefónica debe ajustar el CNSU por el valor citado anteriormente y, para el ejercicio 2018 y siguientes, debe repartir correctamente los costes de acceso inalámbricos entre zonas TRAC y zonas AFR Comerciales.

## **3. Costes asociados a la provisión de acceso en las zonas AFR comerciales**

En 2017 Telefónica ha completado la fusión por absorción de Iberbanda, S.A.U. La integración contable de ambas sociedades ha conllevado que los costes asociados a la red de acceso inalámbrica de Iberbanda (tecnología WiMax), cuyo importe asciende en el ejercicio 2017 a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** millones de euros, se incluyan en el componente de red “921801158 - Accesos de banda estrecha LMDS y VSAT”. En el reparto de costes por zonas presentado por Telefónica, estos costes se han asignado a

zonas TRAC y a zonas AFR Comercial, según la planta de líneas, y lo que es relevante en esta incidencia, se han considerado todos ellos vinculados al SU.

No obstante, Axon ha identificado que los costes asignados a las zonas AFR Comerciales corresponden al servicio de acceso a la conectividad de banda con velocidades superiores a los 1 Mbps, por tanto, estos costes no se deben considerar como imputables al SU.

Se hace notar que en los resultados presentados inicialmente por Telefónica, las zonas AFR Comerciales no resultaban deficitarias teniendo en cuenta los servicios vinculados al SU y, en consecuencia, no aportaban coste neto al resultado final. Sin embargo, tras el recálculo efectuado por Telefónica para calcular la incidencia número 2, un total de 49 zonas AFR Comerciales resultan con una rentabilidad negativa teniendo en cuenta los servicios del SU y, por tanto, pasan a aportar coste neto al resultado del CNSU por importe de 0,93 millones de euros.

Esta incidencia disminuye el coste vinculado al SU de las zonas AFR Comercial y, tras la corrección de esta incidencia, las 49 zonas AFR Comercial deficitarias (tras recálculo de la incidencia 2) presentan un margen positivo teniendo en cuenta los servicios del SU y, por tanto, no aportan coste neto al resultado del CNSU. En conclusión, el impacto de esta modificación supone una reducción del CNSU asociado a zonas no rentables de 0,93 millones de euros teniendo en cuenta el resto de incidencias. Es decir, la incidencia número 3 compensa el impacto negativo en las zonas AFR derivado de la incidencia 2, por lo que el impacto conjunto para las zonas AFR de las incidencias 2 y 3 es nulo.

**Respuesta 3:** Para el ejercicio 2017, Telefónica debe ajustar el CNSU por el valor citado anteriormente y que, para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica no considere atribuibles al CNSU los costes asociados a la conectividad de banda ancha de velocidades superiores a 1 Mbps.

#### **4. Identificación de los costes del servicio ‘otras guías’ para la determinación de las zonas rentables y no rentables**

En el reparto de costes a zonas, Telefónica ha incluido los costes del servicio “98009422 – Otras guías”. Durante el proceso de revisión de Axon, Telefónica ha manifestado que se ha tratado de un error, ya que dichos costes no deberían emplearse en el cálculo de costes por zonas (por no ser atribuibles a centrales locales), en línea con lo efectuado en ejercicios previos.

No obstante, esta incidencia no tiene impacto en los resultados del CNSU.

**Respuesta 4:** Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica no debe atribuir en la determinación de las zonas rentables y no rentables los costes asociados al servicio “98009422 – Otras guías”.

### **5. Evitabilidad de los costes identificados al CNSU relativo al servicio de guías**

El RSU establece que el CNSU tiene una naturaleza de coste evitable. Es decir, deben estimarse los costes que se ahorraría el operador en el supuesto de que no ofreciera el servicio universal.

En este sentido, Axon ha identificado ciertos aspectos relevantes relativos a la evitabilidad de los siguientes costes que forman parte de la solicitud de costes de guías presentado por Telefónica (ver Tabla 7).

- “Otros costes de *Marketing* y Publicidad” y “Corporativos”: no son considerados como atribuibles al SU de acuerdo con la Resolución de 22 de noviembre de 2012. Por tanto, el CNSU relativo al servicio de guías debería reducirse por ese importe **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**.
- “Plataforma de almacenamiento de la base de datos”, “Personal interno para la gestión de las guías” y “Otros costes”, cuyos costes atribuidos al SU ascienden a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** euros: existen dudas razonables de que se puedan considerar evitables en su totalidad.

Esto se debe a que, según la información facilitada por Telefónica, tanto el personal interno como la plataforma de abonados se estarían empleando para actividades no relacionadas en su totalidad con el SU, en particular, en lo que se refiere a la gestión de carga y descarga de información del Sistema General de Datos de Abonado, que es una obligación recogida en la Circular 1/2013, relativa al procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias. Esta obligación es independiente del SU y afecta a todos los operadores con numeración. Por tanto, parte de los costes antes citados se mantendrían en un escenario de fin de la obligación de prestación de guías telefónicas.

### **Alegación de Telefónica**

Telefónica aporta información objetiva de las principales partidas del coste de guías declarado a fin de cuantificar la proporción del coste de guías declarado que pueden considerarse como evitables en el contexto del SU.

En primer lugar, sobre la “Plataforma de almacenamiento de la base de datos”, la aproximación planteada por Telefónica se basa en el número de procesos de la misma relacionadas con el SU con respecto el total de procesos. En segundo lugar, para el “Personal interno para la gestión de las guías”, Telefónica ha

detallado las horas dedicadas a tareas y su vinculación con el SU. Por último, no ha presentado alegaciones al resto de conceptos de coste.

Las siguientes tablas sintetizan la alegación de Telefónica:

**Tabla 8 Cálculo con la información inicial facilitada por Telefónica**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

Concepto (en euros)	Total	SU	No-SU
Plataforma de almacenamiento de la base de datos			
Personal interno para la gestión de las guías			
Otros costes (repartido según % coste de personal_)			
Otros costes de <i>Marketing</i> y Publicidad			
Corporativos			
<b>Total</b>			

**[FIN CONFIDENCIAL]**

**Tabla 9 Cálculo con la nueva información facilitada por Telefónica**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

Concepto (en euros)	Total	SU	No-SU
Plataforma de almacenamiento de la base de datos			
Personal interno para la gestión de las guías			
Otros costes (repartido según % coste de personal_)			
Otros costes de <i>Marketing</i> y Publicidad			
Corporativos			
<b>Total</b>			

**[FIN CONFIDENCIAL]**

### **Respuesta de la Sala**

En primer lugar, las categorías de coste denominadas “Otros costes de *Marketing* y Publicidad” y “Corporativos” no pueden computar como CNSU porque no son atribuibles al SU de acuerdo con la Resolución de 22 de noviembre de 2012. En segundo lugar, se considera que no se ha justificado la evitabilidad del componente de coste “Otros costes”, por lo que no se estima su inclusión en el CNSU.

Por el contrario, se considera adecuado tal como afirma Telefónica, considerar que un porcentaje de los costes de la plataforma como de los de personal interno tienen naturaleza evitable. Según Telefónica, el coste evitable de plataforma asciende al **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**, mientras que el de personal asciende al **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**. Cabe señalar que concurre la circunstancia que desde 1 de enero de 2019 Telefónica no tiene la obligación de prestar el servicio universal de guías telefónicas, por lo que se podría tener una referencia adecuada del ahorro de costes que ha supuesto para Telefónica el cese de la actividad de guías telefónicas tanto en términos de costes laborales como de plataforma.

Por ello, esta Sala considera que la información de los costes en 2019, una vez cesada la prestación del servicio universal de guías, permitirá evaluar con mayor precisión las cifras proporcionadas por Telefónica<sup>12</sup>:

**Tabla 10 CNSU de guías provisional (en euros)**  
**[INICIO CONFIDENCIAL]**

Concepto	Propuesta inicial Telefónica	Importe provisional
Plataforma de almacenamiento de la base de datos		
Personal interno para la gestión de las guías		
Otros costes (repartido según % coste de personal_)		
Otros costes de <i>Marketing</i> y Publicidad		
Corporativos		
<b>Total</b>		

**[FIN CONFIDENCIAL]**

Respuesta 5: Para el ejercicio 2017 y siguientes Telefónica solo debe incluir los costes evitables en el componente de guías conforme lo indicado en este apartado. Además, debe aportar una declaración y justificación de ahorro efectivo de costes, en euros y en porcentaje, derivado del fin de la obligación de guías del SU desde 1 de enero de 2019.

### **6. Cálculo de los márgenes promedio por línea empleados en el cómputo de los beneficios no monetarios**

En el cálculo del margen promedio por línea asociado a los servicios de banda ancha que se emplea para el cómputo de tres beneficios no monetarios (imagen de marca, ubicuidad y ciclo de vida), Axon ha identificado que Telefónica no ha computado el margen del servicio "980042108 - SUBA Satélite".

Los valores presentados y corregidos como resultado de esta modificación se resumen en la tabla inferior.

**Tabla 11 Resumen de los márgenes promedio por línea empleados en el cómputo de los beneficios no monetarios**

**[INICIO CONFIDENCIAL]**

<sup>12</sup> Cabe también señalar que, en el marco del expediente sancionador SNC/DTSA/099/18, Telefónica ha proporcionado información sobre los trabajos necesarios para cumplir con las obligaciones del Sistema de Gestión de Abonados de Telefónica (SGDA), otra de las funciones atribuidas al mismo equipo encargado de las guías del servicio universal. Esta información también podrá ser valorada en la estimación del importe final del coste por guías en el expediente de determinación del CNSU.

<b>Concepto</b>	<b>Presentado</b>	<b>Corregido</b>	<b>Diferencia</b>
<b>Beneficio no monetario por imagen de marca:</b>			
-Margen promedio por línea correspondiente a los servicios de acceso, tráfico y banda ancha			
<b>Beneficio no monetario por ubicuidad:</b>			
-Margen promedio por línea de usuarios que hacen uso únicamente del servicio telefónico fijo			
-Margen promedio por línea de usuarios que hacen uso del servicio telefónico y de banda ancha			
<b>Beneficio no monetario por ciclo de vida:</b>			
- Margen promedio por línea de banda ancha			

**[FIN CONFIDENCIAL]**

Respuesta 6: Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica debe computar el margen del servicio “980042108 - SUBA Satélite” en el cálculo de los márgenes promedio asociados a los beneficios no monetarios.

**7. Información de líneas remitida por Telefónica para el cómputo de los beneficios no monetarios por ubicuidad**

Durante la revisión de los parámetros presentados por Telefónica necesarios para el cálculo del beneficio no monetario por ubicuidad, Axon ha identificado un error en la información<sup>13</sup> relativa a los porcentajes i) de líneas que tienen únicamente el servicio telefónico fijo en zonas rentables y ii) de líneas que tienen servicio telefónico fijo y banda ancha en zonas rentables. A este respecto, Telefónica ha manifestado que las columnas que contenían la información anterior estaban intercambiadas en el fichero.

Respuesta 7: Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica debe entregar de manera correcta de la información de líneas empleada para el cómputo de los beneficios no monetarios por ubicuidad.

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

La siguiente tabla muestra el resumen de las modificaciones.

<sup>13</sup> Incluida en el fichero “ANEXO\_3\_2017.xlsx”.

**Tabla 12 Resumen de las modificaciones**

#	Título de la incidencia	Conclusión de la CNMC	Impacto
1	Actualización y mejora del Manual de Cálculo del CNSU	Telefónica debe actualizar y mejorar el Manual de Cálculo del CNSU para una mayor facilidad en la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU. Así como motivar la creación y mantenimiento de zonas AFR Comercial, frente al uso de uno sola por zona TRAC por provincia.	No
2	Reparto de los costes de acceso inalámbrico pagados a Telefónica Móviles entre zonas TRAC y zonas AFR comerciales	Para el ejercicio 2017 Telefónica debe ajustar el CNSU por el valor citado anteriormente y, para el ejercicio 2018 y siguientes, debe repartir correctamente los costes de acceso inalámbricos entre zonas TRAC y zonas AFR Comerciales.	Sí
3	Costes asociados a la provisión de acceso en las zonas AFR comerciales	Para el ejercicio 2017, Telefónica debe ajustar el CNSU por el valor citado anteriormente y que, para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica no considere atribuibles al CNSU los costes asociados a la conectividad de banda ancha de velocidades superiores a 1 Mbps.	Sí
4	Identificación de los costes del servicio 'otras guías' para la determinación de las zonas rentables y no rentables	Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica no debe atribuir en la determinación de las zonas rentables y no rentables los costes asociados al servicio "98009422 – Otras guías".	No
5	Evitabilidad de los costes identificados al CNSU relativo al servicio de guías	Para el ejercicio 2017 y siguientes Telefónica solo debe incluir los costes evitables en el componente de guías conforme lo indicado en este apartado. Además, debe aportar una declaración y justificación de ahorro efectivo de costes, en euros y en porcentaje, derivado del fin de la obligación de guías del SU desde 1 de enero de 2019.	Sí
6	Cálculo de los márgenes promedio por línea empleados en el cómputo de los beneficios no monetarios	Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica debe computar el margen del servicio "980042108 - SUBA Satélite" en el cálculo de los márgenes promedio asociados a los beneficios no monetarios.	En beneficios no monetarios
7	Información de líneas remitida por Telefónica para el cómputo de los beneficios no monetarios por ubicación	Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica debe entregar de manera correcta de la información de líneas empleada para el cómputo de los beneficios no monetarios por ubicación.	En beneficios no monetarios

## V PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS

Con los ajustes indicados en el cuerpo de la Resolución, la declaración del CNSU del ejercicio 2017 queda como sigue:

**Tabla 13 Ajustes a aplicar en la declaración anual del CNSU 2017**

Partidas de CNSU (euros)	Presentado Telefónica 2017	Corregido Verificación 2017	Diferencia
Zonas no rentables	15.201.653	12.501.368	-2.700.285
Prestaciones a usuarios con discapacidad	10.812	10.812	-
Usuarios con tarifas especiales	4.543.887	4.543.887	-
Servicio de información y guías	571.807	299.968	-271.839
Coste Auditoría	61.660	61.660	-
<b>TOTAL</b>	<b>20.389.818</b>	<b>17.417.695</b>	<b>-2.972.124</b>

Cabe notar que la tabla anterior resume la verificación de los datos de entrada del cálculo. En el expediente de determinación del CNSU, el resultado definitivo puede variar en función de la aplicación directa de los criterios que están pendientes de justificación por Telefónica:

- Justificación de la creación de las zonas AFR
- Declaración de los costes evitados con el fin de la obligación de guías del SU.

El desglose de los ajustes por incidencia se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 14 Desglose de los impactos por incidencia**

Descripción de la incidencia	Ajuste (euros)	Componente afectado
Reparto de los costes de acceso inalámbrico pagados a Telefónica Móviles entre zonas TRAC y zonas AFR comerciales	-1.773.897	Zonas no rentables
Costes asociados a la provisión de acceso en las zonas AFR comerciales	-926.388	Zonas no rentables
Evitabilidad de los costes identificados al CNSU relativo al servicio de guías	-271.839	Servicio de información y guías
<b>TOTAL</b>	<b>-2.972.124</b>	

El importe de las incidencias anteriores deriva de los ajustes en los datos de entradas realizados durante la verificación. No están, por tanto, relacionados con la aplicación de los criterios antes citados que están pendientes de justificación por parte de Telefónica y que afectan al procedimiento de determinación del CNSU.

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

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Aprobar la verificación realizada por Axon del cálculo del CNSU presentado por Telefónica para 2017, excepto en lo que se refiere a los aspectos mencionados en el apartado IV de la presente resolución.

**SEGUNDO.-** Instar a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual a requerir a Telefónica de España, S.A.U. que aplique en su declaración anual de coste neto del servicio universal para el ejercicio 2017, las modificaciones referidas en el apartado IV de la presente Resolución. Telefónica de España, S.A.U. deberá presentar la información requerida así como su propuesta de coste neto del servicio universal para el ejercicio 2017, en la que incorpore dichos ajustes numéricos, manteniendo idéntico formato y grado de desglose que en su propuesta original.

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.