

Informe de revisión del cálculo del Coste Neto del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2018

Madrid, 03 de junio 2020



Índice

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	1
2.	INTRODUCCIÓN	5
2.1.	ANTECEDENTES Y CONTEXTO.....	5
2.2.	OBJETIVOS DEL TRABAJO	6
2.3.	ALCANCE DEL TRABAJO	7
2.4.	DOCUMENTACIÓN UTILIZADA.....	8
2.4.1.	Resoluciones y documentos de la CNMC empleados.....	8
2.4.2.	Documentación proporcionada por la operadora	9
2.4.3.	Documentación adicional solicitada a la operadora	10
3.	REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS MODIFICACIONES SOLICITADAS EN LA RESOLUCIÓN DE 30 DE JULIO DE 201911	
3.1.	ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL MANUAL DEL CÁLCULO DEL CNSU.....	12
3.1.1.	Requerimiento de la CNMC	12
3.1.2.	Conclusiones de Deloitte	12
3.2.	REPARTO DE LOS COSTES DE ACCESO INALÁMBRICO PAGADOS A TME ENTRE ZONAS TRAC Y ZONAS AFR COMERCIALES.....	13
3.2.1.	Requerimiento de la CNMC	13
3.2.2.	Conclusiones de Deloitte	13
3.3.	COSTES ASOCIADOS A LA PROVISIÓN DE ACCESO EN LAS ZONAS AFR COMERCIALES.....	13
3.3.1.	Requerimiento de la CNMC	13
3.3.2.	Conclusiones de Deloitte	13
3.4.	IDENTIFICACIÓN DE LOS COSTES DEL SERVICIO ‘OTRAS GUÍAS’ PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS ZONAS RENTABLES Y NO RENTABLES	14
3.4.1.	Requerimiento de la CNMC	14
3.4.2.	Conclusiones de Deloitte	14
3.5.	EVITABILIDAD DE LOS COSTES IDENTIFICADOS AL CNSU RELATIVO AL SERVICIO DE GUÍAS.....	14
3.5.1.	Requerimiento de la CNMC	14
3.5.2.	Conclusiones de Deloitte	15
3.6.	CÁLCULO DE LOS MÁRGENES PROMEDIO POR LÍNEA EMPLEADOS EN EL CÓMPUTO DE LOS BENEFICIOS NO MONETARIOS.....	15
3.6.1.	Requerimiento de la CNMC	15
3.6.2.	Conclusiones de Deloitte	15
3.7.	INFORMACIÓN DE LÍNEAS REMITIDA POR TELEFÓNICA PARA EL CÓMPUTO DE LOS BENEFICIOS NO MONETARIOS POR UBICUIDAD	15
3.7.1.	Requerimiento de la CNMC	15
3.7.2.	Conclusiones de Deloitte	16

4.	REVISIÓN DEL CÁLCULO DEL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL	17
4.1.	REVISIÓN DEL COSTE NETO DIRECTO DEL SERVICIO UNIVERSAL	21
4.1.1.	<i>Revisión del Coste Neto directo de las zonas no rentables</i>	<i>23</i>
4.1.1.1.	Datos de entrada al cálculo del Coste Neto directo de las zonas no rentables	24
4.1.1.2.	Revisión de la rentabilidad por zona.....	26
4.1.1.3.	Cálculo de los costes imputables al Servicio Universal	31
4.1.1.4.	Cálculo de los ingresos atribuibles al Servicio Universal.....	36
4.1.1.5.	Revisión de los criterios de despromediación de costes e ingresos a zonas.....	39
4.1.1.6.	Revisión de las subvenciones recibidas por TdE	43
4.1.1.7.	Revisión del cálculo del Coste Neto Directo de las zonas no rentables.....	44
4.1.2.	<i>Revisión del Coste Neto directo de los servicios no rentables</i>	<i>46</i>
4.1.2.1.	Resultados del Coste Neto directo de los servicios no rentables	46
4.1.2.2.	Revisión del cálculo de las tarifas especiales.....	48
4.1.3.	<i>Revisión del cálculo del CNSU relativo a los servicios de guías.....</i>	<i>50</i>
4.1.3.1.	Resultados del Coste Neto directo de los servicios de guías.....	50
4.1.3.2.	Revisión de la metodología empleada para el cálculo.....	51
4.2.	REVISIÓN DE LOS BENEFICIOS NO MONETARIOS.....	54
4.2.1.	<i>Beneficios no monetarios basados en el reconocimiento de la imagen de marca del operador.....</i>	<i>54</i>
4.2.2.	<i>Beneficios no monetarios basados en la ubicuidad</i>	<i>56</i>
4.2.3.	<i>Beneficios no monetarios basados en el ciclo de vida</i>	<i>58</i>
4.3.	OTRAS REVISIONES.....	61
4.3.1.	<i>Revisión de los contratos con terceros para la provisión del Servicio Universal.....</i>	<i>61</i>
5.	ASPECTOS ENCONTRADOS DURANTE LA REVISIÓN DEL CÁLCULO DEL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL..	64
5.1.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CÁLCULO DEL CNSU 2018	64
5.1.1.	<i>Conclusión</i>	<i>64</i>
5.2.	CRITERIO DE REPARTO DEL INGRESO REFLEJADO: ABONO STB.....	64
5.2.1.	<i>Conclusión</i>	<i>65</i>
5.3.	PERSONAL INTERNO DEL SU GUÍAS.....	65
5.3.1.	<i>Conclusión</i>	<i>66</i>
5.4.	DEDICACIÓN SEMANAL DEL PERSONAL INTERNO DEL SU GUÍAS	66
5.4.1.	<i>Conclusión</i>	<i>67</i>
5.5.	DESDOBLAMIENTO DE LAS ZONAS INALÁMBRICAS	67
5.5.1.	<i>Conclusión</i>	<i>69</i>
6.	MEJORAS PROPUESTAS AL MODELO	70
6.1.	MEJORA EN LA DOCUMENTACIÓN FACILITADA POR TdE	70

6.1.1. Conclusión	70
7. ANEXOS.....	71
7.1. LISTADO DE TÉRMINOS ESPECÍFICOS	71

Índice de Tablas

Tabla 1 CNSU previo BNM del periodo 2015-2018	1
Tabla 2 Evolución de los ingresos, costes y márgenes por tipología de zona para el ejercicio 2018	2
Tabla 3 Revisión de las modificaciones solicitadas por la CNMC	3
Tabla 4 Incidencias identificadas durante la revisión del ejercicio 2018.....	4
Tabla 5 Revisión de las modificaciones solicitadas por la CNMC	11
Tabla 6 Estado de los puntos solicitados en relación con la actualización y mejora del manual del CNSU	12
Tabla 7 Desglose del CA 921801158 Accesos de banda estrecha LMDS y VSAT	13
Tabla 8 Desglose de la componente de Acceso por bucle radioeléctrico (IBB)	14
Tabla 9 Reparto correcto por unidades del Acceso por bucle radioeléctrico (IBB)	14
Tabla 10 Resultados presentados por TdE para el CNSU de 2018.....	21
Tabla 11 Relación de servicios e importes no incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas	24
Tabla 12 Conciliación entre los datos de entrada para el cálculo de la rentabilidad por zonas y los costes e ingresos del SCC en el estándar de Costes Corrientes	25
Tabla 13 Variación del número de zonas con respecto al CNSU Año Anterior	27
Tabla 14 Zonas no rentables según tipología de zona en el ejercicio 2018	28
Tabla 15 Zonas NO TRAC no rentables con la totalidad de los servicios en el ejercicio 2018.....	28
Tabla 16 Planta TRAC por provincia y tecnología	29
Tabla 17 Costes, ingresos y rentabilidad del total de zonas AFR Comercial en millones de euros	30
Tabla 18 Distribución de los costes de Conexión.....	33
Tabla 19 Distribución de los costes atribuibles a STDP	34
Tabla 20 Distribución de los ingresos atribuibles a la conexión de red	37
Tabla 21 Distribución de los ingresos atribuibles a STDP	37
Tabla 22 Apertura de criterios de despromediación de ingresos	42
Tabla 23 Apertura de criterios de despromediación de costes	42
Tabla 24 Comparación de muestra solicitada con importes del archivo Anexo_1_2	42
Tabla 25 Zona NO TRAC rentable considerando solo el margen de los servicios imputables al SU	44
Tabla 26 Evolución de los ingresos, costes y márgenes por tipología de zona para el ejercicio 2018	45
Tabla 27 Ingresos, Costes y Margen de las zonas NO TRAC que imputan al CNSU de las zonas no rentables	45
Tabla 28 Evolución del CNSU de los servicios no rentables	46
Tabla 29 Desglose por los distintos planes de precios especiales del coste neto de los servicios no rentables	47
Tabla 30 Evolución del coste unitario del Acceso RTB (Cuota mensual)	48
Tabla 31 Cálculo del coste incurrido por TdE por línea de abono social	48
Tabla 32 Volumen de líneas mensuales del servicio de abono social empleado por TdE para el cálculo del CNSU.	48

Tabla 33 Cálculo del coste del abono social.....	48
Tabla 34 Evolución del coste de servicios no rentables para usuarios con discapacidades.....	49
Tabla 35 Evolución del CNSU relativo a los servicios de guías en el periodo 2016-2018.....	50
Tabla 36 Ingresos y costes imputables al CNSU de guías según la Resolución de 22 de noviembre de 2012	51
Tabla 37 Desglose de costes imputables al CNSU por los servicios de guías de TdE	51
Tabla 38 Desglose de procesos de la plataforma de almacenamiento de la base de datos	52
Tabla 39 Dedicación semanal del personal interno de TdE al SU Guías en horas	52
Tabla 40 Desglose del coste asociado al personal interno del SU Guías	52
Tabla 41 Ingresos imputables al CNSU por los servicios de guías de TdE	52
Tabla 42 Desglose del CNSU relativo al servicio de guías.....	53
Tabla 43 Desglose de los costes para la provisión de los servicios inalámbricos.....	61
Tabla 44 Condiciones económicas del contrato comercial entre TME y TdE según volúmenes anuales.....	61
Tabla 45 Estimación de las unidades consumidas en el servicio comercial en el ejercicio 2018.....	61
Tabla 46 Estimación de las unidades consumidas en los servicios regulados en el ejercicio 2018	62
Tabla 47 Conciliación de la cuenta Outsourcing TRAC en el ejercicio 2018.....	62
Tabla 48 Evolución de los costes imputables al SU derivados del Outsourcing TRAC	63
Tabla 49. Impacto de la incidencia en el reparto desde el IR “Abono STB” a los servicios de “Facilidades adicionales”.	64
Tabla 50 Corrección de los ingresos atribuibles a la conexión de red	65
Tabla 51 Variación de los ingresos atribuibles a los servicios de conexión a la red y STDP	65
Tabla 52 Variación del coste del personal interno para la gestión de las guías del SU	65
Tabla 53 Reparto presentado y corregido de los costes efectuados en 2017 para el personal interno del SU Guías	66
Tabla 54 Impacto del error en 2017 asociado al personal interno para la gestión de las guías	66
Tabla 55 Impacto de la incidencia en el CNSU 2017	66
Tabla 56 Desglose del importe asociado al personal del SU Guías presentado por TdE 2018	67
Tabla 57 Detalle de la incidencia detectada del coste asociado al personal del SU Guías 2018	67
Tabla 58 Desglose de zonas totales	67
Tabla 59 Evolución de los ingresos, costes y márgenes por tipología de zona para el ejercicio 2018	68
Tabla 60. Ingresos, Costes y Margen de la zona NO TRAC que imputa al CNSU de las zonas no rentables.....	68
Tabla 61 Detalle de las zonas inalámbricas que dejan de computar al CNSU.....	68
Tabla 62 Impacto del desdoblamiento de las zonas inalámbricas en el CNSU	69
Tabla 63 Comparativa del ingreso reflejado 9010131 Servicio medido	70
Tabla 64 Listado de términos específicos.....	71

Índice de Figuras

Figura 1 Coste neto directo de las zonas no rentables por provincia para el ejercicio 2018.....	2
Figura 2 Fases del cálculo del CNSU de TdE	17
Figura 3 Sistema de cálculo del CNSU de TdE	20
Figura 4 Fase del coste neto directo de los servicios del SU	21
Figura 5 Porcentaje de las dos etapas respecto el total del coste neto directo del SU	22
Figura 6 Evolución del CNSU de zonas no rentables, de servicios no rentables y de los servicios de guías	22
Figura 7 Esquema fases de cálculo del CNSU.....	23
Figura 8 Fase de identificación de los servicios que forman el SU	24
Figura 9 Fase de definición y determinación de las zonas rentables	26
Figura 10 Categorías de los Centros de Actividad del SCC de TdE	27
Figura 11 Esquema de decisión de la rentabilidad por zonas	29
Figura 12 Esquema de los servicios AFR en la modalidad comercial	29
Figura 13 Costes de las zonas AFR Comercial	30
Figura 14 Fase de asignación de costes evitables a los servicios del SU	31
Figura 15 Esquema de los Costes imputables de la red	32
Figura 16 Asignación de CA a Servicios pertenecientes a la conexión de red.....	33
Figura 17 Porcentaje de reparto de costes a servicios atribuibles a conexión	33
Figura 18 Asignación de CA a servicios atribuibles a STDP	34
Figura 19 Porcentaje de reparto de costes a servicios atribuibles a STDP	34
Figura 20 Fase de asignación de ingresos atribuibles a los servicios del SU	36
Figura 21 Distribución de Ingresos Reflejados a Ingresos atribuibles a la conexión de red	36
Figura 22 Porcentaje de reparto de ingresos a servicios atribuibles a conexión	37
Figura 23 Reparto de Ingresos Reflejados a Servicios atribuibles STDP	38
Figura 24 Porcentaje de reparto de los ingresos a servicios atribuibles a STDP	38
Figura 25 Fase de asignación de los costes e ingresos del SU a las zonas.....	39
Figura 26 Esquema de asignación de criterios de reparto desde Ingresos Reflejados a Servicios	40
Figura 27 Esquema de despromediación a zonas de Ingresos.....	40
Figura 28 Esquema de la asignación de criterios de despromediación desde Centros de Actividad a Servicios	41
Figura 29 Esquema de despromediación a zonas.....	41
Figura 30 Importes de subvenciones en función de los servicios a los que se asignan.....	43
Figura 31 Fase de cálculo del coste neto de las zonas no rentables	44
Figura 32 Esquema de distribución de zonas en el cálculo del CNSU.....	45
Figura 33 Coste neto directo de las zonas no rentables por provincia para el ejercicio 2018.....	45

Figura 34 Fase del coste neto de los servicios no rentables	46
Figura 35 Clientes medios anuales y costes totales del Abono Social	49
Figura 36 Fase del coste neto directo de las guías telefónicas	50
Figura 37 Fase de beneficios no monetarios	54
Figura 38 Proceso de cálculo del BNM basado en la imagen de marca	55
Figura 39 Proceso de cálculo del BNM basado en la ubicuidad.....	56
Figura 40 Proceso de cálculo del BNM basado en el ciclo de vida	58
Figura 41 Nuevo esquema de distribución de zonas en el cálculo del CNSU	68
Figura 42 Distribución por provincias del CNSU relativo a zonas no rentables, con desdoblamiento de zonas (izquierda) y sin desdoblamiento de zonas (derecha)	69

1. Resumen Ejecutivo

El presente informe presenta el resultado de la verificación y análisis asociados al cálculo del Coste Neto del Servicio Universal (en adelante CNSU), así como de los beneficios no monetarios (en adelante BNM) presentados por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante TdE) para el ejercicio 2018, de acuerdo con el encargo recibido por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC).

Nuestro trabajo ha comprendido, en primer lugar, la verificación de la correcta adopción del CNSU a las modificaciones solicitadas por la CNMC en su Resolución de 30 de julio de 2019 tal y como se detalla en el apartado 3. Revisión del cumplimiento de las modificaciones solicitadas en la Resolución de 30 de julio de 2019.

En segundo lugar, se ha revisado tanto el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables (servicios no rentables y servicios de guías) como la metodología y los datos de entrada utilizados para el cálculo de los BNM asociados a TdE derivados de la prestación de los servicios propios del Servicio Universal (en adelante SU).

Por último, a través de este análisis se han detectado una serie de incidencias y posibles mejoras que se presentan en los apartados 5. Aspectos encontrados durante la revisión del cálculo del Coste Neto del Servicio Universal y 6. Mejoras propuestas al modelo respectivamente.

En general, se concluye que, tanto el cálculo del coste neto directo del servicio universal como la metodología y datos de entrada de los BNM, se han realizado dentro del marco metodológico que establecen las resoluciones regulatorias. Esta conclusión es extensiva a la documentación aportada inicialmente por TdE, así como el resto de documentación soporte aportada por la operadora a lo largo del proceso de revisión.

A modo de resumen se presentan los datos más relevantes derivados del análisis:

En la siguiente tabla se presenta el Coste Neto Directo del Servicio Universal previo al BNM del periodo 2015-2018.

	Aprobado 2015 (MM€)	Aprobado 2016 (MM€)	Aprobado 2017 ¹ (MM€)	Presentado 2018 ² (MM€)
CNSU derivado de zonas no rentables	15,40	13,80	10,18	11,22
CNSU derivado de servicios no rentables	6,95	5,89	4,55	4,43
CNSU derivado de los servicios de guías	-	-	0,30	0,25
Coste de la auditoría	-	-	0,06	0,06
CNSU total	22,35	19,69	15,10	15,96

Tabla 1 CNSU previo BNM del periodo 2015-2018

¹ Datos aprobados por la Comisión tras publicación de la resolución de aprobación del CNSU 2017.

² Los datos presentados a lo largo del informe del ejercicio 2018 tienen en consideración la existencia de 2 zonas inalámbricas por provincia. Para los próximos ejercicios se deberá tener en cuenta una única zona inalámbrica por provincia tal y como dicta la resolución de aprobación del CNSU 2017 de 8 de abril de 2020.

Se puede observar cómo el CNSU se ha incrementado un 5,71%, pasando de 15,10 millones de euros en 2017 a 15,96 millones de euros en 2018, como consecuencia del aumento del margen asociado al CNSU de las zonas no rentables, ya que el resto de las componentes, como el CNSU derivado de los servicios no rentables y de los servicios de guías no muestran grandes variaciones en relación al ejercicio anterior.

Este incremento es debido a que TdE ha presentado los datos del ejercicio 2018 con dos zonas inalámbricas por provincia en lugar de una, ya que, tal y como dicta la resolución de aprobación del CNSU 2017, el margen positivo de las zonas De Acceso Fijo Radio (en adelante, AFR) Comercial compensa parcialmente el margen negativo registrado en las zonas de Telefonía Rural por Acceso Celular (en adelante, TRAC).

A continuación, se muestra un desglose del CNSU derivado de las zonas no rentables debido al peso que tiene esta componente en el CNSU total del ejercicio 2018, ya que supone el 70,3% del mismo.

Millones de €	Número de zonas	Ingresos	Costes	Margen
Zonas TRAC	50	15,55	-26,41	-10,85
Zonas NO TRAC	2	5,14	-5,50	-0,36
Total zonas deficitarias	52	20,69	-31,91	-11,22

Tabla 2 Evolución de los ingresos, costes y márgenes por tipología de zona para el ejercicio 2018

De la tabla anterior, se extrae que las zonas TRAC aportan la mayor parte del CNSU relativo a zonas no rentables, de igual forma que en anteriores ejercicios. Las zonas NO TRAC son rentables en su práctica totalidad, exceptuando 2 zonas que resultan no rentables considerando los costes e ingresos relativos al SU.

La siguiente figura muestra el reparto por provincias del CNSU derivado de zonas no rentables:

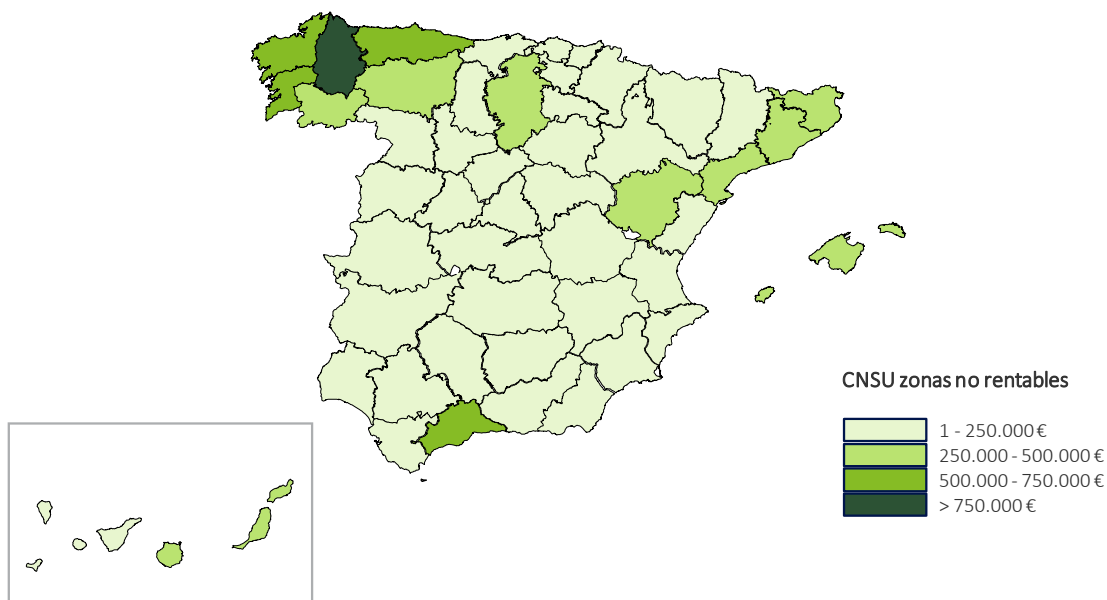


Figura 1 Coste neto directo de las zonas no rentables por provincia para el ejercicio 2018

Se extrae que las provincias que imputan mayor coste al SU se encuentran en el tercio noroeste de la península, destacando la provincia de Lugo como la única provincia que imputa un coste superior al millón de euros al SU.

En cuanto al cálculo del BNM, al igual que en ejercicios anteriores, la operadora no ha presentado un valor calculado de los mismos debido a que no disponía en su momento de ciertos datos necesarios para el cálculo.

Como, por ejemplo, el porcentaje de usuarios fieles que, estando en exclusiva con Telefónica, han comunicado en la encuesta encargada por la propia Comisión que son fieles a la Operadora por ser prestador del SU.

Sin embargo, se destaca que TdE ha presentado a la Comisión los datos necesarios para el correspondiente cálculo del BNM del ejercicio 2018. En el apartado 4.2. Revisión de los Beneficios no Monetarios, se ha procedido a analizar los datos facilitados por TdE y su correspondencia con lo solicitado por la Comisión en la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

Por otro lado, se ha procedido a analizar los cambios introducidos en el cálculo del CNSU presentado por TdE con el objetivo de adaptarse a los requerimientos realizados por la CNMC en la Resolución de 30 de julio de 2019, Resolución sobre la verificación de los datos relativos a la declaración de CNSU realizada por TdE para el ejercicio 2017.

Ref.	Título	Solicitud de la CNMC	Implementación
1	Actualización y mejora del Manual del Cálculo del CNSU	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 implementado
2	Reparto de los costes de acceso inalámbrico pagados a TME entre zonas TRAC y zonas AFR comerciales	Para el ejercicio 2018 y siguientes, debe repartir correctamente los costes de acceso inalámbricos entre zonas TRAC y zonas AFR Comerciales.	Implementado
3	Costes asociados a la provisión de acceso en las zonas AFR comerciales	Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica no debe considerar atribuibles al CNSU los costes asociados a la conectividad de banda ancha de velocidades superiores a 1 Mbps	No implementado
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".	Implementado
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	Implementado
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.	Implementado
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	Implementado

Tabla 3 Revisión de las modificaciones solicitadas por la CNMC

Como se puede observar en la tabla anterior, todos los aspectos identificados en la resolución del ejercicio 2017 se han implementado correctamente en el ejercicio 2018, a excepción de algunos puntos relacionados con la actualización y la mejora del manual del CNSU 2018.

Por último, en la siguiente tabla se listan las incidencias identificadas durante el proceso de revisión del cálculo del CNSU del ejercicio 2018.

Ref.	Título	Descripción	Recomendación
1	Actualización de la memoria	Se han identificado ciertos aspectos que no se han actualizado, como por ejemplo aquellos relacionados con la integración de TTP (Telefónica Telecomunicaciones Públicas en adelante) con TdE y, que, por tanto, no concuerdan con la situación actual.	En el presente y próximos ejercicios la operadora deberá actualizar la memoria mediante la corrección de los aspectos identificados en este informe.
2	Criterio de reparto del ingreso reflejado: Abono STB	Se ha identificado una incidencia relacionada con los ingresos atribuibles a la conexión de red	En adelante, el reparto del ingreso reflejado Abono STB deberá repartirse correctamente entre sus servicios.
3	Personal interno del SU Guías	Se ha identificado una incidencia relacionada con el porcentaje de personas dedicadas a las guías del SU en el ejercicio 2017	En adelante se deberá calcular correctamente el peso del personal interno dedicado a las guías del SU respecto del total.
4	Dedicación semanal del personal interno del SU Guías	Se ha identificado una incidencia relacionada con la cantidad de horas dedicadas por el personal interno al SU Guías en el ejercicio 2018	En adelante se deberá calcular correctamente el tiempo dedicado semanalmente por el personal interno al SU Guías.
5	Desdoblamiento de zonas inalámbricas	Tras la publicación de la resolución de aprobación del CNSU 2017, se ha identificado un aspecto relativo al número de zonas inalámbricas por provincia.	En adelante se deberá calcular el importe del CNSU relativo a zonas no rentables tomando en consideración una única zona inalámbrica por provincia.

Tabla 4 Incidencias identificadas durante la revisión del ejercicio 2018

2. Introducción

Este capítulo tiene como objetivo describir el marco por el que se rigen las operadoras que tienen la obligación de proveer el SU.

Asimismo, en este apartado se describe el objetivo y alcance del trabajo realizado. Finalmente se detalla la documentación y fuentes utilizadas durante la revisión del cálculo del coste del SU de TdE.

2.1. Antecedentes y contexto

La Ley de Telecomunicaciones 9/2014 de 9 de mayo de 2014, y el Real Decreto 424/2005 del Reglamento del Servicio Universal de 15 de abril de 2005, modificado parcialmente por el Real Decreto 329/2009 de 13 de marzo (en adelante, el Reglamento del Servicio Universal o RSU), establecen las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. Estos documentos son el resultado de la adaptación al ordenamiento español de los objetivos de Directivas comunitarias que conforman el marco regulador de las comunicaciones electrónicas, concretamente la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios.

Adicionalmente, con base en la Directiva 2009/136/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, el Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo de 2011, establece que la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas con capacidad de acceso funcional a Internet garantizada por el servicio universal de telecomunicaciones debería permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo.

A este respecto, el 19 de septiembre de 2011, se publican las órdenes del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio por las que se aprueban los pliegos y se realiza la convocatoria de los concursos de designación de los operadores encargados de la prestación de los elementos del servicio universal.

- Mediante la Orden ITC/3231/2011, de 17 de noviembre, se designó a Telefónica de España, S.A.U., como el operador encargado de la prestación de los elementos del servicio universal relativos a la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y a la prestación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, para el período comprendido entre el día 1 de enero de 2012 y el día 31 de diciembre de 2016.
- Mediante la Orden ETU/1973/2016, de 23 de diciembre, se designó a Telefónica de España, S.A.U., como el operador encargado de la prestación de los elementos del servicio universal relativos a la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y a la prestación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, para el período comprendido entre el día 1 de enero de 2017 y el día 31 de diciembre de 2019.
- Mediante la Orden ECE/1280/2019, de 26 de diciembre, se designó a Telefónica de España, S.A.U., como el operador encargado de la prestación de los elementos del servicio universal relativos a la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y a la prestación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, para el período comprendido entre el día 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2022.

Con relación al SU, la CNMC es el organismo que tiene atribuidas las siguientes funciones principales:

- Determinación del coste neto correspondiente a la prestación del SU.
- Determinación de si la prestación del SU supone o no una carga injustificada para el prestador del SU.
- Fijación de criterios para determinar el coste neto de la prestación del SU.

- Fijación de aportaciones de las Operadoras para contribuir a financiar el coste neto.
- Gestión del Fondo Nacional del SU.

De las competencias indicadas, son exclusivamente la primera y la tercera las que conciernen al alcance del presente informe.

Con el objetivo de fijar los criterios para determinar el CNSU, la Comisión emitió el 22 de noviembre de 2012 su Resolución sobre “La nueva metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal tras la incorporación de la conexión de banda ancha”. Esta Resolución es el documento de mayor relevancia a la hora de revisar los cálculos presentados por TdE desde el citado ejercicio.

La novedad más relevante de esta metodología, con respecto a la vigente antes del ejercicio 2012, fue que “la conexión a la red deberá permitir comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente de 1 Mbit por segundo”.

De manera adicional, desde el ejercicio 2001 la CNMC ha publicado resoluciones periódicas sobre la verificación y aprobación del CNSU. Las últimas publicadas, referentes al cálculo efectuado por Telefónica para el ejercicio 2018 son las siguientes:

- Resolución de 30 de julio de 2019 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 2017”.
- Resolución de 8 de abril de 2020 “por la que se aprueba el coste neto del servicio universal de comunicaciones electrónicas presentado por Telefónica de España, S.A.U. por el ejercicio 2017”.

2.2. Objetivos del Trabajo

El objetivo fundamental de este trabajo ha consistido en la revisión del cálculo del CNSU y la metodología de cálculo del BNM realizado por TdE del ejercicio 2018 con los requerimientos detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se ha tenido en cuenta la Resolución sobre la metodología para el cálculo del CNSU (Expediente MTZ 2012/1273 de 22 de noviembre de 2012 de la Comisión del Mercado).

El objetivo fundamental de nuestra colaboración profesional ha sido la revisión de la correcta adaptación del cálculo del CNSU del ejercicio 2018 de TdE a los Principios, Criterios y Condiciones aprobados por la CNMC y a la correcta implementación de las incidencias señaladas en su Resolución de 30 de julio de 2019.

Otras de las tareas fundamentales del trabajo realizado ha sido identificar incidencias y aspectos relevantes que pudieran tener impacto cuantitativo sobre la determinación del CNSU, cuantificando la importancia relativa de cada uno de ellos de cara a futuras modificaciones del actual cálculo. En este sentido, se señalan algunas mejoras metodológicas a fin de que sean consideradas para futuros ejercicios por parte de la Comisión, aun cuando no suponen un incumplimiento de los Principios, Criterios y Condiciones vigentes.

A su vez a lo largo de la revisión efectuada se ha realizado especial énfasis en los Resultados del CNSU presentados a fin de comprender, a través del mismo, las distintas tendencias sectoriales que se están produciendo en la actualidad.

2.3. Alcance del Trabajo

Nuestro trabajo ha consistido en la realización de los procedimientos detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que se transcriben y describen a continuación:

- 1) Revisión de los requerimientos de la Comisión:
 - a. Revisión del cumplimiento de los requerimientos de modificación de la CNMC resultantes de la verificación del ejercicio previo.
- 2) Revisión del cálculo del coste neto de las zonas no rentables de los servicios de conexión y el Servicio Telefónico Disponible al Público (en adelante, STDP):
 - a. Verificación de la no imputación de costes e ingresos para el cálculo de la rentabilidad por zonas.
 - b. Verificación de las zonas no rentables.
 - c. Verificación de la correcta identificación de los costes evitables e ingresos atribuibles al CNSU.
 - d. Verificación de los criterios de despromediación utilizados para el reparto de ingresos y costes a zonas.
 - e. Revisión de las subvenciones recibidas por TdE.
 - f. Revisión del cálculo del coste neto directo de los servicios de conexión y STDP.
- 3) Revisión del cálculo neto de los servicios no rentables:
 - a. Verificación de la metodología y el cálculo del coste relacionado con los usuarios de tarifas especiales.
 - b. Verificación de la metodología y el cálculo del coste relacionado con la prestación de servicios a personas con discapacidad.
- 4) Revisión del cálculo neto de los servicios de guías
 - a. Verificación de la metodología y el cálculo del CNSU derivado de los servicios de guías.
- 5) Evaluación de la razonabilidad de los parámetros relacionados con los BNM:
 - a. Verificación de los parámetros de los beneficios no monetarios por reconocimiento de la imagen de marca del operador.
 - b. Verificación de los parámetros de los beneficios no monetarios por ubicuidad.
 - c. Verificación de los parámetros de los beneficios no monetarios por ciclo de vida.
- 6) Revisión de contratos a terceros para la provisión del SU:
 - a. Verificación del contrato con Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante, TME) para la prestación del servicio relativo al consumo de datos y voz.
- 7) Presentación de los resultados presentados por TdE en este ejercicio razonando las variaciones acaecidas.
- 8) Análisis de aspectos relevantes y estimación del impacto en los resultados.
- 9) Realización de propuesta de mejoras al modelo.

2.4. Documentación utilizada

2.4.1. Resoluciones y documentos de la CNMC empleados

- Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
- Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, la SU y la protección de los usuarios, aprobados por el Real Decreto 424/2005 (RSU), de 15 de abril, y las modificaciones posteriores a su publicación:
 - Capítulo V (artículo 120): Añadido por Real Decreto 776/2006, de 23 de junio, por el que se modifican el Real Decreto 1287/1999, de 23 de julio, por el que se aprueba el Plan técnico nacional de la radiodifusión sonora digital terrenal, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
 - Artículos 30 (apartado 2), 32 (apartado 4), 33 (apartado 3) y 35 (apartado 2.2): Redacción según Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.
 - Disposición transitoria segunda (apartado 1): Redacción según Real Decreto 1768/2007, de 28 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.
 - Artículos 28 (apartado 1.d y 2), 29 (apartado 4), 37 (apartados 1, 3, 4 y 5), 39 y 47 (apartado 1): Redacción según Real Decreto 329/2009, de 13 de marzo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, y el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.
 - Disposición transitoria segunda (apartado 1 párrafos segundo y tercero): Suprimido por Real Decreto 329/2009, de 13 de marzo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, y el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.
 - Título VI (artículos 102 a 120): Derogado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Artículos 27 a 52 (Capítulo II) modificados por Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo (BOE núm. 123 de 24 de mayo de 2011).
- Pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas para la designación de operador u operadores encargados de la prestación del elemento relativo al suministro de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago: Orden ITC/2465/2011 de 15 de septiembre.
- Resolución de los concursos y designación de operador: Orden ITC/3232/2011 de 17 de noviembre.
- Resolución de los concursos y designación de operador: Orden ETU/1973/2016 de 23 de diciembre.
- Resolución de los concursos y designación de operador: Orden ECE/1280/2019 de 26 de diciembre.

- Resolución sobre la metodología para el cálculo del coste neto del servicio universal (Expediente MTZ 2012/1273 de 22 de noviembre de 2012 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 17 de julio de 2014, “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 2012 (Expediente SU/DTSA/988/14).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 21 de mayo de 2015, “Sobre la aprobación del Coste Neto de Prestación del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2012 (Expediente SU/DTSA/1746/14).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 9 de julio de 2015, “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 2013 (Expediente SU/DTSA/771/15).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 11 de febrero de 2016, “Sobre la aprobación del Coste Neto de Prestación del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2013 (Expediente SU/DTSA/004/15).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 28 de abril de 2016, “Sobre la verificación de los datos relativos a la declaración sobre el coste neto del servicio universal de Telefónica de España, S.A.U. del ejercicio 2014 (Expediente SU/DTSA/004/16).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 1 de diciembre de 2016, “Sobre la aprobación del Coste Neto de Prestación del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2014 (Expediente SU/DTSA/009/16).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 28 de junio de 2017, “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 (Expediente SU/DTSA/007/17).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 6 de marzo de 2018, “Sobre la aprobación del Coste Neto de Prestación del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2015 (Expediente SU/DTSA/015/17).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 26 de julio de 2018, “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 2016 (Expediente SU/DTSA/007/18).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 23 de enero de 2019, “Sobre la aprobación del Coste Neto de Prestación del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2016 (Expediente SU/DTSA/020/18).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 30 de julio de 2019, “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 2017 (Expediente SU/DTSA/013/18).
- Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de fecha 8 de abril de 2020, “Sobre la aprobación del Coste Neto de Prestación del Servicio Universal presentado por Telefónica de España S.A.U para el ejercicio 2017 (Expediente SU/DTSA/001/20).

2.4.2. Documentación proporcionada por la operadora

- Informe de Procedimientos Acordados sobre determinados aspectos específicos del cálculo del CNSU correspondiente al periodo anual terminado el 31 de diciembre de 2018.
- Manual del Cálculo del CNSU para el ejercicio 2018.

- Resumen de resultados del CNSU del año 2018.
- Detalle de la despromediación geográfica de los ingresos y costes empleados para la determinación de la rentabilidad por zonas.
- Detalle de la despromediación geográfica de los ingresos y costes asignables al cálculo del CNSU de zonas no rentables.
- Detalle del cálculo efectuado para la obtención del coste neto del servicio universal relativo a servicios no rentables.
- Relación de la totalidad de las subvenciones recibidas por TdE, clasificadas según la fecha de concesión, el importe, el organismo que la concede, el objeto, los importes aplicados en el ejercicio 2018, los importes pendientes de aplicar, los servicios a los que se ha aplicado y la fecha de cobro.
- Detalles de los datos empleados para el cálculo de los BNM basados en el reconocimiento de la imagen de marca, en la ubicuidad y en el ciclo de vida.
- Resumen de resultados del CNSU del año 2018.

2.4.3. Documentación adicional solicitada a la operadora

De cara a poder revisar el cálculo del CNSU se solicitó documentación adicional a la operadora:

- Listado de líneas por zona 'TRAC', desglosadas por tecnología, a fecha de 31/12/2018.
- Estimación del cálculo de la compensación a TME en el ejercicio 2018.
- Contratos TRAC y AFR entre TdE y TME
- Listado de la planta empleada para el cálculo del abono social.
- Mapeo de costes y de criterios de asignación entre Centros de Actividad (en adelante, CA) y servicios de Costes por Unidad de Negocio (en adelante, CUNE).
- Mapeo de ingresos y de criterios de asignación a nivel de servicios CUNE.
- Detalle de la despromediación de la totalidad de los criterios de ingresos y costes para una muestra de zonas.
- Lista de la planta TRAC por zona y desglosada por tecnología a fecha 31/12/2018
- Criterios de reparto creados y eliminados en el ejercicio 2018
- Desglose del CA "9228144 Gestión de guías" de cara a poder calcular el importe del CNSU por el servicio de guías
- Contrato entre HIBU y TdE sobre la gestión de guías del CNSU
- Categorización de procesos asociados a la plataforma de almacenamiento de la base de datos del CA 9228144 Gestión de guías

3. Revisión del cumplimiento de las modificaciones solicitadas en la Resolución de 30 de julio de 2019

En este punto se procede a analizar los cambios introducidos en el cálculo del CNSU presentado por TdE con el objetivo de adaptarse a los requerimientos realizados por la CNMC en la Resolución de 30 de julio de 2019, Resolución sobre la verificación de los datos relativos a la declaración de CNSU realizada por TdE para el ejercicio 2018.

Ref.	Título	Solicitud de la CNMC	Implementación
1	Actualización y mejora del Manual del Cálculo del CNSU	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 implementado
2	Reparto de los costes de acceso inalámbrico pagados a TME entre zonas TRAC y zonas AFR comerciales	Para el ejercicio 2018 y siguientes, debe repartir correctamente los costes de acceso inalámbricos entre zonas TRAC y zonas AFR Comerciales.	Implementado
3	Costes asociados a la provisión de acceso en las zonas AFR comerciales	Para el ejercicio 2018 y siguientes, Telefónica no debe considerar atribuibles al CNSU los costes asociados a la conectividad de banda ancha de velocidades superiores a 1 Mbps	No implementado
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".	Implementado
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	Implementado
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.	Implementado
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	Implementado

Tabla 5 Revisión de las modificaciones solicitadas por la CNMC

3.1. Actualización y mejora del Manual del Cálculo del CNSU

3.1.1. Requerimiento de la CNMC

En la resolución de 26 de julio de 2018 sobre el CNSU del ejercicio 2016, la CNMC instó a TdE a actualizar y mejorar el manual del cálculo del CNSU. Sin embargo, estas medidas no se llevaron a cabo en el ejercicio 2017 por lo que quedaron pendientes para el ejercicio 2018. A continuación, se presentan las medidas en cuestión:

- Inclusión en el Manual la justificación por la que se excluyen ciertas cuentas de manera parcial en el cálculo de la rentabilidad de las zonas.
- Inclusión en el manual de la descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes mediante diafragmas que presentasen el flujo de cálculo.

Además, se solicitaba 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).

La Comisión requiere que “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”. Así como motivar la creación y mantenimiento de zonas AFR Comercial, frente al uso de una sola por zona TRAC por provincia.

3.1.2. Conclusiones de Deloitte

Tras revisar el manual del cálculo del CNSU del ejercicio 2018 y compararlo con el manual del ejercicio 2017, se ha podido comprobar que, para el caso de la descripción de la mecánica interna del cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes mediante diagramas que presenten el flujo de cálculo, se ha llevado a cabo correctamente al incluir el Anexo IV: “Descripción de la mecánica interna de cálculo empleada para efectuar la despromediación de ingresos y costes”. Sin embargo, no se han identificado en el manual referencias a los otros dos puntos solicitados.

Por tanto, una vez revisado el manual de cálculo del CNSU del ejercicio 2018, Deloitte considera que este aspecto no ha sido implementado en su totalidad, quedando pendientes los siguientes puntos para el ejercicio 2019 y siguientes:

Medidas	Estado
Exclusión de cuentas de manera parcial	No implementado
Descripción de la mecánica interna de cálculo	Implementado
Descripción detallada de las zonas AFR Comercial y el motivo de su creación	No aplica

Tabla 6 Estado de los puntos solicitados en relación con la actualización y mejora del manual del CNSU

3.2. Reparto de los costes de acceso inalámbrico pagados a TME entre zonas TRAC y zonas AFR comerciales

3.2.1. Requerimiento de la CNMC

Durante los trabajos de revisión del ejercicio 2017 se identificó que, en la atribución a zonas inalámbricas de los costes de acceso que pagó TdE a TME por emplear su red inalámbrica en las zonas TRAC y AFR Comerciales, se atribuyeron los costes únicamente a las zonas TRAC, y no a ambas. TdE reconoció el error y repartió el coste entre zonas AFC y TRAC, reduciendo por tanto el CNSU asociado a las zonas no rentables.

La Comisión requiere que, para el ejercicio 2018 y siguientes, la operadora debe repartir correctamente los costes de acceso inalámbricos entre zonas TRAC y zonas AFR Comerciales.

3.2.2. Conclusiones de Deloitte

Tras revisar el contrato entre TME y TdE relativos a los costes de acceso inalámbrico entre zonas TRAC y zonas AFR Comerciales, se ha podido verificar que, efectivamente, la operadora ha repartido correctamente los costes entre ambas zonas, tanto TRAC como AFR, por lo que se considera implementado este aspecto correctamente.

3.3. Costes asociados a la provisión de acceso en las zonas AFR comerciales

3.3.1. Requerimiento de la CNMC

Con la fusión por absorción de Iberbanda, S.A.U. en 2017 los costes asociados a la red de acceso inalámbrica de Iberbanda (tecnología WiMax) se han incluido en el componente de red “Accesos de banda estrecha LMDS y VSAT”. En el reparto de costes por zonas presentado por TdE, estos costes se han asignado a zonas TRAC y a zonas AFR Comercial según la planta de líneas, considerando todos los vinculados al SU.

Sin embargo, los costes asignados a las zonas AFR Comerciales se corresponden con el servicio de acceso a la conectividad de banda ancha con velocidades superiores a los 1 Mbps, por tanto, estos costes no deben considerarse como imputables al SU.

La Comisión requiere 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”.

3.3.2. Conclusiones de Deloitte

Durante la revisión de la documentación facilitada por TdE se ha identificado una incidencia relacionada con el Centro de Actividad (CA) “921801158 Accesos de banda estrecha LMDS y VSAT”, en concreto con el componente Acceso por bucle radioeléctrico (IBB).

[CONFIDENCIAL

Tabla 7 Desglose del CA 921801158 Accesos de banda estrecha LMDS y VSAT

FIN CONFIDENCIAL]

El reparto de la componente 94212107 Acceso por bucle radioeléctrico (IBB) se ha realizado asignando a las zonas AFR Comercial velocidades superiores a 1 Mbps, tal y como se venía realizando durante el ejercicio 2017 y contrariamente a lo que se estableció en la resolución de verificación del CNSU 2017 aprobada por la Comisión.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 8 Desglose de la componente de Acceso por bucle radioeléctrico (IBB)

FIN CONFIDENCIAL]

Tal y como dicta la resolución de verificación del CNSU de 2017 de 31 de julio de 2019, se establece que “Telefónica no considere atribuibles al CNSU los costes asociados a la conectividad de banda ancha de velocidades superiores a 1 Mbps”. TdE alega que, debido a la fecha del comunicado de la Resolución de la Comisión, no han tenido tiempo de llevar a cabo esta modificación en el criterio de reparto.

El cálculo correcto sería el siguiente:

[CONFIDENCIAL

Tabla 9 Reparto correcto por unidades del Acceso por bucle radioeléctrico (IBB)

FIN CONFIDENCIAL]

Deloitte concluye que TdE no ha implementado el aspecto requerido en la verificación del CNSU de 2017 de 31 de julio de 2019. Asimismo, considera que pese a tener un impacto teórico en el CNSU 2018, no es necesario implementar este cambio para este ejercicio y posteriores ya que, tras la publicación de la Resolución del 8 de abril de 2020, se debe presentar la información sin el desdoblamiento de las zonas inalámbricas.

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

3.4.1. Requerimiento de la CNMC

Durante el ejercicio 2017 TdE incluyó los costes del servicio “98009422 – Otras guías”, tratándose de un error ya que dichos costes no deberían emplearse en el cálculo de costes por zonas por no ser atribuibles a centrales locales, tal y como se había efectuado en ejercicios anteriores y como refleja el manual del cálculo del CNSU.

La Comisión requería que para el ejercicio 2018 y siguientes, TdE no debiera atribuir en la determinación de las zonas rentables y no rentables los costes asociados al servicio “98009422 – Otras guías”.

3.4.2. Conclusiones de Deloitte

Se han revisado los costes incluidos y excluidos en el cálculo del CNSU en las zonas no rentables para el ejercicio de 2018. Entre los costes excluidos se encuentra el servicio “98009422 – Otras guías”, en línea con el manual del cálculo del CNSU.

Por tanto, Deloitte considera que este aspecto ha sido implementado de forma correcta durante el ejercicio 2018.

3.5. Evitabilidad de los costes identificados al CNSU relativo al servicio de guías

3.5.1. Requerimiento de la CNMC

De acuerdo con el RSU, el CNSU tiene una naturaleza de coste evitable, por tanto, deben estimarse los costes que se ahorraría el operador en el supuesto de que no ofreciera el SU.

Sin embargo, al revisar los costes imputados al CNSU, relativo al servicio de guías, TdE incluyó los servicios “Otros costes de Marketing y Publicidad” y “Corporativos” los cuales no están considerados como atribuibles al SU de acuerdo con la Resolución de 22 de noviembre de 2012.

La Comisión requería que para el ejercicio 2018 y siguientes Telefónica solo debe incluir los costes evitables en el componente de guías.

3.5.2. Conclusiones de Deloitte

Tras revisar los costes incluidos en el componente de guías para el CNSU en el ejercicio 2018 no se ha contabilizado el coste de los servicios “Otros costes de Marketing y Publicidad” y “Corporativos”.

Por tanto, Deloitte considera que este aspecto ha sido implementado de forma correcta durante el ejercicio 2018.

3.6. Cálculo de los márgenes promedio por línea empleados en el cómputo de los beneficios no monetarios

3.6.1. Requerimiento de la CNMC

Al revisar el cálculo del BNM en el ejercicio 2017 se identificó una incidencia relacionada con el cálculo del margen promedio por línea asociado a los servicios de banda ancha, impactando en el BNM de imagen de marca, de ubicuidad y de ciclo de vida. La incidencia consistía en la no inclusión por parte de TdE del margen del servicio “980042108 - SUBA Satélite”.

La Comisión requiere que para el ejercicio 2018 y siguientes, TdE debe computar el margen del servicio “980042108 - SUBA Satélite” en el cálculo de los márgenes promedio asociados a los BNM.

3.6.2. Conclusiones de Deloitte

Tras la revisión de la metodología del cálculo llevada a cabo por TdE para obtener el BNM en el ejercicio 2018 se ha podido comprobar que efectivamente se ha incluido el margen del servicio “980042108 - SUBA Satélite” en el cálculo del margen promedio por línea empleado en el cálculo de los BNM.

Por tanto, Deloitte considera que este aspecto ha sido implementado de forma correcta durante el ejercicio 2018.

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

3.7.1. Requerimiento de la CNMC

Durante la revisión de la documentación facilitada por TdE, en el archivo “Anexo 3”, donde se recogen los datos necesarios para calcular el BNM de imagen de marca, ubicuidad y ciclo de vida, se identificó un error relativo a los porcentajes de líneas que tienen únicamente el servicio telefónico fijo en zonas rentables y de líneas que tienen servicio telefónico fijo y banda ancha en zonas rentables.

La Comisión requería que para el ejercicio 2018 y siguientes, TdE debiera entregar de manera correcta la información de líneas empleada para el cómputo de los BNM por ubicuidad.

3.7.2. Conclusiones de Deloitte

Se ha revisado el archivo “Anexo 3” facilitado por TdE para el ejercicio 2018 de cara a comprobar que los errores de documentación identificados en el BNM por ubicuidad en el ejercicio 2017 se habían subsanado.

Tras la revisión, Deloitte considera que este aspecto ha sido implementado de forma correcta durante el ejercicio 2018.

4. Revisión del cálculo del Coste Neto del Servicio Universal

El trabajo desarrollado para la revisión del correcto cálculo del CNSU ha consistido en la comprobación de que la documentación presentada por TdE se ajusta a las resoluciones citadas por la Comisión, así como que no existen errores de cálculo.

De acuerdo con lo descrito en la Resolución sobre la metodología para el cálculo del CNSU relativo a la conexión a la red pública, el servicio telefónico disponible al público y guías telefónicas; el esquema es el siguiente:

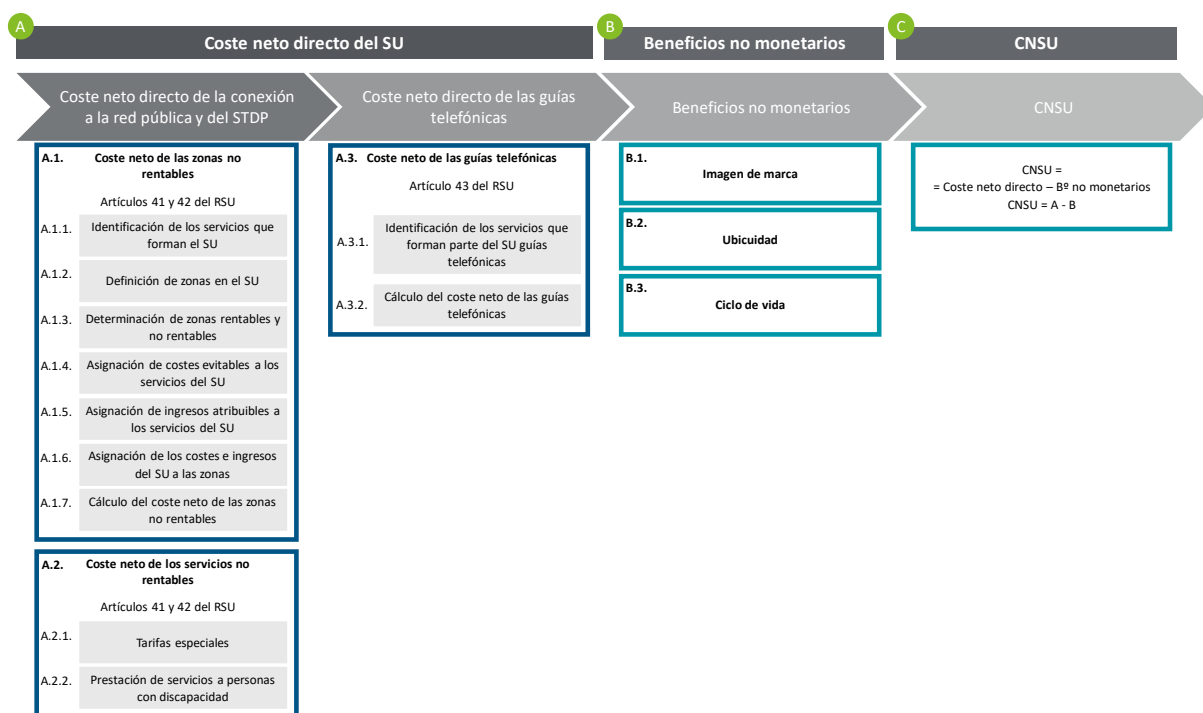


Figura 2 Fases del cálculo del CNSU de TdE

Por lo que, la determinación del CNSU se realiza calculando:

- A. Coste Neto directo de los servicios que forman el SU.
- B. Beneficios no monetarios.

A continuación, se describen las principales características de las fases de la figura anterior y su correspondencia dentro de la revisión llevada a cabo:

- A.1 Coste neto de las zonas no rentables:** La metodología calcula de forma conjunta el coste de la conexión a la red pública y del servicio telefónico disponible al público. Los artículos 41 y 42 del RSU indican que, a efectos de determinar el coste neto de las obligaciones de suministrar la conexión a la red o prestar el servicio telefónico disponible al público, se consideran zonas no rentables:

“[...] las demarcaciones territoriales de prestación de conexiones a la red pública de comunicaciones electrónicas que un operador eficiente no cubriría a precio asequible atendiendo a razones exclusivamente comerciales.”

Se debe definir el concepto zona como la estructura actual de centrales locales, incluyendo centrales remotas que depende de ellas, puesto que se cubre todo el territorio nacional, permitiendo la prestación del servicio telefónico y de banda ancha a 1 Mbit/s. En zonas de difícil acceso mediante la red

convencional de pares de cobre, TdE ofrece soluciones alternativas basadas en tecnologías inalámbricas como HSPA, UMTS, LMDS y satélite. El cálculo del coste neto de estos medios especiales de acceso se realiza como si constituyeran una zona independiente de las demás en cada provincia.

Para el cálculo del coste neto primero se calculará la rentabilidad de prestar servicios en cada zona y se calculará un coste neto sólo si la zona resulta no rentable. Para el análisis de la rentabilidad de las zonas, se deben tener en cuenta la totalidad de los ingresos y los costes de todos los servicios³ de TdE incluidos en el SCC. Una vez determinadas las zonas no rentables, a efectos de estimar el coste neto, sólo se consideran los servicios de conexión a la red y tráfico telefónico disponible al público y, únicamente, sus costes evitables y sus ingresos atribuibles.

Los costes evitables serán costes de red y costes comerciales y de gestión directos. Los costes evitables de red están formados por los elementos de red necesarios para prestar el servicio en la zona no rentable y que no sean necesarios para prestar los servicios en otras zonas.

Por otro lado, los costes comerciales y de gestión serán los costes variables directos, ya que estos costes son sensibles al volumen de los servicios, al número de clientes y a la existencia de la propia red central. Los ingresos atribuibles al SU son aquellos que el operador dejaría de recibir si dejara de prestar el SU, por tanto, serán los ingresos directos relacionados con la conexión a la red y el servicio telefónico disponible al público.

La asignación de los costes evitables e ingresos atribuibles del suministro de una conexión a la red y del servicio telefónico disponible al público a las zonas no rentables se realiza en función de criterios de reparto que asignan de forma causal los ingresos y costes.

Por último, el coste neto de las zonas no rentables se hallará restando, para cada una de ellas, los costes evitables menos los ingresos atribuibles. Esta fase se analiza en detalle con los datos proporcionados por TdE en la sección 4.1.1. Revisión del Coste Neto directo de las zonas no rentables.

A.2 Coste neto de los servicios no rentables: El artículo 39.3 del RSU define los servicios no rentables:

“[...] 3. Tendrán consideración de servicios no rentables los solicitados por clientes o grupos de clientes, a los que un operador no se los prestaría a precio asequible, atendiendo a razones exclusivamente comerciales, bien por disfrutar de tarifas especiales, bien por su alto coste, incluido el de acceso.

Son susceptibles a ser calificados como servicios no rentables los que deban prestarse a los usuarios que tengan discapacidades que impliquen una barrera de acceso al servicio o un uso más oneroso de este que el de un usuario sin discapacidad y a los colectivos de pensionistas y jubilados cuya renta familiar no exceda del indicador que, conforme al artículo 35.2.a). 1º, establezca la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.”

Como indica este artículo, los servicios no rentables son los servicios de conexión y servicio telefónico disponible al público prestados a precios no rentables por las características de los usuarios (jubilados y pensionistas, usuarios ciegos y usuarios sordos), y no porque están en zonas no rentables. Los servicios no rentables están causados por:

- Tarifas especiales que reducen el ingreso y el margen de beneficio del operador.
- Elevado coste de prestación o acceso al servicio para usuarios con discapacidades.

³ Cabe destacar que existen una serie de servicios que se excluyen para el cálculo de rentabilidad por zonas. Estos servicios que se excluyen no están directamente asociados a servicios minoristas o mayoristas de la operadora, o no son atribuibles a las centrales locales. Éstos se detallan en el apartado 4.1.1.1. Datos de entrada al cálculo del Coste Neto directo de las zonas no rentables

Esta fase se analiza en detalle con los datos proporcionados por TdE en la sección 4.1.2. Revisión del Coste Neto directo de los servicios no rentables.

A.3 Coste neto de las guías telefónicas: El artículo 30 del RSU, en relación a las guías telefónicas, indica que:

“[...] 1. Los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a disponer de una guía general impresa de números de abonados, que se actualice, [...], una vez al año [...]

2. Cuando la disposición de la guía a la que se refiere este artículo no quede garantizada por el libre mercado, su elaboración, que se realizará teniendo en cuenta los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, corresponderá a la empresa designada al efecto quien, además, habrá de entregarla gratuitamente a todos los abonados del servicio telefónico disponible al público [...]”

En el ejercicio 2018, al igual que en el ejercicio previo, TdE ha presentado en sus resultados un coste neto derivado del servicio de guías, por lo que se ha llevado a cabo también la revisión de este aspecto.

B. Beneficios no Monetarios: En el artículo 39 del RSU se especifica que el CNSU se obtendrá:

“[...] hallando la diferencia entre el coste que para el operador designado tiene el operar con dichas obligaciones y el correspondiente a operar sin las mismas. El cálculo del coste neto tendrá en cuenta los beneficios, incluidos los beneficios no monetarios, que hayan revertido al operador designado.”

La metodología para cuantificar los BNM viene definida por la Comisión y en concreto se han establecido las siguientes categorías de beneficios intangibles:

- Reconocimiento de la imagen de marca del operador.
- Ubicuidad.
- Ciclo de vida.

En la sección 4.2. Revisión de los Beneficios no Monetarios, se verifican y valoran los datos de entrada para el cálculo de los beneficios intangibles.

En la siguiente figura se pueden observar los inputs necesarios para el cálculo del CNSU diferenciando entre los sistemas de gestión utilizados por TdE junto con la información adicional facilitada:

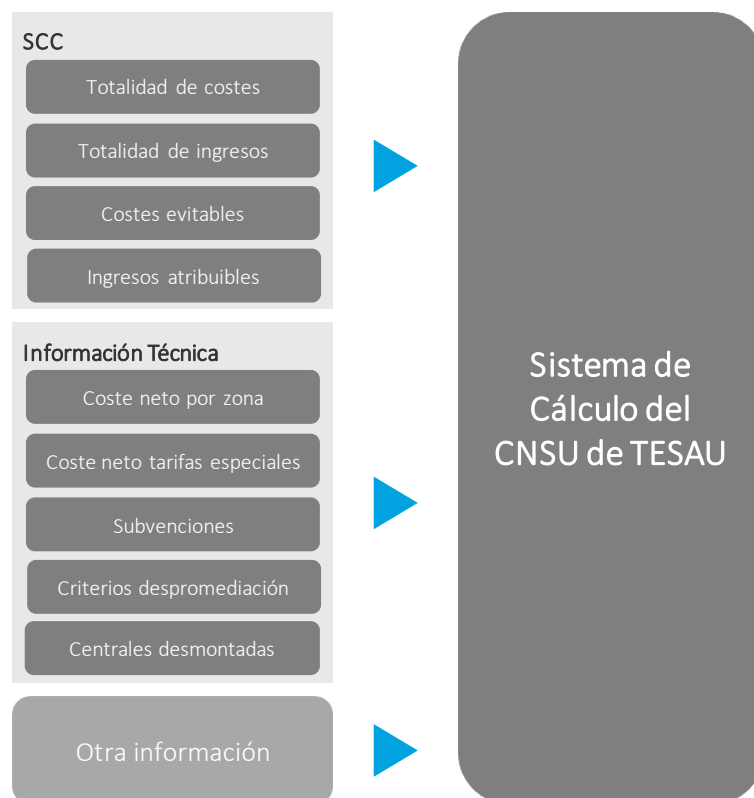


Figura 3 Sistema de cálculo del CNSU de TdE

Tal y como se ha venido desgranando, en los siguientes epígrafes se analiza el proceso seguido para la revisión de los siguientes aspectos:

- Revisión del Coste Neto directo del Servicio Universal.
- Revisión de los Beneficios no Monetarios.

4.1. Revisión del Coste Neto directo del Servicio Universal

La revisión del coste neto directo se compone de dos etapas, como se ha detallado en el apartado anterior. En el presente apartado se trata la revisión efectuada por Deloitte para la determinación del coste neto directo de las zonas no rentables y el coste neto directo de los servicios no rentables.

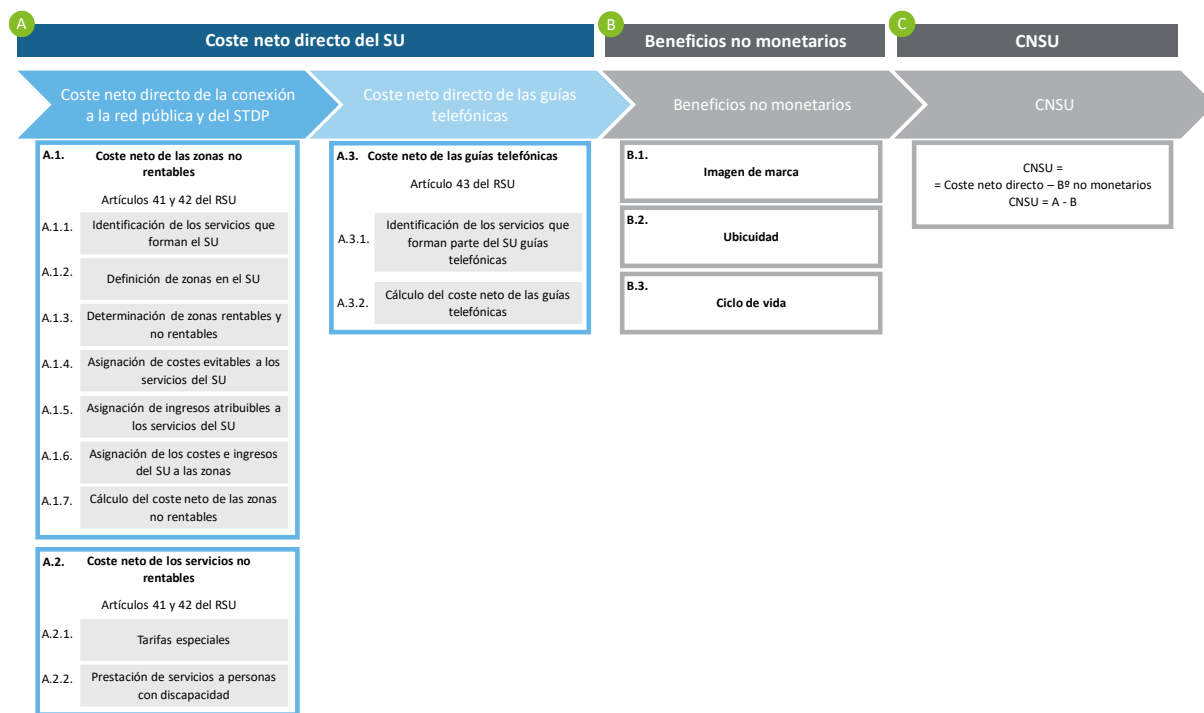


Figura 4 Fase del coste neto directo de los servicios del SU

Los resultados presentados por TdE para el CNSU se representan en la siguiente tabla:

	CNSU 2018
Coste Neto directo de las zonas no rentables	11.217.447 €
Coste Neto directo de los servicios no rentables	4.429.729 €
Coste Neto directo de los servicios de guías	254.547 €
Coste de la Auditoría	61.660 €
Total	15.963.384 €

Tabla 10 Resultados presentados por TdE para el CNSU de 2018

La siguiente figura muestra el peso de cada concepto respecto el total del coste neto directo del SU presentado por TdE para el ejercicio 2018:

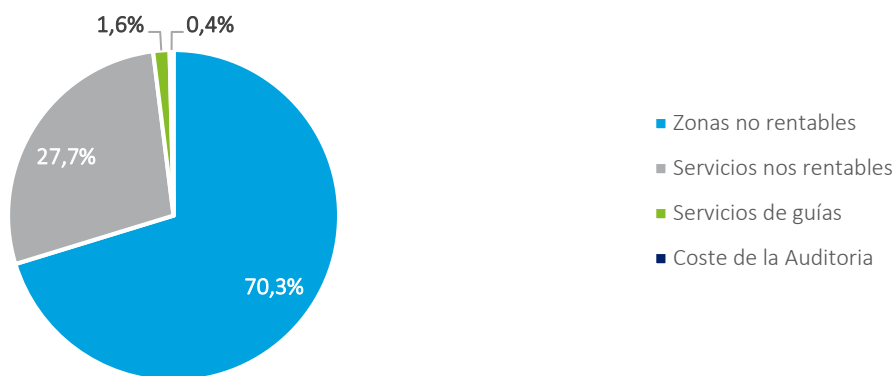


Figura 5 Porcentaje de las dos etapas respecto al total del coste neto directo del SU

De la figura anterior, se extrae que la principal aportación al CNSU proviene de las zonas no rentables, ya que supone el 70,3% del total del coste neto directo del SU. Por otro lado, los servicios no rentables suponen el 27,7% y los servicios de guías el 1,6%. Finalmente, el 0,4% restante se corresponde con el coste de la auditoría.

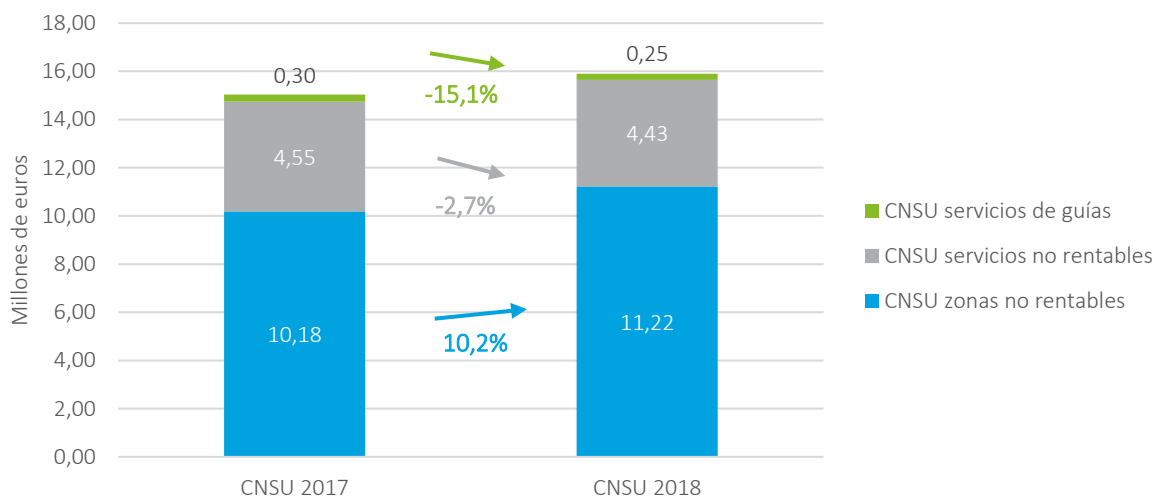


Figura 6 Evolución del CNSU de zonas no rentables, de servicios no rentables y de los servicios de guías

La mayor variación se presenta en el coste neto que aportan las zonas no rentables, que se incrementan un 10,2%⁴, mientras que el coste neto que aportan los servicios no rentables presenta un decrecimiento de 2,7% y los servicios de guías del 15,1% respecto al coste neto aprobado en el ejercicio 2017.

Al igual que en ejercicios anteriores, TdE solicita incluir en el CNSU el coste de la auditoría realizada por PWC al tener una naturaleza de coste evitable. Dicha auditoría asciende a 61.660€ en el ejercicio 2018.

Por lo tanto, el Coste Neto Directo del Servicio Universal crece un 5,7% respecto al ejercicio anterior, pasando de los 15,10 MM € del ejercicio 2017 a los 15,96 MM € del ejercicio 2018.

En las secciones siguientes se revisa el cálculo de los resultados presentados en la tabla anterior, tanto del Coste Neto directo de las zonas no rentables como el Coste Neto directo de los servicios no rentables y de los servicios de guías.

⁴ Tal y como se ha explicado anteriormente, como consecuencia de presentar los datos del ejercicio 2018 mediante 2 zonas inalámbricas por provincia

4.1.1. Revisión del Coste Neto directo de las zonas no rentables

El coste de las zonas no rentables se obtiene hallando la diferencia entre los costes evitables y los ingresos atribuibles al servicio de conexión a la red y al servicio telefónico disponible al público en cada una de las zonas no rentables:

$$\text{Coste neto zonas no rentables} = \text{Costes evitables} - \text{Ingresos atribuibles}$$

Esta metodología incluye las siguientes fases:

- Definir y determinar las zonas no rentables.
- Identificar los servicios del Sistema de Contabilidad de Costes (en adelante, SCC) que forman los servicios del SU de conexión a la red y servicio telefónico disponible al público.
- Asignar los costes evitables y los ingresos atribuibles a los servicios del SU.
- Asignar los costes evitables y los ingresos atribuibles a las zonas no rentables.
- Calcular el coste neto directo de las zonas no rentables

Las fases presentadas se pueden visualizar de forma esquemática en la siguiente figura:

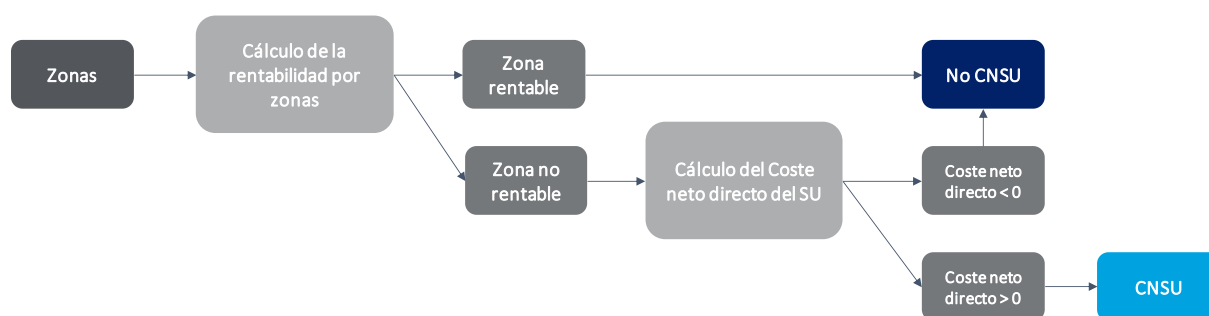


Figura 7 Esquema fases de cálculo del CNSU

En las secciones posteriores se detallan y verifican las fases de la metodología utilizada para el cálculo del Coste Neto directo de las zonas no rentables.

4.1.1.1. Datos de entrada al cálculo del Coste Neto directo de las zonas no rentables

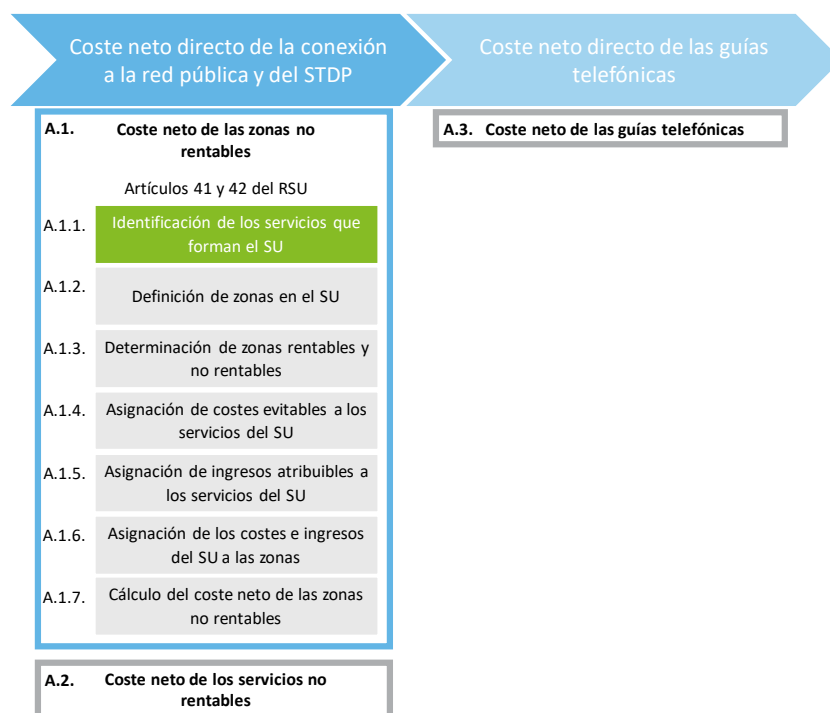


Figura 8 Fase de identificación de los servicios que forman el SU

Tal y como se ha detallado anteriormente, para el cálculo del CNSU se parte del SCC en el estándar a corrientes de TdE. Los costes corrientes se basan en la contabilidad financiera de la operadora y en su topología de red existente considerando, no obstante, las tecnologías más modernas y eficientes dentro de las disponibles en la actualidad. Adicionalmente, TdE facilita información técnica, comercial y de gestión para disponer de mayor detalle para el cálculo del CNSU.

Los ingresos y costes de los servicios se obtienen del SCC de TdE. En una primera fase se calcula la rentabilidad de prestar servicios y posteriormente, se calcula un coste neto sólo si la zona resulta no rentable. Es decir, para el análisis de la rentabilidad por zonas se tienen en cuenta la totalidad de los ingresos y los costes de todos los servicios del SCC. Esto es así, puesto que los operadores con el objetivo de rentabilizar las inversiones realizadas ofrecerán a los clientes no sólo servicio de conexión y tráfico telefónico, sino también accesos de banda ancha, servicios de TV, líneas alquiladas, etc. En la segunda fase se consideran los costes e ingresos del SU.

Cabe destacar que existen una serie de servicios que se excluyen para el cálculo de rentabilidad por zonas. Estos servicios que se excluyen no están directamente asociados a servicios minoristas o mayoristas de la operadora, o no son atribuibles a las centrales locales. En la siguiente tabla se detallan los servicios excluidos del cálculo de la rentabilidad por zonas:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 11 Relación de servicios e importes no incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas

FIN CONFIDENCIAL]

Los importes indicados en la tabla anterior corresponden a importes excluidos para el cálculo de rentabilidad por zonas, pero, para algunos servicios, se han excluido costes e ingresos de manera parcial dado que:

- No están directamente asociados a servicios minoristas o mayoristas de la operadora.
- No son atribuibles a las centrales locales.

En este sentido, se solicita desde el ejercicio 2016, como mejora, una actualización del manual de cálculo del CNSU de cara a conocer más en detalle las partidas que se excluyen del cálculo del CNSU para el caso del servicio de 9800943 Terminales.

Se consideran el resto de las cuentas de servicios del SCC no indicadas anteriormente y sus costes e ingresos correspondientes para el cálculo de la rentabilidad por zonas.

Para validar que se obtienen los costes e ingresos del SCC de TdE en el estándar de Costes Corrientes, se realiza una conciliación entre los datos de entrada al cálculo de la rentabilidad por zonas y los importes totales del SCC del ejercicio 2018, como se puede ver en la siguiente tabla:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 12 Conciliación entre los datos de entrada para el cálculo de la rentabilidad por zonas y los costes e ingresos del SCC en el estándar de Costes Corrientes

FIN CONFIDENCIAL]

Tras incluir el coste de la auditoría se puede comprobar que la totalidad de costes e ingresos, tanto los incluidos en el cálculo de rentabilidad por zonas como los excluidos, concilia con la totalidad de costes e ingresos del SCC en el estándar de Costes Corrientes del ejercicio 2018 presentado por TdE, ya que las diferencias mínimas se deben a redondeos en la entrada de datos a la aplicación de gestión.

4.1.1.2.Revisión de la rentabilidad por zona

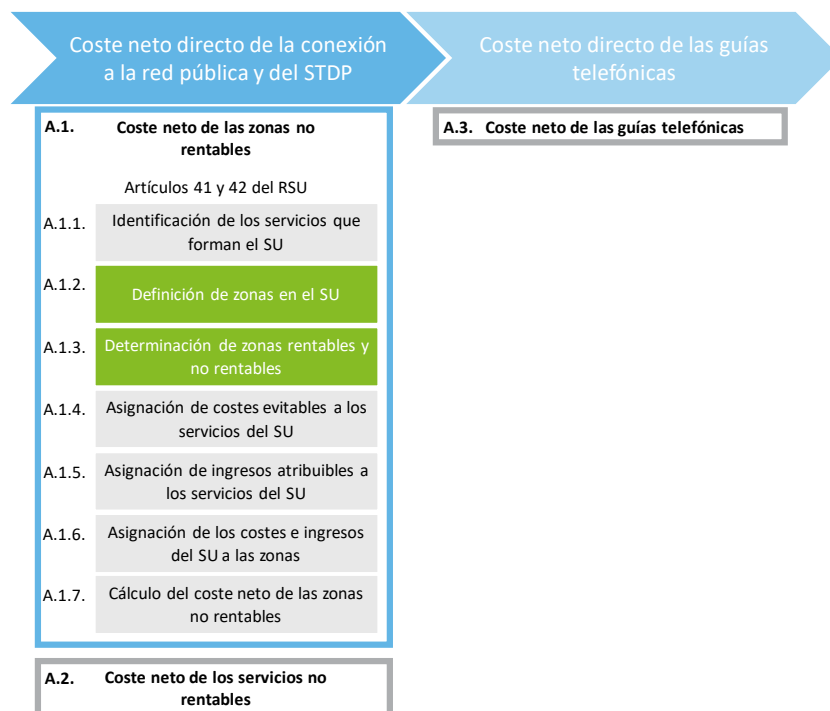


Figura 9 Fase de definición y determinación de las zonas rentables

Para el cálculo de la rentabilidad por zona se consideran la totalidad de los ingresos y costes de todos los servicios, tanto mayoristas como minoristas. Cabe destacar que en el apartado anterior se mencionan ciertos ingresos y costes que no se incluyen en este cálculo ya que no están directamente asociados a servicios minoristas o mayoristas de la operadora, o no son atribuibles a las centrales locales.

Según el esquema de cálculo mostrado en la Figura 7 Esquema fases de cálculo del CNSU una zona rentable no computará para el cálculo del CNSU y una zona no rentable sólo computará para el CNSU si tiene un margen negativo de los servicios que componen el SU. Se especifica en detalle en los siguientes apartados.

Los ingresos y costes para el cálculo de la rentabilidad por zonas se obtienen del SCC del operador y se ha verificado anteriormente que este proceso se realiza de forma correcta. En el caso de los costes, éstos se encuentran en el SCC de TdE agrupados por categorías homogéneas denominadas “Centros de Actividad”.



Figura 10 Categorías de los Centros de Actividad del SCC de TdE

Los costes se asignan a las zonas partiendo de los Centros de Actividad del SCC de TdE en función de unos criterios objetivos y causales. La asignación de los ingresos se realiza a partir de los servicios del SCC de TdE de forma directa a cada zona en función de los datos de ingresos que generan los servicios prestados desde la central local.

En caso de no contar con dicha información se proponen criterios de imputación objetivos y causales. La revisión de los criterios de asignación tanto para costes como para ingresos se detalla en el apartado [4.1.1.5. Revisión de los criterios de despromediación de costes e ingresos a zonas.](#)

En el ejercicio 2018 se han desmontado un total de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] centrales respecto al ejercicio anterior. Las líneas de estas centrales desmontadas son asumidas por otras centrales como se detalla en la siguiente tabla. Los principales motivos para desmontar estas centrales son por la baja de clientes y por el aumento de disposición de fibra óptica.

[CONFIDENCIAL

Tabla 13 Variación del número de zonas con respecto al CNSU Año Anterior

FIN CONFIDENCIAL]

En la tabla anterior se puede observar cómo en total hay [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] centrales que se han desmontado cuyo volumen de líneas no ha podido ser asumido por una sola central. Por ejemplo, las centrales de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] han pasado a asumir las líneas de la planta desmontada de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]. La reubicación de las líneas cubiertas por las centrales desmontadas es una práctica habitual en la operativa de Telefónica y está alineada con lo observado en ejercicios previos.

En el ejercicio 2016, TdE procedió con la creación de una zona adicional por cada provincia para facilitar los repartos de los costes de Acceso Fijo Radio (AFR) en su modalidad comercial. Según TdE, esta modificación tuvo por objetivo facilitar la comprensión de los repartos de los servicios de Fusión en los que se ofrece el servicio de telefonía y el acceso a internet mediante acceso fijo radio. Cabe destacar que las zonas AFR no computaban para el CNSU porque eran rentables si se consideraban únicamente los costes e ingresos atribuibles al SU. Este aspecto es tratado con mayor detalle en el siguiente apartado.

Esta práctica se ve modificada a partir de la resolución de aprobación del CNSU 2017 de 8 de abril 2020 donde la Comisión ha dictaminado lo siguiente: *“hay impacto significativo en el resultado del CNSU, no hay evidencias de que se mejore la aplicación de los principios de transparencia y, por último, es inconsistente con la metodología. Por estos motivos no se justifica el desglose de zonas inalámbricas propuesto por Telefónica y, en consecuencia, se mantienen las 50 zonas inalámbricas establecidas en la metodología.”*

Cabe destacar que **la información revisada y publicada en el presente informe es la proporcionada por TdE previo a la publicación de la resolución de aprobación del CNSU 2017 del 8 de abril de 2020**. Sin embargo, queda constancia de que en este ejercicio TdE deberá presentar el impacto que tiene la resolución en los datos presentados en el ejercicio 2018 (apartado 5.5. Desdoblamiento de las zonas inalámbricas), y en posteriores ejercicios, TdE deberá presentar la información sin el desdoblamiento de las zonas inalámbricas, acorde a la decisión de la Comisión.

Considerando las centrales desmontadas y las centrales AFR Comercial de nueva creación, se alcanzan en el ejercicio 2018 un total de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas, [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas menos que en el ejercicio 2017 como consecuencia de haber desmantelado centrales, tal y como se ha mencionado en la Tabla 13 Variación del número de zonas con respecto al CNSU Año Anterior.

La determinación de las zonas rentables y no rentables se obtiene de la despromediación de los ingresos y costes de la totalidad de servicios a las zonas, exceptuando los ingresos y costes identificados en la Tabla 11 Relación de servicios e importes no incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas

Del total de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas, [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas son las que presentan una rentabilidad negativa en el ejercicio 2018 considerando la totalidad de costes e ingresos. Estas [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas no rentables se clasifican del siguiente modo según el tipo de zona:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 14 Zonas no rentables según tipología de zona en el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

De la tabla anterior, se extrae que la totalidad de zonas TRAC y zonas AFR Comercial son no rentables considerando la totalidad de servicios (tanto los servicios del SU como el resto). Por otro lado, las zonas NO TRAC⁵ son rentables en su práctica totalidad, a excepción de 3 zonas que presentan una rentabilidad negativa. Las zonas TRAC son aquellas que hacen uso de tecnologías inalámbricas para proveer el SU, mientras que las zonas NO TRAC son aquellas que hacen uso de tecnologías de acceso convencional. Finalmente, las zonas AFR Comercial, como se ha detallado anteriormente, son aquellas que ofrecen el servicio Fusión mediante tecnología radio.

A continuación, se muestran las 3 zonas que hacen uso de tecnologías de acceso convencionales y que presentan una rentabilidad negativa en el ejercicio 2018.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 15 Zonas NO TRAC no rentables con la totalidad de los servicios en el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

Por otro lado, y en relación con las líneas que utilizan tecnología radio para el acceso, se han extraído y analizado los datos remitidos por TdE a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (SESIAD). La información de la planta TRAC por tipo de tecnología y por provincia se presenta en la siguiente tabla:

⁵ Se mantiene la terminología NO TRAC para definir las zonas que hacen uso de tecnologías de acceso convencionales, para mantener una coherencia con las revisiones de ejercicios previos. Por lo que, en el presente informe, se categorizan tres tipologías de zona: TRAC, NO TRAC y AFR Comercial.

CONFIDENCIALTabla 16 Planta TRAC por provincia y tecnología⁶**FIN CONFIDENCIAL]**

Del total de 488 zonas, las 103 zonas no rentables son susceptibles de ser incluidas en el cómputo para el CNSU. Las 385 zonas restantes quedan excluidas del siguiente nivel de decisión ya que presentan un superávit teniendo en cuenta la totalidad de los servicios. Este esquema de decisión se puede ver detallado en la siguiente figura:

[CONFIDENCIAL

Figura 11 Esquema de decisión de la rentabilidad por zonas

FIN CONFIDENCIAL]

Una vez determinadas las zonas rentables y no rentables mediante la despromediación de la totalidad de ingresos y costes, se procede a identificar los ingresos y costes atribuibles al SU y calcular de nuevo la rentabilidad de las zonas no rentables considerando tan sólo dichos ingresos y costes como se detalla en los siguientes apartados.

Creación de zonas AFR Comercial⁷

Desde el ejercicio 2016, TdE ha procedido a la creación de una zona adicional por cada provincia en la que se recogen los gastos correspondientes a los servicios de AFR en la modalidad comercial. Esta modificación tiene por objetivo facilitar la comprensión de los repartos de los servicios de Fusión en los que se ofrece el servicio de telefonía y el acceso a internet mediante acceso fijo radio y el servicio de televisión mediante tecnología satelital. En la siguiente figura se muestra el esquema de los servicios ofrecidos mediante las tecnologías presentadas:

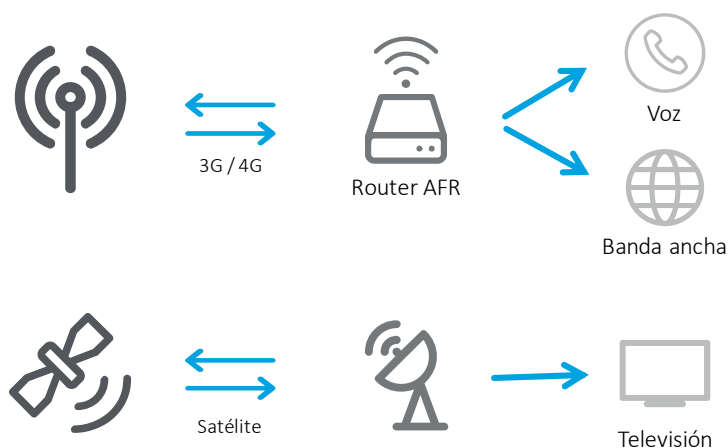


Figura 12 Esquema de los servicios AFR en la modalidad comercial

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

⁶ La operadora no ha podido obtener una separación de planta entre la tecnología 3G y 4G, así como la planta destinada a la modalidad comercial y regulada

⁷ A partir de la resolución del 8 de abril de 2020, dejan de existir 2 zonas inalámbricas por provincia.

Se realiza una revisión exhaustiva de este contrato en el apartado 4.3.1. Revisión de los contratos con terceros para la provisión del Servicio Universal. A continuación, se presenta la proporcionalidad de los costes Outsourcing TRAC y el resto de costes de las zonas AFR Comercial respecto al total de costes de dichas zonas:

[CONFIDENCIAL]

Figura 13 Costes de las zonas AFR Comercial

FIN CONFIDENCIAL]

Tras revisar las zonas AFR Comercial se destaca que el 100% de estas zonas son no rentables, tomando en consideración el total de servicios del SCC y excluyendo del cálculo aquellos servicios que no se consideran para el cálculo de la rentabilidad de las zonas, tal y como se ha detallado en la Tabla 11 Relación de servicios e importes no incluidos en el cálculo de la rentabilidad por zonas del apartado 4.1.1.1. Datos de entrada al cálculo del Coste Neto directo de las zonas no rentables.

Sin embargo, y tal y como se detallará en los apartados posteriores, si únicamente se tienen en cuenta los ingresos y costes atribuibles al SU, la rentabilidad de las 50 zonas AFR Comerciales es positiva y por tanto no computan coste alguno al CNSU.

A continuación, se presentan los costes e ingresos globales de las zonas AFR Comercial utilizados para el cálculo de la rentabilidad por zonas. Estas zonas no imputan coste al CNSU.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 17 Costes, ingresos y rentabilidad del total de zonas AFR Comercial en millones de euros

FIN CONFIDENCIAL]

4.1.1.3. Cálculo de los costes imputables al Servicio Universal

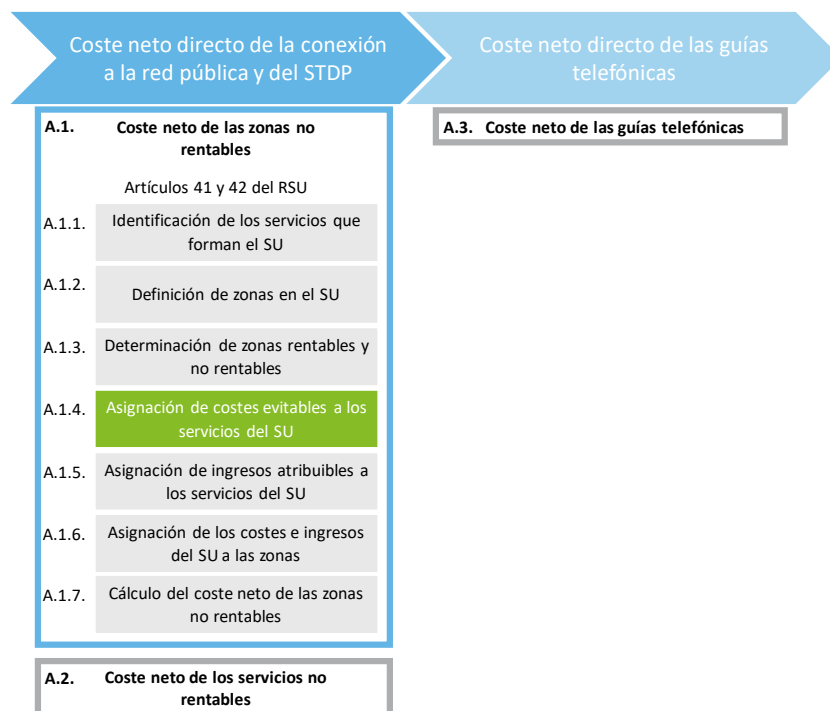


Figura 14 Fase de asignación de costes evitables a los servicios del SU

En el presente apartado, se analizan los costes imputables al SU. Éstos incluyen costes de red y costes comerciales y de gestión directos.

Los costes imputables de red están formados por los elementos de red necesarios para prestar los servicios en la zona no rentable y que no sean necesarios para prestar los servicios en otras zonas. Por ejemplo, la red de acceso es un coste imputable en la zona, sin embargo, la red CORE del operador no será imputable ya que es necesaria para prestar servicio en las zonas rentables.

Se analiza la red de acceso de TdE para determinar los Centros de Actividad Componentes de Red (en adelante, CACR) necesarios para prestar el servicio de conexión a la red (servicios del SCC “9010111 Conexión STB”, “9010121 Abono STB”, etc.) y los servicios telefónicos disponibles al público (servicios del SCC “9800211 Tráfico metropolitano y provincial voz”, “9800213 Tráfico interprovincial”, “9800214 Tráfico Fijo- móvil”, etc.).

A continuación, se presenta un esquema de la red de acceso con sus elementos:

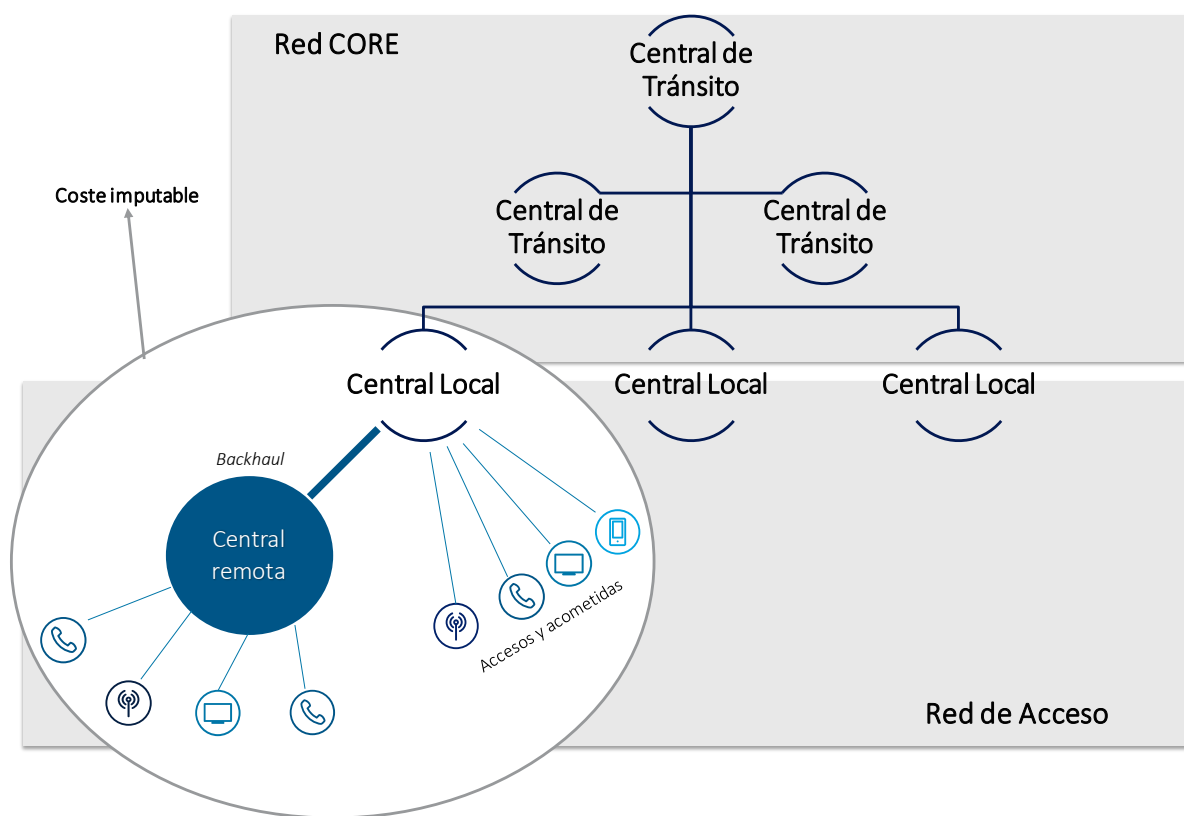


Figura 15 Esquema de los Costes imputables de la red

Los costes de actividades (Centros de actividad asignables directamente a los servicios (en adelante, CAADS) como se denominan en el SCC) se dividirán en:

- **Costes imputables**, que serán los costes variables directos, ya que estos costes son sensibles al volumen de los servicios, al número de clientes y a la existencia de la propia central. Entre ellos se encuentran los costes de interconexión, proveedores de contenidos, ventas, facturación, tributos, etc.
- **Costes no imputables**, entendiendo por tales los costes indirectos y los costes fijos, es decir, los costes comunes y conjuntos cuyo importe no se modifica sustancialmente ante variaciones en el volumen de los servicios, clientes y centrales. Entre ellos se encuentran los costes de gestión corporativa, marketing, I+D+I, costes de gestión de departamentos como los de información u operación, etc.

Debe destacarse que los costes comunes y conjuntos también cambian ante variaciones en los servicios y clientes, sin embargo, no se consideran costes imputables porque su elasticidad frente a variaciones en la demanda es muy baja y, si el número de zonas no rentables es reducido, su variación puede ser prácticamente nula.

Los costes imputables se dividen entre los relacionados con la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y los relacionados con los servicios telefónicos disponibles al público.

Conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas

El coste imputable al servicio de conexión a la red está formado por los CACR de acceso desde la tarjeta de red en la central o nodo remoto hasta el punto de terminación de red asignados a los servicios indicados del SCC, ya que el operador no desplegaría ninguna infraestructura de acceso en las zonas no rentables en caso de cesar la obligación de prestación del SU.

A continuación, se representan los CACR que reparten a los servicios pertenecientes a conexión de red:

Centros de Actividad (CA)	
921801111	Acometida de cobre
921801113	Acometidas inalámbricas
921801117	SUBA
921801123	Mantenimiento línea STB
921801129	Mantenimiento Acometida inalámbrica
921801151	Acceso cable de pares convencional
921801154	Otros accesos de banda estrecha
921801158	Accesos de banda estrecha LMDS y VSAT
921801196	Activación servicio STB Tradicional
921801197	Activación servicio STB Tecnología inalámbricas SU
92180121	Acceso telefónico básico en central
92180124	Repartidor principal
92180349	Transporte EEBB LMDS - EGATE MAN
92180611	Instalación línea STB
9228112	Tramitación
9228113	Reclamaciones
9228121	Facturación
9228122	Gestión de Cobro
9228131	Asistencia técnica y Post-venta
92281801	Retribuciones por interconexión fijo ? móvil
92281802	Retribuciones por interconexión fijo ? fijo
92281805	Outsourcing TRAC
92281808	Tributos locales
92281809	Canon concesional
92281810	Insolvencias
92281811	Financieros del circulante
92281813	Otros costes comerciales
92281816	Atención comercial
92281827	Comisiones comerciales
92281831	Retribución operadores por portabilidad
92281835	Preasignación y portabilidad

Servicios de conexión a la red de comunicaciones electrónicas	
9800111	Acceso RTB
9800112	Conexión RTB
98001511	Identificación de Línea Llamante
98001512	Restricción de Llamadas Salientes
980042108	SUBA Satélite

Figura 16 Asignación de CA a Servicios pertenecientes a la conexión de red

Estos elementos representan la planta externa y los medios portadores de la red de acceso, la instalación y mantenimiento de la misma y determinados CACR de la central relacionados con el acceso, como son el repartidor principal y las tarjetas de línea (incluidas en el SCC en la cuenta “Acceso telefónico básico en central”).

A continuación, se presenta una tabla y una gráfica en la que se muestra el peso de los costes de conexión a red que se imputa a cada servicio en 2018:

[CONFIDENCIAL

Tabla 18 Distribución de los costes de Conexión

FIN CONFIDENCIAL]

[CONFIDENCIAL

Figura 17 Porcentaje de reparto de costes a servicios atribuibles a conexión

FIN CONFIDENCIAL]

En la figura anterior se aprecia cómo el servicio “Acceso RTB (Cuota Mensual)” es el servicio con mayor peso en relación a los costes de conexión de red imputando el [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de los costes.

Servicio telefónico disponible al público

El coste imputable de red del servicio STDP está formado por los CACR que se imputan a los servicios que intervienen en la prestación del STDP, que son los servicios minoristas de tráfico y los mayoristas de terminación y acceso.

Los elementos imputables son los CACR de conmutación y los CACR de transporte hacia el nivel jerárquico de red superior, es decir, la conmutación y la red backhaul.

La red CORE del operador, jerárquicamente situada en un nivel superior a la central no rentable, no es imputable ya que TdE debe seguir prestando servicio a las zonas rentables, igualmente ocurre con los elementos funciones añadidas y otras funciones.

La red backhaul está formada por los elementos de transporte desde la central remota y/o muxfin a la central local y desde ésta a la central de tránsito inmediatamente superior. La conmutación atribuible a una zona será la conmutación en la central local, en la central remota y/o muxfin y la conmutación en la central Central Secundaria Digital (CSD) que provenga de sus accesos de abonado.

El resto de costes de red de un nivel superior a la central local (como el transporte nodal-nodal o la conmutación nodal) se consideran muy inelásticos frente a variaciones en el número de líneas, es decir, sólo varían significativamente ante grandes variaciones en las mismas.

Por todo ello, los CACR imputables para la conmutación en una zona y la red backhaul, así como los CAADS imputables de los servicios del SCC asociados al STDP son:

Centros de Actividad (CA)		Servicios atribuibles a STDP	
92180124	Repartidor principal	9800211	Tráfico metropolitano y provincial voz
92180211	Conmutación remota	9800213	Tráfico interprovincial
92180212	Conmutación local	9800214	Tráfico Fijo- móvil
92180213	Conmutación CSD	9800215	Tráfico internacional
92180217	Tráfico MUXFIN	9800218	Tráfico Internet
921803101	Transporte Remota- Local	9800226	Otros servicios de información
921803102	Transporte Local- Local	9800271	Servicios Públicos y de Emergencias
921803103	Transporte Local- CSD	9800281	Servicios de Red inteligente
921803104	Transporte Local- Tandem	98003321	Servicios telemáticos
921803105	Transporte Local- Nodal	9800531	Acceso Local
921803114	Transporte MUXFIN- Local	9800532	Acceso Tránsito simple
9228112	Tramitación	9800533	Acceso Tránsito doble
9228113	Reclamaciones	9800534	Acceso Metropolitano
9228121	Facturación	9800537	Servicio de interconexión de acceso RI (800/900)
9228122	Gestión de Cobro	9800541	Terminación Local
92281801	Retribuciones por interconexión fijo ? móvil	9800542	Terminación Tránsito simple
92281802	Retribuciones por interconexión fijo ? fijo	9800543	Terminación Tránsito doble
92281804	Pagos a proveedores de información	9800544	Terminación Metropolitana
92281808	Tributos locales	9800547	Terminación Red Inteligente
92281809	Canon concesional	9800548	Terminación desde Internacional
92281810	Insolvencias	9800549	Terminación Emergencia y atención ciudadana no gratuitos
92281811	Financieros del circulante	9800521	Resto servicios interconexión especial
92281813	Otros costes comerciales	9800591	Interconexión Local por capacidad
92281816	Atención comercial	9800592	Interconexión Tránsito simple y doble por capacidad
92281818	Pago a administraciones extranjeras		
92281827	Comisiones comerciales		
92281833	Retribuciones Sº de información Otras empresas		

Figura 18 Asignación de CA a servicios atribuibles a STDP

A continuación, se presenta una tabla y una gráfica en la que se muestra el peso de los costes del STDP que se imputa a cada servicio en 2018:

[CONFIDENCIAL

Tabla 19 Distribución de los costes atribuibles a STDP

FIN CONFIDENCIAL]

[CONFIDENCIAL

Figura 19 Porcentaje de reparto de costes a servicios atribuibles a STDP

FIN CONFIDENCIAL]

En la Figura 19 Porcentaje de reparto de costes a servicios atribuibles a STDP se observa cómo entre los cinco primeros servicios se atribuye el [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de los costes atribuibles a STDP, predominando los “Servicios de Red Inteligente” como el servicio con mayor coste imputable con un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], seguido del “Tráfico metropolitano y provincial voz” y la “Terminación Tránsito simple” con un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] y un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respectivamente.

En la revisión de la imputación de costes atribuibles al STDP, no se han detectado cambios metodológicos respecto al ejercicio anterior.

4.1.1.4. Cálculo de los ingresos atribuibles al Servicio Universal

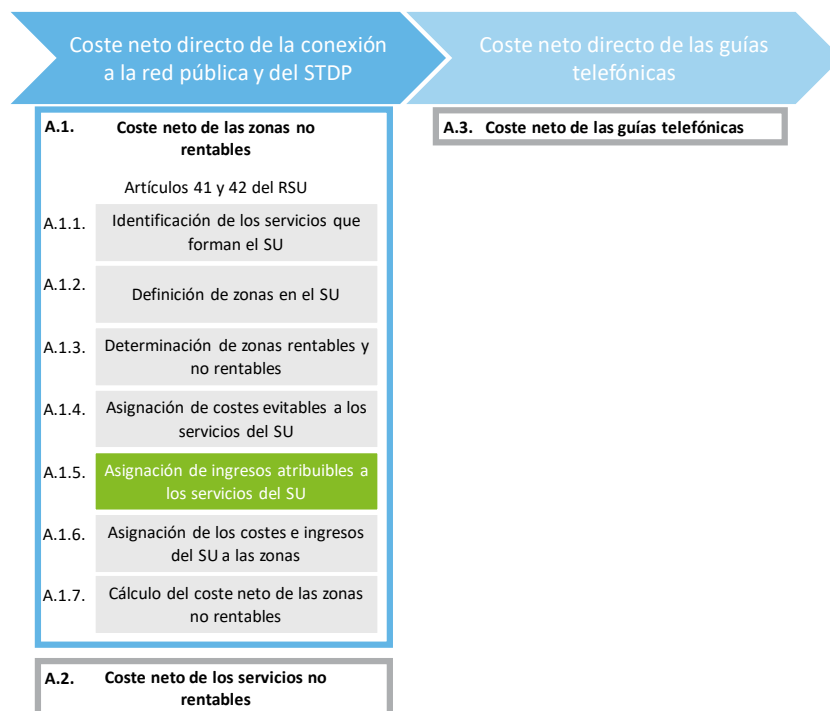


Figura 20 Fase de asignación de ingresos atribuibles a los servicios del SU

Se definen los ingresos atribuibles al SU como aquellos que el operador dejaría de recibir si dejara de prestar el SU, por tanto, serán los ingresos directos relacionados con:

- Conexión a la red
- STDP

Conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas

Los ingresos atribuibles a los servicios de conexión a la red son los siguientes:

Ingresos reflejados		Ingresos atribuibles a la conexión de red	
9010111	Conexión STB	9800111	Acceso RTB
9010121	Abono STB	9800112	Conexión RTB
9010152	Otras bonificaciones y descuentos	98001511	Identificación de Línea Llamante
9010157	Otras minoraciones	98001512	Restricción de Llamadas Salientes
901049317	Bonificaciones y descuentos otros servicios	980042108	SUBA Satélite
90104943	Tráfico Servicios IP-ISP		

Figura 21 Distribución de Ingresos Reflejados a Ingresos atribuibles a la conexión de red

La cuenta “9010152 Otras bonificaciones y descuentos” incluye los descuentos por el abono social. Dichos descuentos deben ser eliminados de esta cuenta para calcular el coste neto del servicio de conexión en zonas no rentables, ya que estos descuentos por abono social se calculan separadamente como coste de servicios no rentables.

- La parte correspondiente al alta de la línea deberá asignarse al servicio del SCC “Conexión RTB.

- La correspondiente al abono de la línea, al servicio de “Acceso RTB”.
- Se define que en caso de crearse en el SCC nuevas cuentas de ingresos de acceso de naturaleza similar a las indicadas, también deberán asignarse para calcular el coste neto directo del servicio de conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas tal y como ocurrió en el ejercicio de 2016 con la apertura del servicio “SUBA Satélite”

Por lo que el porcentaje de ingresos atribuibles por servicio de conexión de red se representa en la siguiente tabla y figura:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 20 Distribución de los ingresos atribuibles a la conexión de red

FIN CONFIDENCIAL]

[CONFIDENCIAL

Figura 22 Porcentaje de reparto de ingresos a servicios atribuibles a conexión

FIN CONFIDENCIAL]

En la figura anterior se puede observar cómo los ingresos por “Acceso RTB” predominan sobre el resto de ingresos atribuibles a conexión de red, con un peso del [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de los ingresos, seguido del servicio “Identificación de Línea Llamante” y “Conexión RTB” con un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de los ingresos respectivamente.

Se ha identificado una incidencia relacionada con ingreso atribuible al servicio “Identificación de Línea Llamante”, que se detallará más adelante en el apartado 5.2. Criterio de reparto del ingreso reflejado: Abono STB.

Servicio telefónico disponible al público

Estos ingresos se derivan del tráfico telefónico generado exclusivamente por el servicio telefónico básico.

Incluye los ingresos por tráfico a servicios de información, Red Inteligente y el tráfico mayorista de acceso y terminación en los clientes del SU. Debe destacarse que los ingresos han de ser únicamente de tráfico y por cuotas o similares.

En la siguiente tabla se presentan los principales servicios que se atribuyen al STDP:

[CONFIDENCIAL

Tabla 21 Distribución de los ingresos atribuibles a STDP

FIN CONFIDENCIAL]

Ingresos reflejados		Servicios atribuibles a STDP	
9010131	Servicio medido	9800211	Tráfico metropolitano y provincial voz
9010132	Bonificaciones y descuentos	9800213	Tráfico interprovincial
9010157	Otras minoraciones	9800214	Tráfico Fijo- móvil
9010312	Interconexión de tráfico con operadores móviles	9800215	Tráfico internacional
9010313	Interconexión de tráfico con operadores fijos	9800218	Tráfico Internet
9010431	Entrada y tránsito internacional de operadores	9800226	Otros servicios de información
9010472	Tráfico Red Inteligente	9800271	Servicios Públicos y de Emergencias
9010473	Bonificaciones y descuentos, Red Inteligente	9800281	Servicios de Red inteligente
90104924	Servicios de Información de Otros Operadores	98003321	Servicios telemáticos
		9800531	Acceso Local
		9800532	Acceso Tránsito simple
		9800533	Acceso Tránsito doble
		9800534	Acceso Metropolitano
		9800537	Servicio de interconexión de acceso RI (800/900)
		9800541	Terminación Local
		9800542	Terminación Tránsito simple
		9800543	Terminación Tránsito doble
		9800544	Terminación Metropolitana
		9800547	Terminación Red Inteligente
		9800548	Terminación desde Internacional
		9800549	Terminación Emergencia y atención ciudadana no gratuitos
		98005521	Resto servicios interconexión especial
		9800591	Interconexión Local por capacidad
		9800592	Interconexión Tránsito simple y doble por capacidad

Figura 23 Reparto de Ingresos Reflejados a Servicios atribuibles STDP

Quedando la distribución de los ingresos a servicios atribuibles a STDP de la siguiente manera:

[CONFIDENCIAL

Figura 24 Porcentaje de reparto de los ingresos a servicios atribuibles a STDP

FIN CONFIDENCIAL]

En la Figura 24 Porcentaje de reparto de los ingresos a servicios atribuibles a STDP, se observa cómo entre los cinco primeros servicios se atribuye el [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de los ingresos atribuibles a STDP, predominando el “Tráfico Fijo-Móvil” como el servicio con mayor ingreso atribuible al STDP con un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], seguido del “Tráfico metropolitano y provincial voz” y la “Terminación Red Inteligente” con un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respectivamente.

En la revisión de la imputación de ingresos atribuibles al STDP, no se han detectado cambios metodológicos respecto al ejercicio anterior.

4.1.1.5. Revisión de los criterios de despromediación de costes e ingresos a zonas

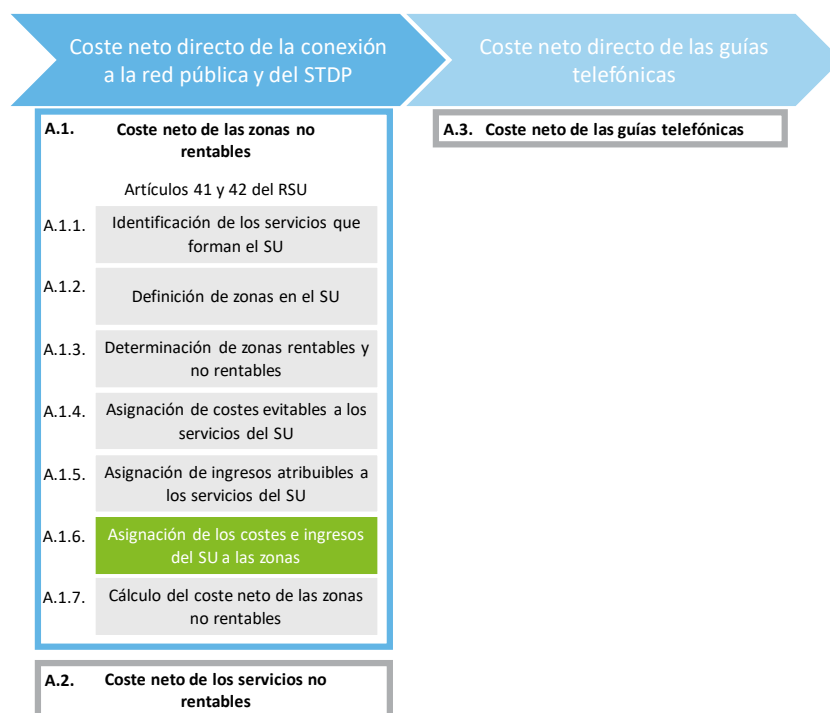


Figura 25 Fase de asignación de los costes e ingresos del SU a las zonas

Los criterios de despromediación se emplean para el reparto de ingresos y costes a zonas, tanto para la primera etapa de cálculo de la rentabilidad por zonas en que se consideran la totalidad de costes e ingresos de los servicios, como para la segunda etapa de cálculo en que se consideran los costes e ingresos atribuibles al SU. Para la definición de los criterios de despromediación de ingresos y costes se realizan las siguientes consideraciones:

- **Asignación a ingresos:** se realiza de manera directa a cada zona tras disponer TdE en sus sistemas de información los datos de ingresos generados por todos los servicios prestados desde la central: cuotas de acceso, tráfico telefónico, banda ancha, líneas alquiladas, servicios de datos, servicios mayoristas, etc. En caso de no contar con dicha información, TdE debe proponer los criterios de imputación objetivos y causales.

En el siguiente esquema se representa la asignación de criterios desde Ingresos Reflejados a Servicios:



Figura 26 Esquema de asignación de criterios de reparto desde Ingresos Reflejados a Servicios

Con relación a la despromediación de ingresos a zonas, TdE emplea una serie de criterios de reparto, atendiendo a la naturaleza de cada servicio. Se parte de la identificación de un criterio de reparto para cada uno de los servicios identificados en el SCC. Se conoce el valor de cada uno de los criterios por zona y el importe total a repartir, por criterio. De manera que se realiza el reparto del ingreso a zonas teniendo como driver el valor de dicho criterio por zona.

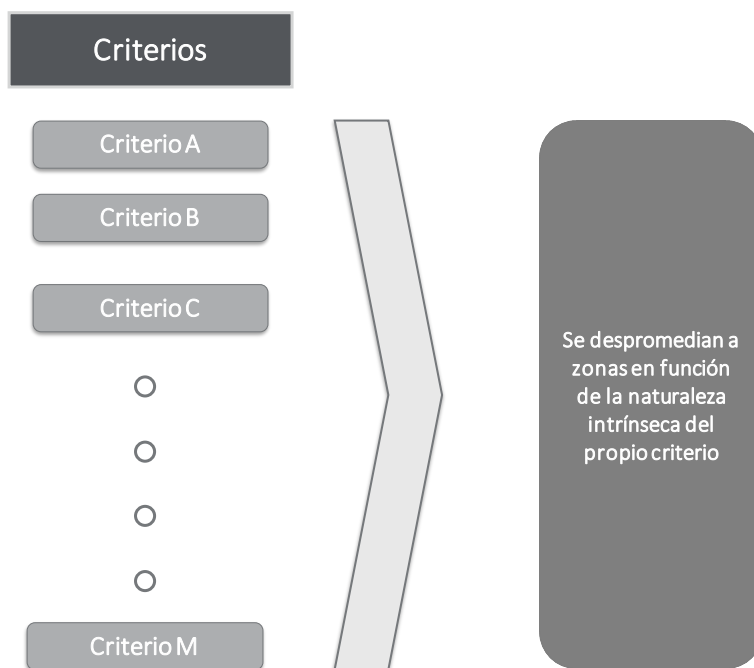


Figura 27 Esquema de despromediación a zonas de Ingresos

- **Asignación a costes:** partiendo de los Centros de Actividad del SCC en función de unos criterios objetivos y causales. Estos criterios incorporan las diferencias entre las zonas en cuanto a la topología de la red en

los CACR relacionados con la planta externa (recogidos en los CACR de acceso), el transporte remota-local y el transporte ATM y Ethernet relacionados con el ADSL.



Figura 28 Esquema de la asignación de criterios de despromediación desde Centros de Actividad a Servicios

De igual modo, para efectuar la despromediación de costes a zonas, se emplea una serie de criterios de reparto, según la naturaleza del Centro de Actividad que genera dichos costes. Esto es, se parte de la identificación de un criterio de reparto para cada una de las asignaciones de coste entre Centros de Actividad y servicios.

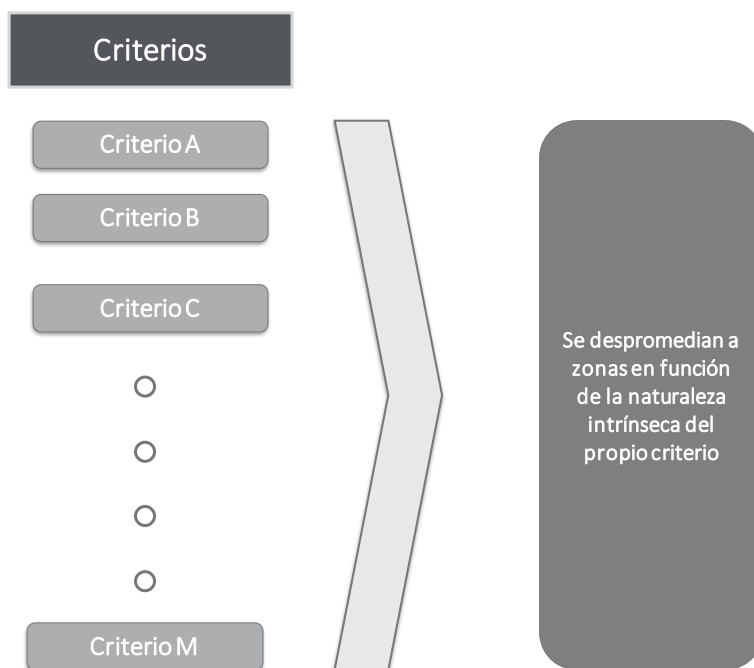


Figura 29 Esquema de despromediación a zonas

Los montos de estas asignaciones se agrupan en criterios de coste y se despromedian a zonas en función de la naturaleza intrínseca del propio criterio como se representa en el esquema anterior.

Debido a la apertura de nuevos servicios en el SCC, como por ejemplo el de “Conexión NEBA Local”, se han producido de manera análoga aperturas de criterios con respecto al ejercicio anterior en la despromediación de ingresos a zonas. En la siguiente tabla se muestran dichos cambios:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 22 Apertura de criterios de despromediación de ingresos

FIN CONFIDENCIAL]

De la misma manera, también se han producido aperturas de criterios con respecto al ejercicio anterior en la despromediación de costes a zonas. En la siguiente tabla se muestran dichos cambios:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 23 Apertura de criterios de despromediación de costes

FIN CONFIDENCIAL]

En la presente revisión, se ha solicitado a la operadora una muestra de zonas relevantes para que se verifique la despromediación de ingresos y costes que se imputan a dichas zonas dependiendo del criterio de despromediación.

En la tabla siguiente se comprueba la correcta despromediación de la muestra pedida comparándola con los datos proporcionados en el archivo Anexo_1_2:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 24 Comparación de muestra solicitada con importes del archivo Anexo_1_2

FIN CONFIDENCIAL]

Se verifica, por tanto, la correcta despromediación de la muestra solicitada.

4.1.1.6.Revisión de las subvenciones recibidas por TdE

La Comisión determina que se deben excluir del cálculo las subvenciones que estén relacionadas con la provisión de la conexión que permita el servicio de banda ancha, así como las asociadas a la extensión de la banda ancha, siempre que estén directamente relacionadas con los servicios del SU.

Las subvenciones se asignan a través de la cuenta “9012133 Traspasos de subvenciones de capital”. La operadora proporciona la información relativa a subvenciones en la que se describe el importe de dichas subvenciones en función del servicio al que se ha aplicado. En la siguiente figura se detallan los importes de las subvenciones a los diferentes servicios:

[CONFIDENCIAL

Figura 30 Importes de subvenciones en función de los servicios a los que se asignan

FIN CONFIDENCIAL]

En la Figura 30 Importes de subvenciones en función de los servicios a los que se asignan se observa que todas las subvenciones aplicadas a los resultados del ejercicio 2018 son imputables a servicios, al igual que un aumento en el volumen del importe de subvenciones aplicadas en el actual ejercicio en un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], hasta alcanzar los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] euros.

En segundo lugar, se aprecia un cambio de tendencia en el reparto de las subvenciones hacia los servicios destinados a ser aplicadas. Se ha multiplicado por [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] el volumen del importe destinado a servicios de conexión fibra, hasta alcanzar los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] euros y se han reducido en un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] las subvenciones destinadas a servicios de conexión ADSL.

Por último, y al igual que en el ejercicio 2017, en el ejercicio actual no se han identificado subvenciones relacionadas con el Acceso Telefónico.

Los principales organismos de los que la operadora recibe subvenciones son:

[CONFIDENCIAL

FIN CONFIDENCIAL]

Los organismos que han proporcionado mayores subvenciones a TdE durante los últimos ejercicios han sido la [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

Principalmente, estas subvenciones han ido asociadas a la extensión de la banda ancha e imputables al servicio de Conexión Fibra.

4.1.1.7. Revisión del cálculo del Coste Neto Directo de las zonas no rentables

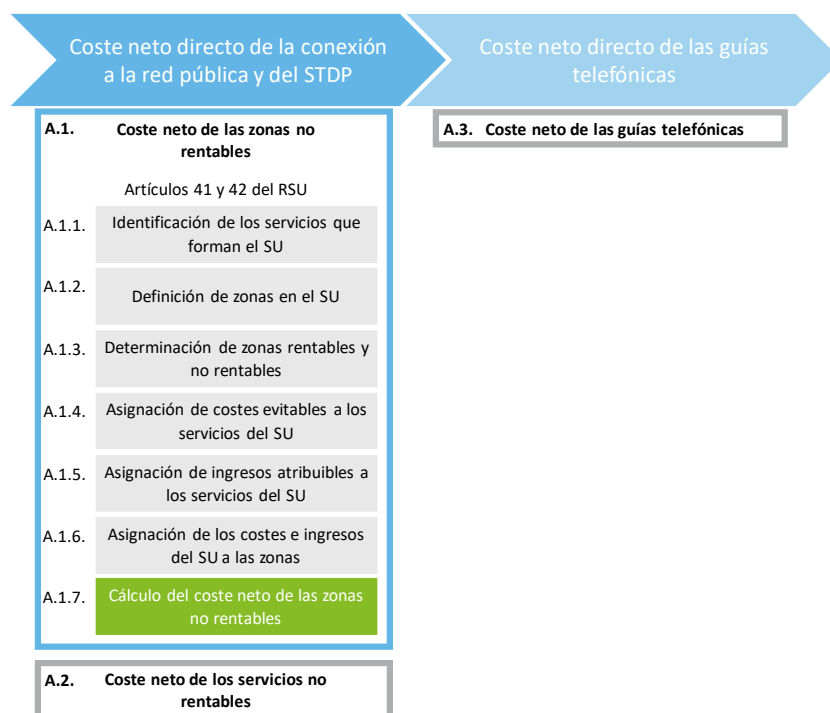


Figura 31 Fase de cálculo del coste neto de las zonas no rentables

Los artículos 41 y 42 del RSU indican que el coste neto de las zonas no rentables se obtendrá hallando la diferencia entre los costes imputables debidos a su prestación eficiente y los ingresos atribuibles.

$$\text{Coste neto zonas no rentables} = \text{Costes imputables} - \text{Ingresos atribuibles}$$

El coste neto total de las zonas no rentables será la suma de los costes netos de cada zona no rentable. Esta condición de que el coste neto de una zona sea mayor que cero garantiza que solo se sumarán los resultados de las zonas para las cuales la prestación del SU suponga un coste neto.

En este sentido, puede darse la situación de que una zona no rentable, resultante del cálculo de rentabilidad con la totalidad de servicios, no tenga coste neto ya que al considerarse los servicios de conexión y STDP la zona resulta rentable. La no rentabilidad de la zona sería causada por otros servicios que no forman parte del SU.

Por otro lado, también puede darse la situación de que una zona rentable, resultante del cálculo de rentabilidad con la totalidad de servicios, al analizar solo los servicios del SU, éstos generen un coste. Este coste no computaría para el CNSU ya que en base a criterios comerciales el operador prestaría el servicio en dicha zona, y, por tanto, sería una zona rentable como se detalla en la Figura 7 Esquema fases de cálculo del CNSU, esta zona quedaría excluida en la primera fase de cálculo.

En el apartado 4.1.1.2. Revisión de la rentabilidad por zona, se ha podido observar que, considerando los costes e ingresos de la totalidad de servicios, se obtenían un total de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas no rentables. En la segunda fase de cálculo, se descartan de ser incorporadas en el cómputo las [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas AFR Comercial y [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] NO TRAC, puesto que éstas resultan rentables considerando los ingresos y costes relativos a los servicios que componen el SU. En concreto, de las [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas NO TRAC identificadas como no rentables considerando todos los servicios (no solo los servicios del SU), la zona de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] es la única que considerando solo el margen de los servicios imputables al SU es rentable.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 25 Zona NO TRAC rentable considerando solo el margen de los servicios imputables al SU

FIN CONFIDENCIAL]

Por tanto, del cálculo final del CNSU relativo a zonas no rentables, se desprende que existen un total de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** zonas no rentables, incluyendo únicamente los ingresos y costes de aquellos servicios imputables al SU.

En la siguiente figura, se puede observar de forma esquemática el proceso de cálculo para la determinación de las zonas computables al CNSU:

[CONFIDENCIAL

Figura 32 Esquema de distribución de zonas en el cálculo del CNSU

FIN CONFIDENCIAL]

La distribución de las zonas incluidas en el cómputo del CNSU, para el ejercicio 2018, se detalla en la siguiente tabla, tanto en número de zonas por tipología como por ingresos, costes y márgenes:

[CONFIDENCIAL

Tabla 26 Evolución de los ingresos, costes y márgenes por tipología de zona para el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

De la tabla anterior, se extrae que las zonas TRAC aportan la mayor parte del CNSU relativo a zonas no rentables, de igual modo que en anteriores ejercicios. Las zonas NO TRAC son rentables en su práctica totalidad, exceptuando **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** zonas que resultan no rentables considerando los costes e ingresos relativos al SU.

Las zonas TRAC se corresponden con el **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** del peso total del CNSU de las zonas no rentables con **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** €. En cuanto a las zonas NO TRAC que imputan costes al CNSU de las zonas no rentables, en la siguiente tabla se desglosan los ingresos, costes y márgenes (coste neto directo al SU) de estas zonas:

[CONFIDENCIAL

Tabla 27 Ingresos, Costes y Margen de las zonas NO TRAC que imputan al CNSU de las zonas no rentables

FIN CONFIDENCIAL]

Estas zonas NO TRAC tienen un peso del **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** del total del CNSU de las zonas no rentables con coste neto directo de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**€.

En la siguiente figura se puede observar sobre el territorio nacional, y desglosado por provincias, el coste neto directo de las zonas no rentables del SU:

[CONFIDENCIAL

Figura 33 Coste neto directo de las zonas no rentables por provincia para el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

De la figura anterior, se extrae que las provincias que imputan mayor coste al SU se encuentran en el tercio noroeste de la península, destacando la provincia Lugo como la única provincia que imputa un coste superior al millón de euros al SU.

No se ha detectado ninguna incidencia reseñable que vaya en contra de los procedimientos de cálculo determinados por la Comisión para el cálculo del CNSU de las zonas no rentables.

4.1.2. Revisión del Coste Neto directo de los servicios no rentables

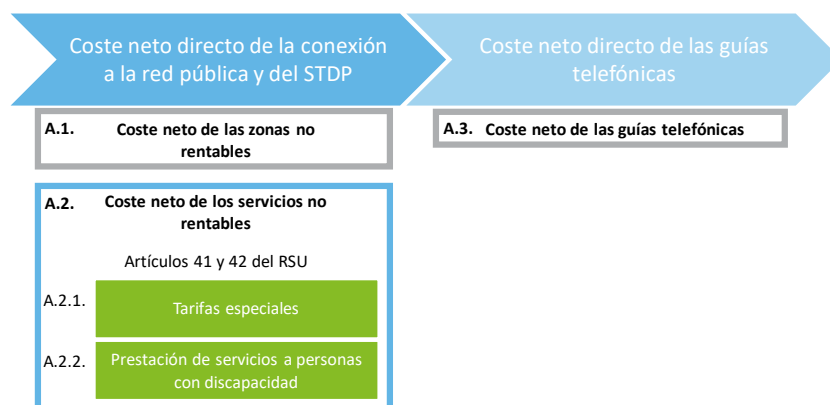


Figura 34 Fase del coste neto de los servicios no rentables

En el presente apartado se muestra la revisión efectuada por Deloitte para la determinación del CNSU relativo a los servicios no rentables.

El artículo 39.3 del RSU define los servicios no rentables:

“[...] 3. Tendrán la consideración de servicios no rentables los solicitados por clientes o grupos de clientes, a los que un operador no se los prestaría a precio asequible, atendiendo a razones exclusivamente comerciales, bien por disfrutar de tarifas especiales, bien por su alto coste, incluido el de su acceso. Son susceptibles de ser calificados como servicios no rentables los que deban prestarse a los usuarios que tengan discapacidades que impliquen una barrera de acceso al servicio o un uso más oneroso de este que el de un usuario sin discapacidad y a los colectivos de pensionistas y jubilados cuya renta familiar no exceda del indicador que, conforme al artículo 35.2.a). 1.º, establezca la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.”

El artículo 35 apartado 2.a) del RSU establece que los planes de precios especiales son los siguientes:

- Abono social.
- Usuarios ciegos o con grave discapacidad visual.
- Usuarios sordos o con discapacidad auditiva o personas con graves problemas en el habla.

En resumen, el componente tarifas sociales es la suma de:

$$\text{Tarifas especiales} = \text{AbonoSocial} + \text{Usuarios ciegos} + \text{Usuarios sordos}$$

En los siguientes apartados se detalla el coste incurrido por TdE para la prestación de los planes de precios especiales.

4.1.2.1. Resultados del Coste Neto directo de los servicios no rentables

Los resultados presentados por TdE para el Coste Neto directo de los servicios no rentables, así como los importes aprobados por la Comisión en ejercicios previos se representan en la siguiente tabla:

	Aprobado 2013 (€)	Aprobado 2014 (€)	Aprobado 2015 (€)	Aprobado 2016 (€)	Aprobado 2017 (€)	Presentado 2018 (€)
CNSU de los servicios no rentables	9.598.713	7.862.784	6.949.027	5.888.901	4.554.699	4.429.729

Tabla 28 Evolución del CNSU de los servicios no rentables

A continuación, se presenta el desglose del coste neto relativo a los servicios no rentables por los distintos planes de precios especiales para el ejercicio 2018:

[CONFIDENCIAL

Tabla 29 Desglose por los distintos planes de precios especiales del coste neto de los servicios no rentables

FIN CONFIDENCIAL]

4.1.2.2. Revisión del cálculo de las tarifas especiales

A continuación, se revisa el cálculo de los costes derivados por la prestación de los planes de precios especiales presentados anteriormente.

Abono social

Se determina que el plan de precios del Abono Social estará destinado a jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda del indicador que se determine, en cada momento, por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, y consistirá en la aplicación de una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico de la conexión a la red.

El coste de este tipo de tarifa especial se calcula de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} \text{AbonoSocial_Conexión} \\ &= N^{\circ} \text{ Altas_con_reducción} \times (\text{Cuota_conexión_bonificada} \\ &\quad - \text{Cuota_servicio_conexión}) \end{aligned}$$

$$\text{AbonoSocial_abono} = \sum_{\text{mes}} N^{\circ} \text{ Cuotas_con_reducción}_{\text{mes}} \times (\text{Cuota_abono_bonificada} - \text{Coste_abono})$$

En relación a los abonados a este plan de precios, TdE aplica una bonificación del 95% en la cuota de abono. La cuota de abono de líneas individuales asciende durante el ejercicio 2018, al igual que en ejercicios anteriores a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] €; 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 [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] €.

Del SCC en el estándar de costes corrientes, se extrae que el coste unitario del servicio de Acceso RTB (Cuota Mensual) asciende a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] más que en el ejercicio anterior.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 30 Evolución del coste unitario del Acceso RTB (Cuota mensual)

FIN CONFIDENCIAL]

De esta manera, la diferencia entre el coste unitario del servicio Acceso RTB y la cuota de abono bonificada es el importe que se considera para determinar el coste derivado de la cuota del abono social.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 31 Cálculo del coste incurrido por TdE por línea de abono social

FIN CONFIDENCIAL]

Una vez obtenido el importe de la cuota bonificada es necesario conocer la planta media de clientes para calcular el importe del coste asociado al "Abono social". En la siguiente tabla se presenta el volumen de líneas mensuales del servicio de abono social empleado por TdE para el cálculo del CNSU.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 32 Volumen de líneas mensuales del servicio de abono social empleado por TdE para el cálculo del CNSU.

FIN CONFIDENCIAL]

En el ejercicio 2018, las líneas medias mensuales de abono social ascienden a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]. Por lo que, se concluye que el coste derivado del abono social es el siguiente:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 33 Cálculo del coste del abono social

FIN CONFIDENCIAL]

La siguiente figura muestra la evolución de los clientes medios anuales y el coste derivado del abono social:

[CONFIDENCIAL

Figura 35 Clientes medios anuales y costes totales del Abono Social

FIN CONFIDENCIAL]

De la figura anterior, se extrae que los clientes medios anuales han descendido un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] en 2017 a los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] en 2018. Del mismo modo, los costes totales del Abono Social han descendido, un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] con respecto al ejercicio anterior llegando a los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] € en 2018.

Usuarios con discapacidades

El coste derivado de los servicios no rentables relativo a usuarios con discapacidades representa un porcentaje reducido del coste total de los servicios no rentables. Consiste en el coste incurrido por TdE para ofrecer servicios a usuarios ciegos, usuarios con grave discapacidad visual y usuarios sordos o con discapacidad auditiva grave o personas con graves problemas en el habla. A continuación, se presentan los costes de dichos servicios para el ejercicio 2018:

[CONFIDENCIAL

Tabla 34 Evolución del coste de servicios no rentables para usuarios con discapacidades

FIN CONFIDENCIAL]

El coste incurrido por TdE para la prestación de servicios no rentables a usuarios con discapacidades ha continuado con la misma tendencia de ejercicios anteriores y ha decrecido un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respecto al ejercicio 2017, pasando de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] € en 2017 a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] € en 2018. Esta caída en el coste incurrido por TdE se debe principalmente a una bajada de los beneficiarios de estos servicios, pasando de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] en el ejercicio 2017 a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] en el ejercicio 2018, un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] menos de clientes que en el ejercicio anterior.

No se ha detectado ninguna incidencia reseñable que vaya en contra de los procedimientos de cálculo determinados por la Comisión para el cálculo del CNSU de los servicios no rentables.

4.1.3. Revisión del cálculo del CNSU relativo a los servicios de guías

En este apartado se analizan los aspectos identificados relacionados con el CNSU de TdE relativo a los servicios de guías.

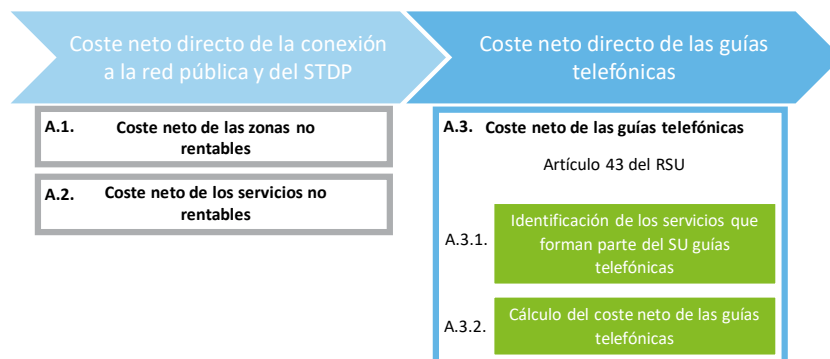


Figura 36 Fase del coste neto directo de las guías telefónicas

Se va a proceder a describir los resultados presentados por TdE en el ejercicio 2018 y compararlo con los resultados del ejercicio 2017.

A continuación, se realizará una revisión de la metodología seguida por TdE para calcular el importe asociado al servicio de guías imputable al CNSU y su correcta implantación en comparación con la metodología aprobada por la Comisión.

4.1.3.1. Resultados del Coste Neto directo de los servicios de guías

De acuerdo con el artículo 30 del RSU, en relación a las guías telefónicas, indica que:

“[...] 1. Los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a disponer de una guía general impresa de números de abonados, que se actualice, [...], una vez al año [...]”

2. Cuando la disposición de la guía a la que se refiere este artículo no quede garantizada por el libre mercado, su elaboración, que se realizará teniendo en cuenta los principios de accesibilidad universal y diseño para todos, corresponderá a la empresa designada al efecto quien, además, habrá de entregarla gratuitamente a todos los abonados del servicio telefónico disponible al público [...]”

En el manual del CNSU 2018, TdE propone la determinación de la cuantía del componente del CNSU por servicios de guías en base al margen del servicio de guías del SU (‘98009421 – Guías Servicio Universal’) reflejado en el SCC. Este importe se corresponde con determinadas partidas de coste del servicio 98009421 “Guías Servicio Universal”, en concreto las de personal y sistemas.

En el ejercicio 2018, al igual que en el ejercicio previo, TdE ha presentado en sus resultados un coste neto derivado del servicio de guías, a continuación, se presentan los resultados y la comparativa con los ejercicios anteriores:

CNSU Servicio de guías	2016 Aprobado	2017 Aprobado	2018 Presentado
Ingresos	-	2.058.543	2.058.543
Costes	-	2.358.511	2.313.090
Total CNSU	-	299.968	254.547

Tabla 35 Evolución del CNSU relativo a los servicios de guías en el periodo 2016-2018

4.1.3.2. Revisión de la metodología empleada para el cálculo

En primer lugar, se ha procedido a comprobar las partidas que aparecen en el SCC y que imputan algún coste al servicio 98009421 Guías Servicio Universal. Se recogen en la siguiente tabla.

CNSU Servicio de guías	Código	Descripción	Imputable al CNSU
Ingresos	90104922	Comercialización de páginas blancas y guías	Sí
	9228144	Gestión de guías	Sí
	92281827	Comisiones comerciales	No
	92281834	Otros costes de Marketing y Publicidad	No
	9238211	Gestión corporativa	No

Tabla 36 Ingresos y costes imputables al CNSU de guías según la Resolución de 22 de noviembre de 2012

Tal y como se observa en la tabla anterior, únicamente se debe tener en cuenta a la hora de calcular el importe imputable al CNSU el servicio de Gestión de guías. De este servicio, además del pago por la elaboración y distribución de las guías, únicamente se deben tener en cuenta las partidas de personal y sistemas, tal y como indica el manual del CNSU 2018 y la resolución de la CNMC del CNSU del ejercicio 2017.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 37 Desglose de costes imputables al CNSU por los servicios de guías de TdE

FIN CONFIDENCIAL]

El importe asociado a la “Plataforma Adquira”⁸ se debe a la tasa que todo proveedor debe pagar para participar en los procesos de compra de dicha plataforma. Por tanto, tal y como sucede con los costes asociados a “Otros Costes”, y de acuerdo con la metodología aprobada por la Comisión y la resolución de aprobación del CNSU 2017, dichas partidas no computan coste al CNSU.

A continuación, se describe cada una de las componentes de la gestión de guías que sí imputan coste al CNSU.

Pago a HIBU para la elaboración y distribución de las guías

La componente con mayor aportación al CNSU derivado de los servicios de guías es el pago a HIBU por la edición electrónica, creación y mantenimiento del sitio de descarga, así como por la impresión y distribución de las guías correspondientes al SU. El importe asociado a esta cuenta asciende a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], el mismo importe que en el ejercicio anterior. Este importe viene fijado por un contrato firmado entre ambas empresas.

Coste de la plataforma de almacenamiento de la base de datos

La plataforma de almacenamiento de la base de datos es utilizada para dar respuesta a las diversas peticiones de información sobre datos de abonados. Con el fin de conocer la utilización de esta plataforma para poder realizar las tareas del elemento del servicio universal de edición y distribución de guías de abonados, TdE ha cuantificado el número de procesos realizados por la misma para dichas tareas. En total se realizaron [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] procesos relacionados con las Guías del Servicio Universal, de un total de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] procesos. Cabe destacar que se ha incrementado el coste de esta partida en un [CONFIDENCIAL

⁸ Plataforma de compras electrónica utilizada por TdE

FIN CONFIDENCIAL], pasando de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] presentados en el ejercicio 2017 a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] en el ejercicio 2018 debido a que ha habido nuevas altas de activos relacionadas con la aplicación, aumentando el importe del gasto de amortización asociado.

Tomando en consideración el número de procesos asociados a la utilización de la plataforma para realizar las tareas del elemento del SU de edición y distribución de guías de abonados, el importe que computa al CNSU por este motivo es de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], tal y como se muestra en la siguiente tabla:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 38 Desglose de procesos de la plataforma de almacenamiento de la base de datos

FIN CONFIDENCIAL]

Coste del personal interno para la gestión de las guías

TdE dispone en su plantilla de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas dedicadas a la prestación del servicio universal de edición y distribución de las guías de abonados. La plantilla está formada por [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas de carácter más operativo y [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] coordinador. Partiendo de la base de que el personal trabaja [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] horas a la semana [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], TdE ha accedido a proporcionar la siguiente tabla donde se muestra la dedicación semanal de las [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas por tareas.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 39 Dedicación semanal del personal interno de TdE al SU Guías en horas

FIN CONFIDENCIAL]

En la siguiente tabla se muestra el importe asociado a la realización de las actividades del SU Guías por parte del personal interno ya que no dedican el 100% de su tiempo a actividades relacionadas con dicho servicio:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 40 Desglose del coste asociado al personal interno del SU Guías

FIN CONFIDENCIAL]

El coste de esta partida se ha reducido en un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], pasando de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] aprobados en el ejercicio 2017 a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] presentados en el ejercicio 2018. Este descenso es debido a dos incidencias identificadas en el ejercicio 2017 y 2018, detalladas en los apartados 5.3. Personal interno del SU Guías y 5.4. Dedicación semanal del personal interno del SU Guías respectivamente.

Ingreso de HIBU para la explotación de las guías

Por otro lado, tal y como se aprecia en la siguiente tabla, los ingresos de guías se asocian únicamente con el pago de la empresa HIBU por la cesión de derechos para la explotación de las guías. El importe coincide con los gastos pagados por TdE para la elaboración y distribución de las guías tal y como queda reflejado en el contrato entre ambas empresas.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 41 Ingresos imputables al CNSU por los servicios de guías de TdE

FIN CONFIDENCIAL]

A modo resumen se presenta la siguiente tabla en la cual se desglosan los importes relacionados con el SU Guías de las partidas que imputan al CNSU.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 42 Desglose del CNSU relativo al servicio de guías

FIN CONFIDENCIAL]

Por todo esto, se considera que a excepción de la incidencia detectada y posteriormente analizada en el apartado 5.4. Dedicación semanal del personal interno del SU Guías, la metodología empleada por TdE a la hora de calcular la aportación al CNSU de los servicios de guías se ha llevado a cabo de acuerdo con la metodología implantada por la Comisión, y de acuerdo con la resolución de la CNMC del ejercicio 2017.

4.2. Revisión de los Beneficios no Monetarios

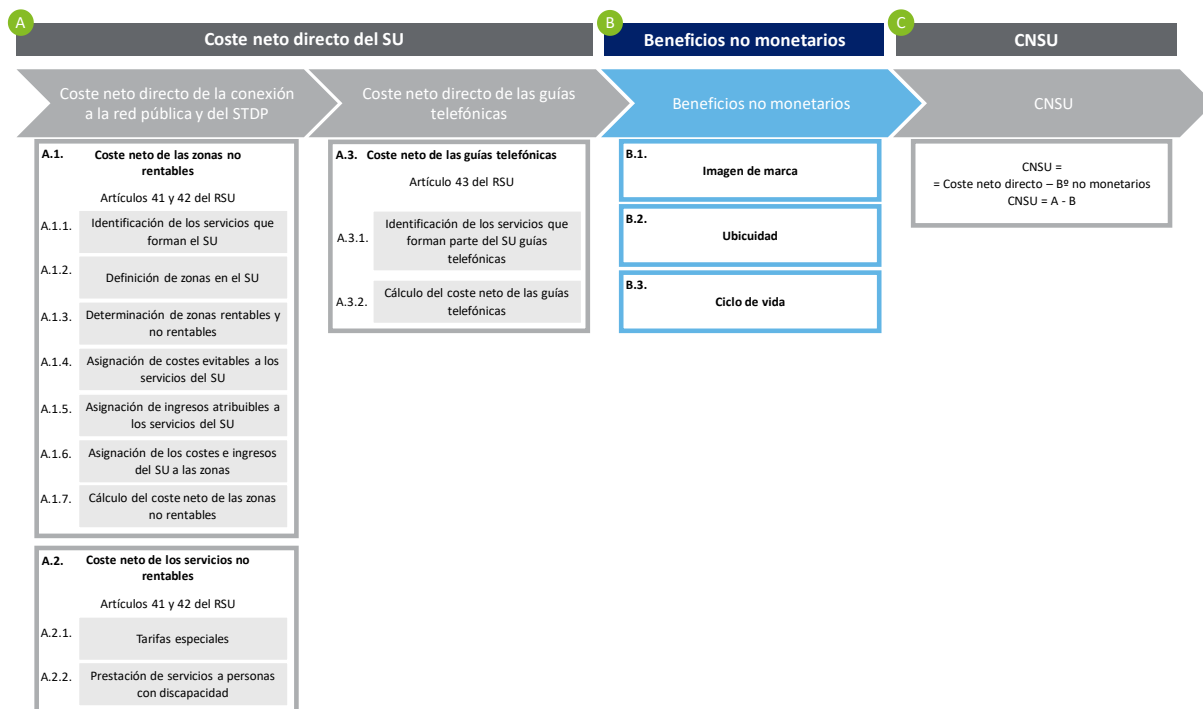


Figura 37 Fase de beneficios no monetarios

De acuerdo al artículo 40 del RSU corresponde a la Comisión especificar la metodología para cuantificar los beneficios no monetarios obtenidos por el prestador del SU.

En esta línea, la Comisión ha determinado qué beneficios intangibles han de ser considerados y ha definido de manera detallada las metodologías específicas para su determinación.

En concreto, la Comisión ha establecido las siguientes categorías de beneficios intangibles:

- Reconocimiento de la imagen de marca del operador.
- Ubicuidad.
- Ciclo de vida.

Deloitte ha procedido a revisar estos tres tipos de BNM con la información aportada por la operadora siguiendo la metodología de la Comisión.

4.2.1. Beneficios no monetarios basados en el reconocimiento de la imagen de marca del operador

Se entiende por BNM basado en el reconocimiento de la imagen de marca del operador aquel beneficio asociado al impacto positivo que tiene la provisión del SU en la marca o reputación de la compañía.

El procedimiento de cálculo de los BNM basados en el reconocimiento de marca del operador se ilustra de manera resumida a través del siguiente esquema:

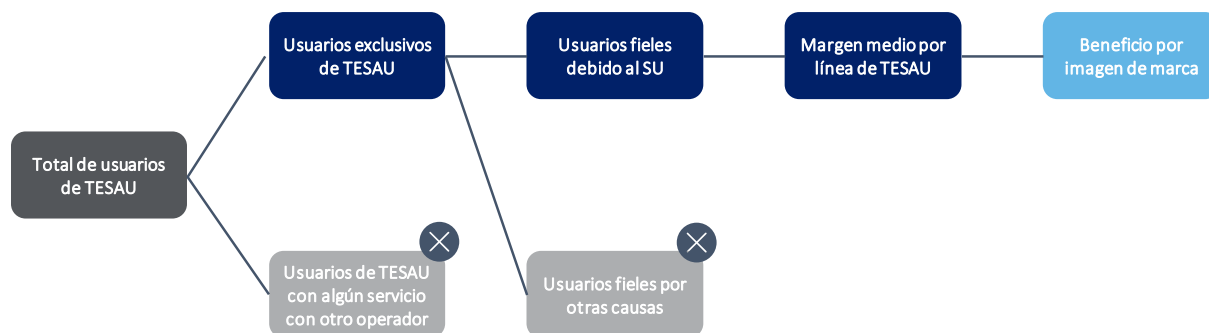


Figura 38 Proceso de cálculo del BNM basado en la imagen de marca

La metodología de cálculo se realiza siguiendo los siguientes pasos:

1. Determinar el número de líneas de telefonía fija y líneas de telefonía con banda ancha que están en exclusiva con TdE. Según la Resolución de 17 de julio de 2014, este valor resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned}
 N^{\circ} \text{ Linea_OpsSUexc} &= N^{\circ} \text{ Linea_STB_minoristas} - N^{\circ} \text{acc_indirectos_no_desnudos} \\
 &\quad - N^{\circ} \text{acc_desagregados_compartidos}
 \end{aligned}$$

Siendo:

- N°Lineas_STB_minoristas: Número total de líneas STB minoristas.
- N°acc_indirectos_no_desnudos: Número de accesos indirectos de banda ancha no desnudos.
- N°acc_desagregados_compartidos: Número de accesos desagregados compartidos.

Al igual que en el ejercicio previo, TdE no está descontando las líneas preseleccionadas, a diferencia de la fórmula presentada por la Comisión de Metodología. Sin embargo, dado que las líneas preseleccionadas extraídas de los sistemas internos de TdE no incluyen otros servicios mayoristas (por ejemplo, los accesos indirectos), se considera razonable su consideración para minorar el número de usuarios exclusivos de TdE.

Así, la fórmula propuesta para el cálculo de las líneas exclusivas es la siguiente:

$$\begin{aligned}
 N^{\circ} \text{Lineas_OpSUexc} &= N^{\circ} \text{Lineas_STB_minoristas} - N^{\circ} \text{acc_indirectos_no_desnudos} \\
 &\quad - N^{\circ} \text{acc_desagregados_compartidos} - N^{\circ} \text{Lineas_preseleccionadas}
 \end{aligned}$$

Siendo:

- N°Lineas_STB_minoristas: Número total de líneas STB minoristas.
 - N°acc_indirectos_no_desnudos: Número de accesos indirectos de banda ancha no desnudos.
 - N°acc_desagregados_compartidos: Número de accesos desagregados compartidos.
 - N°líneas_preseleccionadas: Número de líneas preseleccionadas (no incluidas en otros servicios mayoristas).
2. Determinar el porcentaje de usuarios fieles que, estando en exclusiva con TdE, han comunicado en la encuesta que son fieles a la Operadora por ser prestador del SU. Según establece la mencionada Resolución, el procedimiento de realización de las encuestas se llevará a cabo por la Comisión “con el fin de garantizar la objetividad y la independencia del proceso”.

3. En tercer lugar, es preciso calcular el margen total medio por línea de TdE, correspondiente a los servicios de acceso, tráfico y banda ancha. Concretamente, este valor resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Margen_total_medio_por_línea} = \frac{\text{Margen "98002 Acceso"} + \text{Margen "98002 Tráfico"} + \text{Margen "98004 Banda ancha"}}{(\text{Nº total_líneas_promedio})}$$

Siendo:

- Margen "98001 Acceso": Margen del grupo de servicios del SCC de TdE pertenecientes al segmento de Acceso.
 - Margen "98002 Tráfico": Margen del grupo de servicios del SCC de TdE pertenecientes al segmento de Tráfico.
 - Margen "98004 Banda ancha": Margen del grupo de servicios del SCC de TdE pertenecientes al segmento de Banda Ancha.
 - Nºtotal_líneas_promedio: Número total de líneas promedio del ejercicio, calculadas a partir del SCC con los datos al final del ejercicio actual y al final del ejercicio anterior.
4. Por último, el beneficio no monetario basado en el reconocimiento de marca de TdE se obtiene, a partir de las etapas anteriores, a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Beneficio_Imagen_Marca} = \text{NºLíneas_OpSUexc} \times \%(\text{Usuarios_fieles}) \times \text{Margen_total_medio_por_línea}$$

TdE ha presentado a la Comisión todos aquellos parámetros necesarios para el cálculo del BNM por imagen de marca que se extraen de sus sistemas internos. Durante la revisión de los mismos, no se ha identificado ninguna incidencia ni aspecto reseñable en contra de los principios y criterios dictados por la Comisión.

4.2.2. Beneficios no monetarios basados en la ubicuidad

Se entiende por BNM basado en la ubicuidad aquel beneficio obtenido por el proveedor del SU cuando uno de sus usuarios situado en una zona no rentable se muda a una zona rentable y continúa contratando sus servicios por el hecho de que el operador presta servicios en todo el territorio nacional y tiene mayor capilaridad de red.

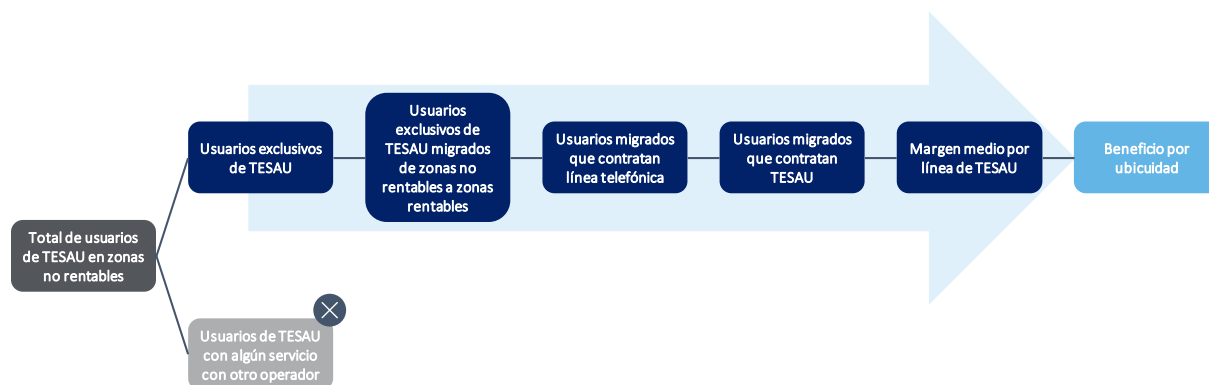


Figura 39 Proceso de cálculo del BNM basado en la ubicuidad

El procedimiento de cálculo de los BNM basados en la ubicuidad se ilustra de manera resumida a través del siguiente esquema.

La metodología de cálculo, basada en el esquema anterior, comprende los siguientes pasos:

1. Determinar el número de líneas de TdE en zonas no rentables (líneas de telefonía fija y líneas de telefonía con banda ancha) que están en exclusiva con TdE. Este valor resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} N^{\circ} \text{Líneas_OpSUexc_znr} \\ = N^{\circ} \text{Líneas_STB_minoristas_znr} - N^{\circ} \text{acc_indirectos_no_desnudos_znr} \\ - N^{\circ} \text{acc_desagregados_compartidos_znr} - N^{\circ} \text{Líneas_preseleccionadas_znr} \end{aligned}$$

Siendo:

- $N^{\circ} \text{Líneas_STB_minoristas_znr}$: número total de líneas STB minoristas en zonas no rentables.
 - $N^{\circ} \text{acc_indirectos_no_desnudos_znr}$: número de accesos indirectos de banda ancha no desnudos en zonas no rentables.
 - $N^{\circ} \text{acc_desagregados_compartidos_znr}$: número de accesos desagregados compartidos en zonas no rentables.
 - $N^{\circ} \text{líneas_preseleccionadas_znr}$: número de líneas preseleccionadas (no incluidas en otros servicios mayoristas) en zonas no rentables.
2. En segundo lugar, se procede a calcular el número de usuarios exclusivos de TdE que migran desde zonas no rentables a zonas rentables. Para ello, la Comisión establece que se aplique al número de usuarios obtenidos en el paso anterior la tasa de migración (T), extraída del Instituto Nacional de Estadística (INE), desde municipios de menos de 10.000 habitantes hacia las principales capitales de provincia y ciudades de más de 100.000 habitantes. Este cálculo se refleja a través de la siguiente fórmula:

$$N^{\circ} \text{Líneas_migradas} = N1 \text{Líneas_OpSUexc_znr} \times T$$

3. En tercer lugar, es preciso determinar el número de usuarios que, habiendo migrado de zonas no rentables a zonas rentables, contratan una línea telefónica fija y, de ellos, aquellos que la contratan con TdE. Para ello, al número de usuarios calculado en el paso anterior, se le aplicará, por un lado, el factor correspondiente al porcentaje de hogares con telefonía fija sobre el total de hogares (P) y, por otro, la cuota de mercado en líneas del servicio telefónico fijo de TdE en el segmento residencial. Las fuentes de referencia de estos dos últimos parámetros serán el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI) y el Informe Anual periódico de la Comisión, respectivamente. Este cálculo se refleja a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Base_Líneas} = N^{\circ} \text{Líneas_migradas} \times P \times \text{Cuota_OpSU_residencial}$$

4. El siguiente paso abarca la identificación de aquellos usuarios que deciden contratar o bien únicamente el servicio telefónico fijo (L1) o bien el servicio telefónico fijo y de banda ancha (L2). Para ello, al valor calculado en el paso anterior, se aplica o bien el porcentaje de líneas que tienen únicamente el servicio telefónico fijo en zonas rentables o bien el porcentaje de líneas que tienen servicio telefónico fijo y banda ancha en zonas rentables. Las fórmulas que rigen este cálculo son las siguientes:

$$L1 = \text{Base_Líneas} \times Ct_1$$

$$L2 = \text{Base_Líneas} \times Ct_2$$

5. Seguidamente, es preciso estimar tanto el margen promedio por línea de aquellos usuarios que hacen uso únicamente del servicio telefónico fijo como el margen promedio por línea de aquellos usuarios que hacen uso del servicio telefónico y de banda ancha. Estos valores se obtienen a través de la aplicación de las siguientes fórmulas:

$$\text{Margen_medio_por_línea_1} = \frac{\text{Margen "Acesso y Tráfico sólo telefonía"}}{N^{\circ} \text{total_líneas_medio_telefonía}}$$

$$\text{Margen_medio_por_linea_2} = \frac{\text{Margen "Acceso, Tráfico y BA de telefonía y BA"}}{\text{Nº_total_líneas_medio_telefonía_y_BA}}$$

Siendo:

- Margen "Acceso y Tráfico sólo telefonía": margen de los servicios de acceso y de tráfico de las líneas de TdE que sólo tienen el servicio telefónico fijo.
 - Margen "Acceso, Tráfico y BA de telefonía y BA": margen de los servicios de acceso, tráfico y banda ancha de las líneas de TdE que tienen conjuntamente el servicio telefónico fijo y la banda ancha.
 - Nº_total_líneas_medio_telefonía: número total de líneas de TdE que sólo tienen el servicio telefónico fijo.
 - Nº_total_líneas_medio_telefonía_y_BA: número total de líneas de TdE que tienen conjuntamente el servicio telefónico fijo y la banda ancha.
6. Por último, el BNM basado en la ubicuidad se obtiene, a partir de las etapas anteriores, a través de la siguiente fórmula:

Beneficio_Ubicuidad

$$= L1 \times \text{Margen_medio_por_linea_L1} + L2 \times \text{Mrgen_medio_por_linea_L2}$$

TdE ha presentado a la Comisión todos aquellos parámetros necesarios para el cálculo del BNM por ubicuidad que se extraen de sus sistemas internos.

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

4.2.3. Beneficios no monetarios basados en el ciclo de vida

Se entiende por BNM basado en el ciclo de vida, aquel beneficio obtenido por el proveedor del SU cuando uno de sus clientes inicialmente no rentable pasa a ser rentable con el tiempo sin cambiar su ubicación.

El procedimiento de cálculo de los BNM basados en el ciclo de vida se presenta de manera resumida a través de la siguiente ilustración.

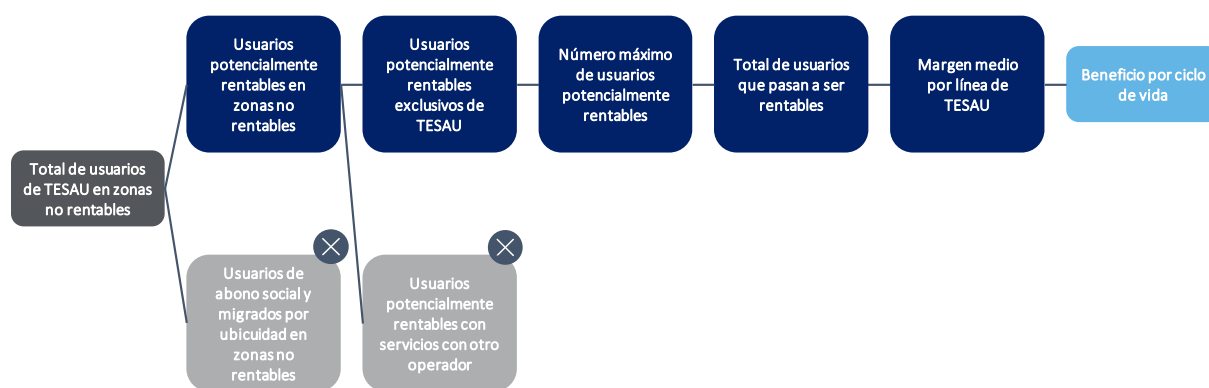


Figura 40 Proceso de cálculo del BNM basado en el ciclo de vida

La metodología de cálculo, basada en el esquema anterior, comprende los siguientes pasos:

1. En primer lugar, es preciso identificar aquellos clientes potencialmente rentables en zonas no rentables que sirvan de base para el cálculo del beneficio debido exclusivamente al ciclo de vida de los clientes. Por tanto, hay que eliminar del total de usuarios de TdE en zonas no rentables aquellos usuarios del abono social (ya que se entiende que estos usuarios no serán rentables con el paso del tiempo) y aquellos

usuarios que pasan a ser rentables por su migración desde zonas no rentables a zonas rentables (ya considerados en el BNM basado en la ubicuidad). Es decir, la fórmula que rige este cálculo es la siguiente:

$$\begin{aligned} N^{\circ} \text{Lineas_PR_znr} \\ &= N^{\circ} \text{total_lineas_OpSU_znr} - N^{\circ} \text{lineas_abono_social_znr} \\ &\quad - N^{\circ} \text{lineas_migradas} \end{aligned}$$

- De los usuarios potencialmente rentables en zonas no rentables calculados en el paso anterior, es preciso estimar aquellos que tendrían todos los servicios del SU contratados con TdE. Para ello, se aplica la siguiente fórmula:

$$\begin{aligned} N^{\circ} \text{Lineas_PRexc_znr} \\ &= N^{\circ} \text{Lineas_PR_znr} - N^{\circ} \text{acc_indirectos_no_desnudos_znr} \\ &\quad - N^{\circ} \text{acc_desagregados_compartidos_znr} - N^{\circ} \text{Lineas_preseleccionadas_znr} \end{aligned}$$

Siendo:

- $N^{\circ} \text{acc_indirectos_no_desnudos_znr}$: número de accesos indirectos de banda ancha no desnudos en zonas no rentables
 - $N^{\circ} \text{acc_desagregados_compartidos_znr}$: número de accesos desagregados compartidos en zonas no rentables
 - $N^{\circ} \text{líneas_preseleccionadas_znr}$: número de líneas preseleccionadas (no incluidas en los accesos indirectos) en zonas no rentables
- En tercer lugar, para estimar el número máximo de usuarios no rentables que son potencialmente rentables, se considera que, de las líneas calculadas en el punto anterior, aquellas que tienen además del servicio telefónico, al menos, servicios de banda ancha, ya son rentables. Por tanto, este cálculo se refleja a través de la siguiente fórmula:

$$L = N^{\circ} \text{Lineas_}(\text{PRexc_znr}) - N^{\circ} \text{Lineas_BA_znr}$$

- Seguidamente, es preciso determinar aquellos usuarios que, siendo clientes de TdE y teniendo únicamente el servicio telefónico fijo, se dan de alta en el servicio de banda ancha con TdE. Para ello se aplica al valor obtenido en el apartado anterior la ratio del número de altas netas de banda ancha con respecto a las líneas únicamente con el servicio telefónico fijo, tal y como se presenta en la fórmula siguiente:

$$L' = L \times \frac{N^{\circ} \text{altas_netas_BA_OpSU}}{N^{\circ} \text{líneas_ST_OpSU}}$$

- A continuación, es preciso estimar el margen promedio por línea de aquellos usuarios que hacen uso del servicio de banda ancha. Este valor se obtiene a través de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Margen_medio_por_línea_BA} = \frac{\text{Margen "98004 Servicios de banda ancha"}}{N^{\circ} \text{total_líneas_medio_BA}}$$

Siendo:

- Margen "98004 Servicios de banda ancha": margen del servicio de banda ancha de los clientes de TdE.
 - $N^{\circ} \text{total_líneas_medio_BA}$: número total de líneas de banda ancha de TdE.
- Por último, el beneficio no monetario basado en el ciclo de vida se obtiene, a partir de las etapas anteriores, a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Beneficio_Ciclo_de_vida} = L' \times \text{Margen_medio_por_línea_BA}$$

TdE ha presentado a la Comisión todos aquellos parámetros necesarios para el cálculo del BNM por ubicuidad que se extraen de sus sistemas internos.

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

4.3. Otras Revisiones

4.3.1. Revisión de los contratos con terceros para la provisión del Servicio Universal

TdE subcontrata la red de acceso fijo-radio de ámbito nacional de TME, para poder satisfacer las demandas del SU de telefonía. En el ejercicio 2018 se dispone de los siguientes contratos:

- Contrato Acceso Fijo-Radio Regulado.
- Contrato Acceso Fijo-Radio Comercial.

Se trata de una actualización del contrato regulado y del contrato para la oferta comercial. Los costes asociados a estos contratos para la provisión de los servicios inalámbricos se recogen en la cuenta 92281805 – Outsourcing TRAC del SCC de TdE. En la siguiente tabla se puede ver el desglose de los costes incluidos en la cuenta Outsourcing TRAC:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 43 Desglose de los costes para la provisión de los servicios inalámbricos

FIN CONFIDENCIAL]

Se puede observar un incremento en los costes de la cuenta Outsourcing TRAC de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respecto al ejercicio 2017, pasando de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de euros a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] MM de euros. La operadora argumenta que el incremento del importe del total Outsourcing TRAC es debido a la prestación de servicios paquetizados ofrecidos vía tecnología acceso fijo-radio y que conllevan un mayor pago por parte de TdE a TME que se recoge en el contrato comercial mencionado anteriormente.

Las condiciones económicas recogidas en el contrato comercial entre TdE y TME para la prestación de los servicios ofrecidos sobre AFR se reflejan en la siguiente tabla donde se detallan tanto la franquicia de datos como la franquicia de voz aplicable a TdE:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 44 Condiciones económicas del contrato comercial entre TME y TdE según volúmenes anuales

FIN CONFIDENCIAL]

Dicho contrato también determina que la facturación que TME aplicará a TdE se calculará siempre tomando como referencia la franquicia de datos, de tal manera que, si hubiese exceso de tráfico de voz, dicho exceso se facturará a un precio de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] €/ minuto.

En la siguiente tabla se puede ver la estimación de las unidades consumidas por parte de TdE en el ejercicio 2018 en el servicio comercial y que determina el importe a pagar a TME por este concepto según la Tabla 44

Condiciones económicas del contrato comercial entre TME y TdE según volúmenes anuales.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 45 Estimación de las unidades consumidas en el servicio comercial en el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

Como determina el contrato comercial entre TME y TdE, éste último deberá abonar al primero el importe de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] puesto que, al consumir [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], se encuentra en el rango comprendido entre [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], el cual se corresponde con una franquicia de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]. Por otro lado, los minutos de voz consumidos, [CONFIDENCIAL FIN

CONFIDENCIAL] minutos, no superan los **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** de minutos, correspondientes a la cota máxima de la franquicia asignada, por lo que no se factura por exceso.

El contrato regulado presentado por TdE entre TME y TdE para la prestación de servicios haciendo uso de las tecnologías inalámbricas, es una actualización del contrato previo. En concreto, este nuevo contrato tiene por objeto actualizar las condiciones económicas del contrato comercial entre TME y TdE, sin embargo, hay que destacar que las tarifas unitarias en la prestación de los servicios, tanto en el contrato “regulado” como en el “comercial”, son las mismas que en el ejercicio 2017.

La siguiente tabla presenta la estimación de las unidades consumidas en el servicio regulado en el ejercicio 2018 y el importe de la compensación a TME:

[CONFIDENCIAL

Tabla 46 Estimación de las unidades consumidas en los servicios regulados en el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

El importe que se extrae de la anterior tabla determina que la compensación a TME en el ejercicio 2018 por los servicios regulados asciende a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**, representando un incremento de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** respecto al ejercicio anterior.

El motivo de este aumento viene determinado por el descenso en el consumo de voz y datos mediante tecnología 2G y en el aumento aun mayor del Abono y los datos relacionados con tecnología 3G.

Respecto a los conceptos de unidades consumidas por parte de TdE, se ha podido observar que **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** las altas de los servicios NO GSM (3G). TdE ha indicado que éstas altas **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** en el ejercicio 2018 y que por ello no se reportan.

Por tanto, si se tienen en cuenta los **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** de los servicios regulados y los **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** del servicio comercial, se obtiene un resultado de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** que TdE debe abonar a TME por los servicios inalámbricos.

Mientras que la tabla anterior presenta las unidades consumidas que se recogen en los sistemas técnicos de la compañía, la cuenta financiera **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** recoge los costes de la contabilidad financiera que ascienden a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** relativos a la externalización de los servicios inalámbricos.

[CONFIDENCIAL

Tabla 47 Conciliación de la cuenta Outsourcing TRAC en el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

Con los datos presentados de la contabilidad financiera y de los sistemas técnicos, se puede observar que no se produce una conciliación exacta. Es habitual que estos importes no concilien exactamente debido a desfases temporales entre el consumo y la facturación. En este caso, tal y como confirma TdE, la diferencia de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** € se debe a que a lo largo de 2018 se han producido reestimaciones y ajustes sobre los datos de 2017. Cuando se realizó el devengo de diciembre de 2017, se estimó que el consumo de Gb del total anual del AFR se situaría en la escala de facturación de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** millones de euros. Sin embargo, una vez se tuvo disponible el tráfico real de diciembre, se observó que el consumo de datos era superior (en el total del año se consumieron **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** millones de Gb) y que se saltaba al siguiente tramo. Por tanto, según las condiciones económicas establecidas en el contrato AFR de 2017 la facturación debía ser de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** millones de euros en lugar de los **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** millones de euros devengados. Este incremento de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** millones de euros se ajustó en 2018 y es lo que explica la diferencia destacada en la tabla anterior.

En cuanto al total de costes de la cuenta 92281805 – Outsourcing TRAC, que ascienden a **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** en el ejercicio 2018, son imputables al CNSU un total de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** €,

teniendo en cuenta que los costes imputables directamente al SU, derivados del Outsourcing TRAC, son únicamente aquellos procedentes del tráfico de voz y de la conexión del servicio. El importe restante, y que no imputa coste al SU, corresponde principalmente al consumo de datos mediante tecnología inalámbrica.

En la siguiente tabla se puede apreciar cómo el coste imputable al SU en el ejercicio 2018 sigue la misma tendencia que en los últimos ejercicios, aumentando un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respecto al ejercicio anterior, hasta alcanzar los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de euros.

[CONFIDENCIAL

Tabla 48 Evolución de los costes imputables al SU derivados del Outsourcing TRAC

FIN CONFIDENCIAL]

Durante el proceso de revisión de los contratos con terceros, se concluye que las condiciones económicas acordadas entre TdE y TME en ambos contratos responden de forma razonable a las condiciones del mercado actual, en base a condiciones económicas establecidas en contratos entre operadores y OMVs.

5. Aspectos encontrados durante la revisión del cálculo del Coste Neto del Servicio Universal

5.1. Actualización del Manual de Cálculo del CNSU 2018

Durante la revisión del Manual de Cálculo del CNSU 2018 se han identificado ciertos aspectos que deberían actualizarse.

En primer lugar, tal y como se ha comentado en el apartado 3.1. Actualización y mejora del Manual del Cálculo del CNSU de este informe, quedan pendientes por implementarse los siguientes puntos requeridos por la Comisión en la Resolución del 30 de julio de 2019:

- Inclusión en el Manual de la justificación por la que se excluyen ciertas cuentas de manera parcial en el cálculo de la rentabilidad de las zonas.

En segundo lugar, se han identificado los siguientes aspectos que deberían ser corregidos:

- Actualización de aquellos aspectos relacionados con la integración de TTP con TdE y que, por tanto, no concuerdan con la situación actual como, por ejemplo, cambiar la mención al servicio 9800734 *Cabinas-TTP* por *Cabinas 9800944*.
- En el apartado 4.3) *Beneficios no monetarios basados en el ciclo de vida*, se ha identificado la siguiente errata: “Teniendo en cuenta este criterio, se alcanza en el año 2017 un total de 488 zonas (520 en 2017).” Es en el ejercicio 2018 en el cual se identifican 488 zonas.

5.1.1. Conclusión

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

5.2. Criterio de reparto del ingreso reflejado: Abono STB

Durante la revisión realizada del cálculo del SCC presentado por TdE, más en concreto, de los servicios del segmento Acceso, se detectó un aumento en los ingresos del servicio “Resto de Facilidades adicionales” y se consultó a TdE acerca de dicho aspecto.

TdE confirmó un error en el reparto del ingreso reflejado (en adelante, IR) “Abono STB” al servicio “Facilidades adicionales”, que está conformado por los servicios “Identificación de Línea Llamante”, “Restricción de Llamadas Salientes” y “Resto de Facilidades adicionales”.

El reparto a estos servicios finales está determinado por las unidades del servicio “Identificación de Línea Llamante”. La operadora utilizó un dato erróneo de este número de unidades debido a una mala interpretación de los datos, lo que derivó en un reparto erróneo del IR “Abono STB” a los servicios de “Facilidades adicionales”.

Por consiguiente, la tabla a continuación muestra el impacto que supone el cambio en el driver de reparto del IR “Abono STB” a los servicios. Se puede observar que, a pesar de que el total de reparto del IR no sufre variación alguna, los distintos servicios muestran variaciones en los ingresos:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 49. Impacto de la incidencia en el reparto desde el IR “Abono STB” a los servicios de “Facilidades adicionales”.

FIN CONFIDENCIAL]

Este aspecto tiene impacto en el CNSU 2018 puesto que el servicio “Identificación de Línea Llamante” forma parte de los ingresos atribuibles a la conexión de red al contrario que el servicio “Resto de Facilidades adicionales”. En la siguiente tabla se muestra la comparativa de los ingresos atribuibles a la conexión de red presentados y corregidos para el ejercicio 2018:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 50 Corrección de los ingresos atribuibles a la conexión de red

FIN CONFIDENCIAL]

Cabe destacar que dicho impacto no es directo al CNSU debido a que se trata de un cambio de los ingresos en la primera fase de cálculo del CNSU, y que por tanto habría que repartir entre la totalidad de zonas (438 sin desdoblamiento de zonas). Este aumento en más de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de los ingresos representa un incremento del [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respecto a los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] de ingresos presentados tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:

[CONFIDENCIAL]

Tabla 51 Variación de los ingresos atribuibles a los servicios de conexión a la red y STDP

FIN CONFIDENCIAL]

Tras solicitar el impacto a TdE, la operadora ha comunicado que debido a que ya ha comenzado el proceso de cálculo del CNSU 2019 no pueden calcular el impacto en la actualidad. Por tanto, queda pendiente por parte de TdE el cálculo de dicho impacto.

5.2.1. Conclusión

La presente incidencia impacta en los ingresos de los servicios finales “Identificación de Línea Llamante” y “Resto de Facilidades adicionales”. Tras revisar la información proporcionada por TdE, Deloitte recomienda que se calcule el impacto de la incidencia y se ajuste el CNSU 2018 por el importe correspondiente.

5.3. Personal interno del SU Guías

Durante la revisión de la documentación facilitada por TdE, se ha identificado una incidencia relacionada con el personal interno para la gestión de las guías del SU, al observar un descenso en el coste de dicha partida de un [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], pasando de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] aprobados en el ejercicio 2017 a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] presentados en el ejercicio 2018.

[CONFIDENCIAL]

Tabla 52 Variación del coste del personal interno para la gestión de las guías del SU

FIN CONFIDENCIAL]

Tras preguntar a TdE dicha variación, nos ha comunicado que se trata de un error del ejercicio 2017 y que han subsanado en el ejercicio 2018.

La operadora aclara que las [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas dedicadas a este servicio siguen siendo las mismas y con la misma dedicación. Estas [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas se ubican en una unidad organizativa (en adelante, UO) que reparte sus costes entre el canal telefónico (CT) y el presencial (CP).

A partir de 2017, TdE comenzó a imputar parte de ese coste a los servicios de Guías. El problema reside en que en 2017 la operadora ya había realizado previamente el reparto entre los dos canales, y contabilizaron a las [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas de guías solo del canal presencial, pero no del telefónico. Es decir, calcularon el porcentaje de reparto en base a [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] empleados en lugar de con los

[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] empleados que componen la UO. De esta manera, el peso de dichas personas fue mayor del que debiera en 2017. A continuación, se muestra cómo se realizó el reparto en 2017:

[CONFIDENCIAL

Tabla 53 Reparto presentado y corregido de los costes efectuados en 2017 para el personal interno del SU Guías

FIN CONFIDENCIAL]

De esta forma, el porcentaje de reparto presentado en 2017 asociado al personal del SU Guías fue del [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] puntos porcentuales (p.p) mayor que el correcto, [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

Para obtener el importe imputable al CNSU, se parte del importe total de la UO [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], y se aplica el driver de reparto calculado en la tabla anterior, obteniendo [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]:

[CONFIDENCIAL

Tabla 54 Impacto del error en 2017 asociado al personal interno para la gestión de las guías

FIN CONFIDENCIAL]

Una vez obtenido el importe total asociado al personal necesario para la gestión de las guías del SU, es necesario computar los costes proporcionalmente a la dedicación semanal a las tareas del SU de cada empleado. Tal y como se ha visto en la Tabla 39 Dedicación semanal del personal interno de TdE al SU Guías en horas los [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] empleados dedican [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] horas a la semana a las actividades relacionadas con el servicio de guías del SU, es decir que le dedican el [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] del tiempo.

Por tanto, tal y como se puede observar en la siguiente tabla, el coste imputable al CNSU 2017 debería haber sido de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], el cual supone una diferencia de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] respecto al aprobado en el ejercicio 2017.

[CONFIDENCIAL

Tabla 55 Impacto de la incidencia en el CNSU 2017

FIN CONFIDENCIAL]

5.3.1. Conclusión

La incidencia detectada no tiene impacto en el CNSU de 2018 al ser un aspecto detectado en los datos del ejercicio 2017. Deloitte recomienda que para el ejercicio 2018, se reparta correctamente el importe asociado al personal interno para la gestión de las guías del SU y que se ajuste el CNSU 2017 reduciendo su importe en [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

5.4. Dedicación semanal del personal interno del SU Guías

Durante la revisión de la información facilitada por TdE, se ha detectado una incidencia relacionada con el importe asociado al personal interno del SU Guías.

Tal y como se ha mencionado en el apartado 5.3. Personal interno del SU Guías, a la hora de calcular el importe imputable al SU como consecuencia del personal interno de guías del SU hay que tener en cuenta dos fases de cálculo. En primer lugar, se reparte el coste de la UO en función del personal dedicado a actividades del SU Guías, y, en segundo lugar, se imputa al SU únicamente la parte proporcional a la dedicación semanal del personal a dichas tareas.

En el ejercicio 2018 se ha realizado correctamente el cálculo de la primera fase. Al seguir manteniendo a las mismas [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] personas, pero con una plantilla de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] empleados entre el canal telefónico y el canal presencial, se obtiene como reparto al personal interno del SU Guías de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] del total de la UO.

[CONFIDENCIAL

Tabla 56 Desglose del importe asociado al personal del SU Guías presentado por TdE 2018

FIN CONFIDENCIAL]

La incidencia se ha identificado en la segunda fase del cálculo, a la hora de contabilizar al CNSU únicamente la parte proporcional asociada a la dedicación de actividades del SU Guías.

En el ejercicio 2018 se ha multiplicado erróneamente el importe obtenido de la primera fase del cálculo por un factor de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL], obteniendo [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] previo a aplicar el porcentaje de dedicación del personal asociado al SU Guías.

Por tanto, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla, se resume el error presentado y corregido en el ejercicio 2018 y su correspondiente impacto en el cálculo del CNSU 2018 valorado en [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL].

[CONFIDENCIAL

Tabla 57 Detalle de la incidencia detectada del coste asociado al personal del SU Guías 2018

FIN CONFIDENCIAL]

5.4.1. Conclusión

La incidencia analizada tiene un impacto directo en el CNSU 2018, por tanto, Deloitte recomienda que se ajuste el CNSU 2018, incrementando su importe en 5.316 €.

5.5. Desdoblamiento de las zonas inalámbricas

Tras la publicación de la resolución de 8 de abril de 2020 por la que se aprueba el CNSU del ejercicio 2017, la Comisión ha procedido a desestimar el uso de dos zonas inalámbricas por provincia en favor de una zona provincial puesto que se considera que hay impacto significativo en el CNSU, no hay evidencias de que mejore la aplicación de los principios de transparencia y resulta inconsistente con la metodología.

Teniendo en cuenta que TdE presentó los resultados del ejercicio 2018 en julio de 2019, y que la resolución de aprobación del CNSU 2017 se ha hecho pública en abril de 2020, dicha resolución tiene impacto en el cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables presentado.

En primer lugar, al fijar una única zona inalámbrica por provincia, el número total de zonas aceptadas por la CNMC en el SU asciende a [CONFIDENCIAL [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas convencionales y [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas inalámbricas.

[CONFIDENCIAL

Tabla 58 Desglose de zonas totales

FIN CONFIDENCIAL]

Tal y como se ha detallado en el informe, para que una zona impute gasto al CNSU relativo a zonas no rentables se deben cumplir dos requisitos:

- La zona debe ser no rentable considerando todos los servicios presentados en la zona

- La zona debe ser no rentable considerando los servicios incluidos en el ámbito del servicio universal

Tras revisar los datos facilitados por TdE se observa que, como consecuencia del desdoblamiento de las zonas inalámbricas, no existe ningún impacto en la primera fase del cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables. Sin embargo, sí que se aprecia un cambio en la cantidad de zonas que resultan no rentables considerando los servicios incluidos en el ámbito del servicio universal.

En la siguiente figura se visualiza cómo ha sido el reparto de las zonas para cada una de las fases del cálculo del CNSU relativo a zonas no rentables:

[CONFIDENCIAL]

Figura 41 Nuevo esquema de distribución de zonas en el cálculo del CNSU

FIN CONFIDENCIAL]

La distribución de las zonas incluidas en el cómputo del CNSU, para el ejercicio 2018, se detalla en la siguiente tabla, tanto en número de zonas por tipología como por ingresos, costes y márgenes:

[CONFIDENCIAL

Tabla 59 Evolución de los ingresos, costes y márgenes por tipología de zona para el ejercicio 2018

FIN CONFIDENCIAL]

De la tabla anterior, se extrae que las zonas inalámbricas aportan la mayor parte del CNSU relativo a zonas no rentables, de igual modo que en anteriores ejercicios. Las zonas convencionales son rentables en su práctica totalidad, exceptuando 2 zonas que resultan no rentables considerando los costes e ingresos relativos al SU.

Las [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas inalámbricas no rentables se corresponden con el [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] del peso total del CNSU de las zonas no rentables con [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] €. En cuanto a las zonas convencionales que imputan costes al CNSU de las zonas no rentables, no ha habido variación con los datos presentados por TdE en julio de 2019 ya que nos les influye el cambio introducido en la resolución. En la siguiente tabla se desglosan los ingresos, costes y márgenes (coste neto directo al SU) de estas zonas:

[CONFIDENCIAL

Tabla 60. Ingresos, Costes y Margen de la zona NO TRAC que imputa al CNSU de las zonas no rentables

FIN CONFIDENCIAL]

Estas zonas convencionales tienen un peso del [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] del total del CNSU de las zonas no rentables con coste neto directo de [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] €.

En comparación con los datos presentados por TdE en julio de 2019, hay [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL] zonas inalámbricas que tras la agrupación de las zonas TRAC y AFR Comercial en una única zona han dejado de computar al CNSU debido a que presentan una rentabilidad positiva considerando los servicios del ámbito del SU. En la siguiente tabla se muestran las dos zonas en cuestión:

[CONFIDENCIAL

Tabla 61 Detalle de las zonas inalámbricas que dejan de computar al CNSU

FIN CONFIDENCIAL]

La siguiente tabla resume el desglose del CNSU relativo a zonas no rentables, y muestra el impacto que tiene en el mismo el desdoblamiento de las zonas inalámbricas:

[CONFIDENCIAL

Tabla 62 Impacto del desdoblamiento de las zonas inalámbricas en el CNSU

FIN CONFIDENCIAL]

Debido a la rentabilidad positiva de las zonas AFR Comercial, se ha compensado la rentabilidad negativa de las zonas TRAC. De esta manera, **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** zonas inalámbricas han obtenido una rentabilidad positiva y por tanto no han computado coste alguno al CNSU, mientras que las otras **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** zonas, a pesar de continuar presentando una rentabilidad negativa, han visto reducido el importe computable al CNSU. Finalmente se concluye, que el desdoblamiento de las zonas inalámbricas ha tenido un impacto en el CNSU relativo a zonas no rentables por valor de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**

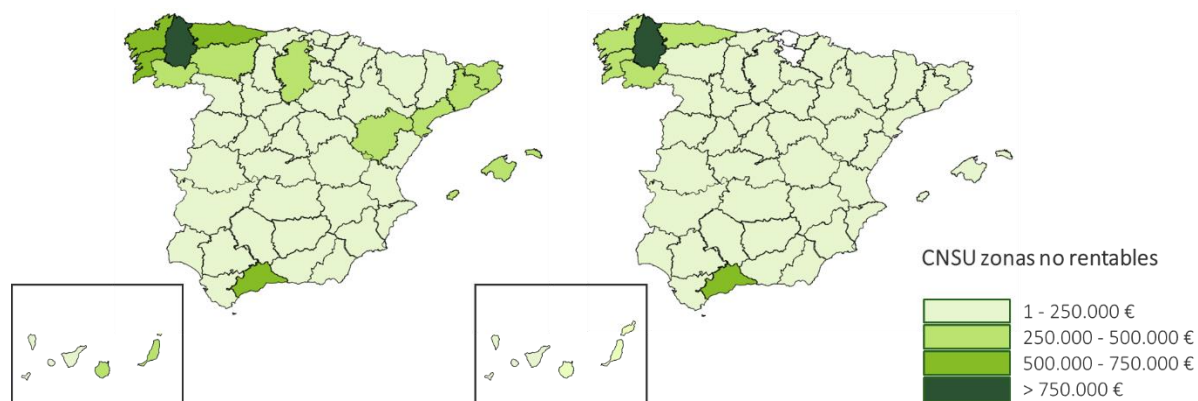


Figura 42 Distribución por provincias del CNSU relativo a zonas no rentables, con desdoblamiento de zonas (izquierda) y sin desdoblamiento de zonas (derecha)

5.5.1. Conclusión

Tras revisar la resolución de aprobación del CNSU 2017 y los datos presentados por TdE en julio de 2019, Deloitte recomienda que se ajuste el CNSU 2018, reduciendo su valor en **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**

6. Mejoras propuestas al modelo

6.1. Mejora en la documentación facilitada por TdE

Durante la revisión de la documentación facilitada por TdE para el cálculo del CNSU se ha observado una posible área de mejora, de cara a facilitar la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU.

Al comparar los resultados del SCC con el archivo “Anexo_1_2” (documento en el que se desglosan los ingresos y costes por zonas y servicios) se ha identificado una variación en el ingreso reflejado “9010131 Servicio medido” correspondiente al importe del servicio 980042108 SUBA Satélite.

[CONFIDENCIAL

Tabla 63 Comparativa del ingreso reflejado 9010131 Servicio medido

FIN CONFIDENCIAL]

Se ha preguntado a TdE el motivo de la inclusión del importe del ingreso asociado al servicio 980042108 SUBA Satélite, [CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]€, en el ingreso reflejado “9010131 Servicio medido” en lugar de “90104943 Tráfico Servicios IP-ISP” al que corresponde.

La operadora ha confirmado que se debe a un cambio que se hace en el CNSU para seguir cumpliendo con el RSU y no añadir modificaciones ni al SCC ni al SU. Si se dejara el ingreso de SUBA Satélite en 90104943 Tráfico Servicios IP-ISP, no se computaría en el cálculo de la segunda fase de CNSU, puesto que no forma parte de la lista de ingresos reflejados definidos por CMT en la Resolución de la metodología del CNSU de 22 noviembre de 2012 ni en posteriores resoluciones.

6.1.1. Conclusión

Deloitte propone como mejora incluir en la lista de ingresos reflejados para el cálculo de la segunda fase del CNSU el ingreso reflejado 90104943 Tráfico Servicios IP-ISP e incluir el importe del servicio 980042108 SUBA Satélite el ingreso reflejado que le corresponde, de cara a facilitar la comprensión y revisión del proceso de cálculo del CNSU.

7. Anexos

7.1. Listado de términos específicos

Concepto	Descripción
3G	3ª Generación
ADSL-IP	Asymmetric Digital Subscriber Line - Internet Protocol
AFR	Acceso Fijo Radio
ATM	Asynchronous Transfer Mode
BA	Banda Ancha
BNM	Beneficio No Monetario
CA	Centro de Actividad
CAADS	Costes de Actividades Directamente Asignables a Servicios
CACR	Centros de Actividad Componentes de Red
CMT	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones
CNMC	Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
CNSU	Coste Neto Servicio Universal
CSD	Centrales Secundarias Digitales
CUNE	Costes por Unidad de Negocio
GPRS	General Packet Radio Service
GSM	Global System for Mobile communications
HSPA	High-Speed Packet Access
IBB	Integrated Broadcast- Broadband
I+D+i	Investigación Desarrollo e innovación
IR	Ingreso Reflejado
LMDS	Local Multipoint Distribution Service
ONTSI	Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
PANIT	Programa Avanza Nuevas Infraestructuras de Telecomunicaciones
PEBA	Programa de Extensión de la Banda Ancha
PEBANG	Programa de Extensión de la Banda Ancha de Nueva Generación
RSU	Reglamento del Servicio Universal
RTB	Red Telefónica Básica
SCC	Sistema de Contabilidad de Costes
SESIAD	Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital
SETSI	Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
STB	Servicio Telefónico Básico
STDP	Servicio Telefónico de Disponibilidad Pública
SU	Servicio Universal
SUBA	Servicio Universal de Banda Ancha
TdE	Telefónica de España Sociedad Anónima Unipersonal
TME	Telefónica Móviles España
TRAC	Telefonía Rural de Acceso Celular
TTP	Telefónica Telecomunicaciones Publicas
UMTS	Universal Mobile Telecommunications System

Tabla 64 Listado de términos específicos



Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido), y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte la página <http://www.deloitte.com/about> si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, legal, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 244.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la "Red Deloitte"), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Antes de tomar cualquier decisión o adoptar cualquier medida que pueda afectar a su situación financiera o a su negocio, debe consultar con un asesor profesional cualificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte será responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.

© 2020 Para más información, póngase en contacto con Deloitte Consulting, S.L.U.