

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBA EL COSTE NETO DEL
SERVICIO UNIVERSAL PRESENTADO POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA,
S.A.U. POR EL EJERCICIO 2013.****SU/DTSA/004/15/APROBACIÓN CNSU 2013 TELEFÓNICA****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D^a. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 11 de febrero de 2016

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 6 de agosto de 2014 tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) por el que presenta los resultados del Sistema de Contabilidad de Costes y los resultados del coste neto del servicio universal (en adelante, CNSU) correspondiente al ejercicio 2013. En dichos documentos, de carácter confidencial, se incluye un Informe de Procedimientos Acordados sobre determinados aspectos específicos del cálculo del CNSU correspondiente al ejercicio 2013 realizado por una empresa independiente contratada por Telefónica. La operadora acompaña el escrito con un CD-Rom que contiene el detalle de los cálculos en formato Excel y estudios técnicos relacionados.

SEGUNDO.- Con fecha 31 de octubre de 2014, la CNMC adjudicó a Axon Partners Group (en adelante, Axon) el contrato para realizar trabajos de auditoría de ciertos aspectos específicos de la contabilidad de costes correspondientes al ejercicio 2013, junto con la revisión de una serie de aspectos específicos de la propuesta de cálculo del CNSU presentada por Telefónica.

TERCERO.- Mediante Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) de 9 de julio de 2015, se aprobó la verificación de los datos relativos a la declaración anual de CNSU para el

ejercicio 2013 de Telefónica. En dicha Resolución se requirió a Telefónica para que antes del 15 de septiembre de 2015 presentase una nueva declaración anual de CNSU para el ejercicio 2013, incorporando los ajustes aprobados en la misma. Asimismo, se requirió información adicional relativa a la capacidad satelital en uso imputada al CNSU.

CUARTO.- Con fecha 11 de septiembre de 2015, tiene entrada en el Registro de la CNMC la propuesta corregida de CNSU de 2013 conforme a los cambios requeridos en la citada Resolución. El escrito se acompaña de un CD con información confidencial.

QUINTO.- En aplicación de lo establecido en el artículo 69.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), el 29 de septiembre de 2015 se inició de oficio el correspondiente procedimiento con el fin de aprobar la cuantificación del CNSU presentado por Telefónica, correspondiente al ejercicio 2013.

SEXTO.- Con fecha 25 de noviembre de 2015 se hizo público el Informe de los Servicios sobre la determinación del CNSU relativo a Telefónica por el ejercicio 2013, para darle trámite de audiencia y otorgando un plazo de 10 días para alegaciones.

SÉPTIMO.- Se han recibido alegaciones a dicho informe por parte de Telefónica y Orange Espagne, S.A.U. (Orange).

II FUNDAMENTOS JURÍDICO PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Objeto del procedimiento

Constituye el objeto del presente procedimiento determinar el coste neto del servicio universal incurrido por Telefónica de España durante el ejercicio 2013.

Asimismo se evalúa si ello ha supuesto una carga injustificada para el operador prestador del mismo.

SEGUNDO.- Habilitación competencial

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. A este respecto, tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, corresponde a la CNMC *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

Entre las funciones atribuidas a la CNMC en la referida normativa se encuentra la de aprobar el coste neto correspondiente a la prestación del servicio universal así como determinar si la obligación de prestar dicho servicio puede

implicar una carga injustificada para los operadores obligados a su prestación, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2003), y 45 y 46 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado mediante Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (en lo sucesivo, RSU).

Debe tenerse en cuenta, asimismo que el 11 de mayo de 2014 entró en vigor la nueva Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel de 2014), norma que viene a derogar, entre otras, la LGTel de 2003¹, pero que sin embargo mantiene, en su artículo 27, la competencia de la CNMC en relación con esta materia. Asimismo en su Disposición Transitoria Primera mantiene la vigencia del RSU en lo que no se oponga a la citada Ley hasta que se apruebe la norma reglamentaria que lo sustituya.

En uso de la habilitación competencial referenciada procede determinar, como paso previo en el presente procedimiento, la normativa aplicable al mismo, para lo que se debe acudir a las normas de derecho intertemporal insertas en la propia LGTel de 2014. De conformidad con las mismas, la referida norma entró en vigor el 11 de mayo de 2014, si bien se reconoce, en su disposición transitoria primera, la vigencia de las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a su entrada en vigor en lo que no se opongan a la nueva Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo.

La LGTel de 2014 no prevé su aplicación a un ámbito temporal anterior a su entrada en vigor, de la misma manera que no contempla la posibilidad de ultra actividad de la LGTel de 2003, extendiendo su ámbito de aplicación a un periodo posterior a su vigencia. En el mismo sentido se ha manifestado el Tribunal Supremo en relación con la irretroactividad de la LGTel de 2003 en su sentencia de 22 de julio de 2014 (recurso de casación número 2830/2011)².

Como consecuencia de lo expuesto, y teniendo en cuenta que el presente procedimiento tiene como objeto determinar si existe coste neto en la prestación del servicio universal durante el ejercicio 2013 y evaluar, en su caso, si ello ha supuesto una carga injustificada para el operador prestador del mismo, procede la aplicación de la LGTel de 2003, así como de su normativa de desarrollo, en concreto los artículos 39 a 46 del RSU.

En este sentido, el artículo 45 del RSU otorga a esta Comisión la competencia para aprobar la cuantificación del coste neto que, con carácter anual, presente el operador obligado.

¹ Disposición Derogatoria Única, apartado b) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

² Especialmente en sus Fundamentos de Derecho cuarto y quinto.

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

Por último, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.2 del RSU, la CNMC es el organismo encargado de *“definir y revisar la metodología para determinar el coste neto, tanto en lo que respecta a la imputación de costes como a la atribución de ingresos y deberá ser conforme con lo establecido en este reglamento y basarse en procedimientos y criterios objetivos, transparentes, no discriminatorios y proporcionales”*. Mediante la Resolución de la CMT de 22 de noviembre de 2012, sobre la nueva metodología para el cálculo del CNSU tras la incorporación de la conexión de banda ancha (en adelante, la Metodología), se aprobó la metodología aplicable a la determinación del CNSU para el año 2012 y siguientes.

Por todo ello, de conformidad con los preceptos anteriores y atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, y en los artículos 8.2.j) y 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

III.1 ENTREGA DEL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL

Telefónica ha incorporado en su declaración entregada el 11 de septiembre los ajustes requeridos en la Resolución de 9 de julio de 2015. Con la incorporación de los ajustes a su nueva propuesta, que es objeto de estudio en este procedimiento, el coste neto declarado por Telefónica por el ejercicio 2013, previo a la aplicación de beneficios no monetarios y subvenciones, es de **29,19 millones de euros**.

En la siguiente tabla se muestra el impacto de las incidencias incorporadas por Telefónica que habían sido detectadas en la Resolución de 9 de julio de 2015.

Tabla 1 Propuesta de Telefónica y desglose de ajustes incorporados

<i>en euros</i>	
CNSU inicial propuesto por Telefónica	31.011.620
Ajustes de la Resolución de verificación 9/07/15 incorporados por Telefónica en la propuesta de 11/09/15	-1.817.808
#1: Banda ancha por medios satelitales	-2.070.824
#2: Incidencias en el SCC Corrientes 2013	275.274
#3: Corrección de la planta media usuarios abono social	-22.715
Efecto indirectos del recálculo	457
CNSU final propuesto por Telefónica	29.193.812

Con posterioridad, en el informe de los servicios de la CNMC incluido en el trámite de audiencia no se admitió el cálculo realizado por Telefónica del ajuste número 1. En el Informe de Audiencia se incorporó una modificación del cálculo que supuso un decremento del CNSU 2013 por el importe mostrado en la siguiente tabla.

Tabla 2 Importe ajustado del CNSU

	<i>en euros</i>
CNSU propuesto por Telefónica (sept 15)	29.193.812
Cálculo de la CNMC (nov 15):	-1.821.466
<i>Reducción del importe imputable del elemento de red</i>	
<i>“942 12308 Acc. Específico Inet. BA Satélite”</i>	
CNSU Informe de Audiencia	27.372.346

Las alegaciones recibidas durante el trámite audiencia por parte de Orange y Telefónica se resumen y responden en el Anexo II de esta resolución.

III.2 COMPONENTES DEL COSTE DEL SERVICIO UNIVERSAL Y METODOLOGÍA PARA SU DETERMINACIÓN

Los costes imputables a las obligaciones de servicio universal que son susceptibles de compensación están compuestos por:

- a) El coste neto de las obligaciones de prestar el servicio universal (en concreto, la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija, el servicio telefónico disponible al público y la conectividad a internet³) en zonas no rentables.
- b) El coste neto de las obligaciones de prestar el servicio universal a usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales.
- c) El coste neto de la obligación de elaborar y poner a disposición de los abonados del servicio telefónico guías telefónicas.
- d) El coste neto de las obligaciones de prestar los servicios de información relativa a los números de abonados del servicio telefónico disponible al público.

III.2.1 Cálculo del CNSU por «zonas no rentables»

Telefónica fue designada en virtud de la orden ITC/3231/2011, de 17 de noviembre, como operador obligado a la prestación de los elementos y

³ La conexión a internet desde una ubicación fija deberá ofrecer al usuario la posibilidad de establecer comunicaciones de datos en banda ancha a una velocidad en sentido descendente no inferior a 1Mbit/s.

servicios integrantes del servicio universal de telecomunicaciones consistentes en el suministro de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas y la prestación del servicio telefónico disponible al público para un período de 5 años, del 2012 al 2016.

Desde el inicio del cálculo del CNSU el coste neto en zonas no rentables ha sido el componente más relevante del CNSU. Su importe se obtiene de la diferencia entre los costes evitables y los ingresos atribuibles en cada una de las zonas no rentables.

Para incluir en el cálculo del CNSU el coste neto de una zona no rentable se tiene que cumplir un doble requisito: (1) ser no rentable considerando todos los servicios prestados en la zona y (2) ser no rentable considerando los servicios incluidos en el ámbito del servicio universal.

III.2.1.1 Definición de zonas

La Metodología establece que para la definición de zonas se ha de considerar el área servida por una central local más las áreas de las centrales remotas que dependen de ella. El conjunto de las zonas tienen que cubrir todo el territorio.

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

En este ejercicio el número de zonas identificadas por Telefónica –y aceptadas por la CNMC– en el Servicio Universal asciende a un total de 517.

III.2.1.2 Primer requisito: rentabilidad considerando todos los servicios

Una vez definidas las zonas es preciso determinar su rentabilidad. Para ello, se parte de la contabilidad de Telefónica 2013 en el estándar de corrientes. El primer ajuste es identificar los costes e ingresos que o bien no están relacionados con los servicios telefónicos (p.ej. ingresos y costes extraordinarios), o bien no se pueden asignar a zonas (p.ej. terminales o negocios internacionales). La siguiente tabla muestra estos ajustes:

Tabla 3 Rentabilidad considerando todos los servicios
[INICIO CONFIDENCIAL]

<i>en millones de euros</i>	Ingresos	Costes	Margen
Datos de entrada SCC 2013			
Cuentas excluidas del cálculo de la rentabilidad de las zonas			
Cuentas incluidas en el cálculo de la rentabilidad de las zonas. Antes auditoría.			

Cuentas incluidas en el cálculo de la rentabilidad de las zonas. Después auditoría⁴

[FIN CONFIDENCIAL]

A continuación se efectúa la despromediación de costes e ingresos a zonas mediante criterios de reparto. Los criterios de reparto atienden a la naturaleza del coste o ingreso y el tipo de servicios al que están relacionados.

Del total de 517 zonas definidas 455 tienen rentabilidad positiva y 62 negativa, 50 de las cuales son zonas TRAC. Por tanto, este requisito delimita a esas 62 zonas las que potencialmente se pueden considerar en el cálculo del CNSU.

III.2.1.3 Segundo requisito: rentabilidad considerando los servicios incluidos en el SU

Una vez determinadas aquellas zonas rentables y no rentables mediante la despromediación de la totalidad de los ingresos y costes se procede a identificar aquellos ingresos y costes atribuibles en el cálculo del coste neto del servicio universal.

Para ello, se identifican los siguientes puntos, tal y como se establece en la Metodología:

- Los costes evitables de los servicios relativos a la conexión a la red y al servicio telefónico disponible al público correspondientes a los Centros de Actividad del SCC.
- Los ingresos atribuibles a los servicios de conexión a la red y al servicio telefónico disponible al público correspondientes a las cuentas de Ingresos Reflejados del SCC.

La conexión a la red incluye tanto costes relativos a conectividad de banda ancha como conexión a la línea telefónica.

En la siguiente tabla se muestra el resultado de los cálculos incluyendo solo ingresos y costes relacionados con el SU:

Tabla 4 Margen de los servicios relacionados con el SU

[IINCIÓ CONFIDENCIAL]

<i>en millones de euros</i>	Ingresos	Costes	Margen
Servicio telefónico			
Conexión			
TOTAL			

[FIN CONFIDENCIAL]

⁴ Resoluciones de la CNMC de 16 de julio de 2015 (VECO/DTSA/831/15/SCC 2013 TELEFÓNICA) y de 7 de julio de 2015 (SU/DTSA/771/15/CNSU 2013 TELEFÓNICA)

Los datos anteriores incorporan los ajustes aprobados en la Resolución de 9 de julio de 2015 y el ajuste del coste de la capacidad satelital incluido en el Informe de Audiencia.

Como resultado, de las 517 zonas iniciales, 455 resultan no imputables al SU por el primer requisito (margen globalidad de servicios de telecomunicaciones). De las 62 zonas imputables al SU, 54 de ellas son las que presentan déficit teniendo en cuenta el segundo requisito, esto es, los servicios incluidos en el SU (conexión a la red y de servicio telefónico disponible al público).

La siguiente tabla muestra el desglose de ingresos y costes.

**Tabla 5 Clasificación de zonas
[Datos confidenciales entre corchetes]**

<i>en millones de euros</i>	Todas las Zonas	Zonas excluidas por 1 ^{er} requisito	Zonas excluidas por 2 ^o requisito	Zonas deficitarias SU
Ingresos	[]	[]	[]	34,25
Costes	[]	[]	[]	52,02
Margen	[]	[]	[]	-17,77
Nº Zonas	517	455	8	54

De las 54 zonas que computan para el cálculo del CNSU de zonas no rentables, 50 de ellas hacen uso de las tecnologías inalámbricas (TRAC o satélite) para la prestación del SU y las 4 restantes hacen uso de tecnologías de acceso convencional (par de cobre). El margen negativo resultante para las 54 zonas es de 17.773.632 euros.

La tabla a continuación muestra la diferente importancia de las zonas TRAC y NO TRAC en su contribución al CNSU.

Tabla 6 Desglose entre zonas TRAC y NO TRAC

<i>en millones de euros</i>	Zonas TRAC	Zonas NO TRAC
Ingresos	25,44	8,81
Costes	43,07	8,95
Margen	-17,63	-0,14
Nº Zonas	50	4

III.2.1.4 Cálculo del coste de la banda ancha por medios satelitales

Los costes relativos a la prestación de la conectividad de la banda ancha por medios satélites forman parte del CNSU correspondiente a las zonas no rentables calculado en el apartado anterior.

En todo caso, dado que esta partida de costes ha sido objeto de revisión a la baja por parte de la CNMC, a continuación se resume el cálculo del coste de la

banda ancha por medios satelitales. Este coste refleja la disponibilidad de capacidad satelital que necesita Telefónica para hacer frente a solicitudes de banda ancha a 1 Mb/s en inaccesibles mediante otras tecnologías. El coste estimado se basa en una estimación indirecta en dos fases. En primer lugar, se parte de la relación entre el importe del coste de elemento de red “94212308 Acceso Específico Internet BA Satélite” y el importe del pago de Telefónica a su proveedor de capacidad satelital relacionada con el SU (Hispasat). La relación entre ambos importes es de 1,98.

Es decir, los pagos a Hispasat son solo una parte de los costes necesarios para prestar banda ancha por satélite, el coeficiente de 1,98 se aplica para contemplar el resto de costes. Este coeficiente será utilizado con posterioridad.

A continuación, se hace una estimación del coste de la parte de las facturas de Hispasat vinculada al servicio universal. Es decir, se estima que proporción de los pagos de Telefónica a Hispasat son imputables al servicio universal de banda ancha. La fórmula utilizada es la siguiente:

COSTE SU de Hispasat =

DATO 1: número de accesos satelitales de BA SU

x

DATO 2: coste del satélite Hispasat por usuario de la BA del SU (€/mes)

El DATO 1 (*número de accesos satelitales de BA SU*) utilizado es el número de usuarios de BA satelital del SU a fin de 2013 (**[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**) ajustado por un coeficiente que recoge el dimensionamiento necesario de la capacidad o conectividad de banda ancha satelital. Para 2013, la CNMC establece el coeficiente de 1,3 al tener en cuenta que la capacidad satelital disponible en ese momento debe anticipar posibles nuevas altas de usuarios y también el plazo habitual de introducción de modificaciones contractuales con los proveedores de capacidad satelital.

El DATO 2 (*coste del satélite Hispasat por usuario de la BA del SU, denominada SUBA*) se calcula en base a los datos aportados por Telefónica de sus contratos con Hispasat. El coste soportado por Telefónica de un transpondedor satelital de Hispasat con capacidad de 36MHz no excede de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** de euros anuales. Debido a que según informa Telefónica la ocupación media de un usuario de SUBA es de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, la CNMC estima un gasto mensual de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** €⁵.

Con el ratio estimado en el paso primero y el “*COSTE SU de Hispasat*” se calcula la parte del coste del elemento de red “94212308 Acc. Específico Inet.

⁵ Fórmula: ocupación media por usuario **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** / capacidad transpondedor (36MHz), entre 12 meses.

BA Satélite” que se incorpora al CNSU. De lo anterior, el resultado estimado de coste de BA satelital para su inclusión en el CNSU 2013 alcanza los **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** euros, conforme se desglosa en la siguiente tabla.

Tabla 7 Coste de la BA satelital
[INICIO CONFIDENCIAL]

	Fórmula	Importe
(A) Ratio	Importe elemento de Red “Inet. BA Satélite”/Suma facturas Hispasat	
(B) Gasto SU del Hispasat	Número medio de usuarios * 1.3 * Gasto medio mensual de SUBA	
Coste del elemento de red incorporado al CNSU	(A) * (B)	

[FIN CONFIDENCIAL]

La diferencia entre la propuesta de Telefónica en su escrito de 11 de septiembre de 2015 y el cálculo realizado por la CNMC es de 1.821.466 euros. Tal y como se mostró en la Tabla 2 de esta resolución, este importe se sustrae del importe imputable al CNSU del elemento de red “94212308 Acc. Específico Inet. BA Satélite” y, en consecuencia, este ajuste supone un decremento del CNSU 2013 por el mismo importe.

III.2.1.5 Consideraciones sobre las subvenciones percibidas por Telefónica

Telefónica ha aportado la siguiente relación de subvenciones cobradas en el ejercicio 2013 e imputadas a servicios incluidos dentro del ámbito del servicio universal:

Tabla 8 Subvenciones aplicadas por Telefónica al servicio de conectividad banda ancha en 2013 (en euros)
[Datos confidenciales entre corchetes]

Organismo	Objeto subvención	Servicio vinculado	Año Concesión	Importe concedido
Xunta de Galicia	Extensión de redes troncales de alta capacidad en poblaciones con mayor demanda desatendida	Conexión ADSL	[]	146.704
Xunta de Galicia	Extensión de redes troncales de alta capacidad en poblaciones con mayor demanda desatendida	Conexión ADSL	[]	110.928
IDAE	Eficiencia energética	No imputable a servicios	[]	[]

De las tres subvenciones cobradas por Telefónica en el 2013 una de ellas no tiene relación con los servicios incluidos en el SU al tratarse de un programa del IDAE⁶ de promoción de la eficiencia energética vinculada al servicio ADSL, por tanto, no está relacionada con el servicio universal.

⁶ Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía.

Las dos subvenciones de la Xunta de Galicia se consideran vinculadas al servicio universal. Aunque la velocidad mínima ofrecida sea superior a 2Mbits/s, debido a su objeto (cobertura de poblaciones con demanda desatendida) se asume que han servido para la financiación del despliegue de nuevas redes de banda ancha en zonas sin cobertura anterior. El importe conjunto de ambas subvenciones ha sido 257.632 euros.

Cabe resaltar que en el ejercicio de 2013 Telefónica no ha cobrado ninguna subvención vinculada a la conexión del servicio telefónico básico.

Conforme a la metodología y con criterio consistente con los ajustes realizados en los procedimientos de determinación del CNSU de los ejercicios 2006 a 2012, la CNMC considera adecuado descontar tales importes por criterio de caja, esto es, atendiendo a las fechas en que Telefónica ha cobrado de manera efectiva tales subvenciones.

En conclusión, el importe a minorar del CNSU por el ejercicio de 2013 queda cuantificado en 257.632 euros, cobrados en dicho ejercicio. Este importe se minorará del coste neto por zonas no rentables por el ejercicio 2013.

En suma, el CNSU por zonas no rentables, tras minorar las subvenciones anteriores, queda cuantificado en 17.516.000 euros.

III.2.2 Valoración del CNSU por la prestación de servicio a usuarios con discapacidad, clientes con tarifas especiales y prestación de los servicios de información y guías

En el ejercicio 2013 Telefónica no ha presentado en sus resultados un coste neto derivado del servicio de guías, por lo que no se incorpora este concepto en el cálculo del CNSU.

Los otros componentes susceptibles de compensación son el coste neto de las obligaciones de prestar el servicio universal a usuarios con discapacidad y el coste neto de prestación del servicio a usuarios con necesidades sociales especiales, ambas obligaciones recogidas en los artículos 33, 35 y 42 del RSU. En consecuencia, procede calcular dichos costes.

III.2.2.1 Usuarios con discapacidad

Conforme a la Metodología, 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 éste que el de un usuario sin discapacidad. Asimismo, son costes recuperables los costes adicionales necesarios en el caso de abonados que necesiten de medios especiales para su acceso al servicio o una utilización más onerosa del servicio.

En particular, se computa como el coste extra en que incurre Telefónica por prestar servicios a colectivos tales como:

- Personas con discapacidad visual: emisión de facturas en braille, facturas con letras grandes, etc.
- Personas con discapacidad auditiva: las llamadas destinadas a estos usuarios pasan por un centro de intermediación que adapta la señal sonora de tal forma que pueda ser convertida en una señal escrita.
- Bonificación a estos colectivos de las diez primeras llamadas al mes al servicio de información telefónica 11818, que se calcula como la diferencia entre la tarifa nominal y el precio bonificado que pagan estos clientes.

Telefónica no declara, como en ejercicios anteriores, coste neto asociado a los servicios especiales prestados a personas con discapacidad auditiva.

La propuesta de coste neto de Telefónica cuantifica el coste de emitir facturas en Braille en 9.872 euros, el coste de emitir facturas en letras grandes en 598 euros y el coste por la bonificación en servicios de información telefónica (11818) en 4.159 euros. Esta Comisión está de acuerdo con la propuesta de coste realizada por Telefónica puesto que se ha comprobado que los parámetros que ha considerado la operadora son correctos.

En consecuencia, el coste total imputable a este elemento del servicio universal prestado por Telefónica, derivado de la prestación de servicios a usuarios con discapacidad, queda cuantificado como sigue:

Tabla 9 CNSU por usuarios con discapacidad (cifras en euros)

CNSU de los usuarios con discapacidad	Beneficiarios	Importe
Facturas en Braille	1.045	9.872
Facturas en letras grandes	1.792	598
Bonificación 11818	819	4.159
Personas discapacidad auditiva	-	-
TOTAL	3.656	14.630

III.2.2.2 Usuarios con tarifas especiales

Conforme a la metodología aplicada por esta Comisión, tendrán la consideración de servicios no rentables los solicitados por clientes o grupos de clientes, a los que un operador eficiente no se los prestaría a precio asequible atendiendo a razones comerciales, bien por disfrutar de tarifas especiales, bien por su alto coste, incluido el de su acceso. En particular, son susceptibles de ser calificados como servicios no rentables los que deban prestarse 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. En conformidad con la Orden PRE/1619/2010, de 14 de junio, por la que se modifica el umbral de renta familiar que da acceso al abono social, para tener derecho al abono social de telefonía, la pensión mensual percibida no puede sobrepasar el IPREM⁷ multiplicado por 1,2.

A este respecto, Telefónica informa del coste neto que soporta por aplicar tarifas especiales a determinados usuarios. Estas tarifas consisten en una bonificación del 95% en la cuota de abono y del 70% en las cuotas de alta e instalación.

Para este tipo de usuarios, y en conformidad con la Metodología, Telefónica calcula el CNSU como la diferencia entre el coste de prestación del servicio y la tarifa que carga a este tipo de clientes, multiplicada por el número de clientes de este tipo⁸.

En el ejercicio 2013 la planta media de Telefónica con abono social ascendió a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**. En cambio, no se cuantifica el coste asociado al 70% de descuento en la cuota de alta e instalación porque Telefónica no ha declarado nuevas altas de abono social.

En abril de 2013 Telefónica aumentó la tarifa de la cuota de abono de 13,97€/mes a 14,38€/mes. Por este motivo, el importe de la bonificación se calcula en dos tramos: de enero a marzo y de abril a diciembre.

**Tabla 10 Importe total del CNSU: cuota de abono asociada al abono social
[Datos confidenciales entre corchetes]**

CNSU por cuota de abono	Líneas (Q)	Coste servicio - tarifa bonificada (P)	Cuota de abono anual (PxQ) en euros
Enero - marzo	[] líneas anualizadas	[]	2.634.190
Abril - diciembre	[] líneas anualizadas	[]	6.949.893
TOTAL			9.584.083

Se ha verificado que Telefónica ha incorporado el ajuste número 3 de la tabla 1 de la presente resolución. En consecuencia, la CNMC está conforme con el coste (9.584.083 euros) propuesto por Telefónica.

⁷ IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) en 2013 ascendía a 532,51€/mes.

⁸ Cuota de conexión = altas x (cuota conexión bonificada - coste servicio conexión)
Cuota de abono = $\sum_{mes} líneas \times (cuota abono bonificada - coste servicio de abono)$

III.3 CÁLCULO DE LOS BENEFICIOS NO MONETARIOS

De conformidad con el artículo 40.3 del RSU y el procedimiento establecido por esta Comisión en la metodología para cuantificar los beneficios no monetarios obtenidos por el operador, en su calidad de prestador de un servicio universal de telecomunicaciones, se tendrán en cuenta, como mínimo, las siguientes categorías de potenciales generadores de beneficios no monetarios:

1. Mayor reconocimiento de la marca del operador, como consecuencia de la prestación del servicio.
2. Ventajas derivadas de la ubicuidad.
3. Valoración de los clientes o grupos de clientes, teniendo en cuenta su ciclo de vida.
4. Ventajas comerciales derivadas del acceso a todo tipo de datos sobre el servicio telefónico.

En el apartado 3 de la Metodología de 22 de noviembre de 2012 se establece el método de cálculo de los beneficios no monetarios que utiliza la CNMC para su determinación en este procedimiento.

Telefónica ha aportado los parámetros necesarios para su cálculo que se desarrolla en los siguientes apartados. Estos parámetros fueron verificados en la Resolución de 9 de julio.

En el Anexo a esta Resolución se desglosa el detalle de los parámetros utilizados en el cálculo de cada beneficio no monetario.

III.3.1 Reconocimiento de la imagen de marca del operador

Se trata de estimar el impacto que la prestación del SU tiene en la imagen de marca del operador que presta este servicio. El cálculo del beneficio obtenido por el refuerzo de la imagen de marca se realiza de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} & \textit{Beneficio_Imagen_Marca} \\ & = N^{\circ}\textit{Líneas_OpSUexc} \times \% \textit{_Usuarios_fieles} \times \textit{Margen_total_medio_por_línea} \end{aligned}$$

Donde,

NºLíneas_OpSUexc: es el número de líneas del operador prestador del SU (líneas de telefonía y líneas de telefonía con banda ancha) que están en exclusiva con este operador.

La resolución de la CNMC de 21 de mayo de 2015 de aprobación del CNSU correspondiente al ejercicio 2012 estableció el resultado de la encuesta en 1,90% de usuarios fieles a Telefónica debido al impacto que la prestación del

SU tiene en la imagen de marca. Esta cifra es el porcentaje de los entrevistados que cumplen las condiciones iniciales (cliente exclusivo de Telefónica que no esté en proceso baja/cambio), conocen todos los componentes del SU, conocen que Telefónica es el operador designado y declaran que ese hecho ha influido en su decisión de ser cliente de Telefónica.

De lo anterior se estima el cálculo del beneficio de imagen de marca en la siguiente tabla:

Tabla 11 Beneficio imagen de marca (en euros)
[Datos confidenciales entre corchetes]

Beneficio	NºLíneas_ OpSUexc	%_Usuarios_ fieles	Margen_total_medio_ por_línea	Importe
Imagen de Marca =	[]	X 1,90%	X	[] = 8.516.312

Así, el beneficio no monetario derivado de la imagen de marca en el ejercicio 2013 se estima en 8.516.312€ euros

III.3.2 Ventajas derivadas de la ubicuidad

La ubicuidad es el beneficio no monetario derivado de la cobertura geográfica y demográfica del operador prestador del SU. Este beneficio se produce cuando usuarios del operador de zonas no rentables se mudan a zonas rentables y siguen contratando sus servicios con él por el hecho de que el operador presta servicios en todo el territorio nacional y tiene mayor capilaridad de red.

La fórmula para estimar el beneficio de ubicuidad es:

$$L1 \times \text{Margen_medio_por_línea}_1 + L2 \times \text{Margen_medio_por_línea}_2$$

Donde,

L1: Número de líneas de solo el servicio telefónico fijo del operador prestador del SU que pasan de zonas no rentables a zonas rentables.

L2: Número de líneas del servicio telefónico fijo y banda ancha del operador prestador del SU que pasan de zonas no rentables a zonas rentables.

La siguiente tabla muestra el cálculo del beneficio que asciende a 38.125€.

Tabla 12 Beneficio de ubicuidad (en euros)
[INICIO CONFIDENCIAL]

Beneficio	L1	Margen medio L1	L2	Margen medio L2	Importe
Ubicuidad =	X	+	X	=	

[FIN CONFIDENCIAL]

III.3.3 Valoración de los clientes o grupos de clientes, teniendo en cuenta su ciclo de vida

Este potencial beneficio intangible se refiere al hecho de que un consumidor, que al inicio no es rentable, podría convertirse en rentable en el transcurso del tiempo debido a un cambio en su patrón de consumo o debido a cambios de precios en la parte de precio fija (cuota de abono). En particular, en la Metodología se considera la conversión de un cliente a rentable mediante la contratación del servicio de banda ancha.

Por tanto, la fórmula para estimar el beneficio de ciclo de vida es:

$$B^{\circ} \text{Ciclo_de_vida} = L' \times \text{Margen_medio_por_línea BA}$$

Donde,

L': Número de altas potenciales de banda ancha sobre líneas con solo telefonía del operador prestador del SU.

La siguiente tabla muestra el cálculo de este beneficio (21.054€).

Tabla 13 Beneficio ciclo de vida (en euros)

[INICIO CONFIDENCIAL]

Beneficio	L'	Margen medio servicio BA por línea	Importe
Ciclo de vida =	X		=

[FIN CONFIDENCIAL]

El margen medio del servicio de BA por línea se estima por la diferencia entre el margen de línea de telefonía y BA y el margen de línea solo de telefonía tal y como se muestra en el Anexo I.

III.3.4 Ventajas comerciales por publicidad y exposición de marca en cabinas de uso público

Las cabinas públicas generan ingresos para el operador prestador del SU por el alquiler de espacio para publicidad propia o de terceros. Los ingresos derivados de la publicidad de terceros constituyen un ingreso monetario explícito y, por tanto, ya se tiene en cuenta en la valoración del coste neto por la prestación de la oferta de teléfonos públicos de pago. Sin embargo, también ha de considerarse la publicidad propia, puesto que a través del espacio que utiliza en sus propias cabinas, se ahorra pagar a otras empresas para que publiciten sus productos. Asimismo, debe valorarse la presencia de su logo en las cabinas del SU.

Esta Comisión considera que el beneficio no monetario de publicidad en cabinas sólo aplica en el caso de que la publicidad entre las operadoras del

grupo al que pertenece el prestador del SU de teléfonos públicos de pago no esté sujeta a condiciones comerciales o de mercado.

Conforme a lo establecido en la Resolución de la Metodología en relación al beneficio no monetario de exposición de marca en cabinas, éste se debe repartir entre todas las empresas del grupo. De esta forma, a Telefónica se le debe aplicar la parte proporcional en función de su porcentaje de ingresos con respecto al total de ingresos del Grupo Telefónica en España. Según la información de Cuentas Anuales del ejercicio 2013, los ingresos totales de Telefónica ascienden a 8.199 millones de euros y los ingresos del Grupo Telefónica en España a 13.982 millones de euros, por lo que la imputación será del 58,63% del beneficio no monetario de exposición de marca en cabinas.

En base a los cálculos realizados en el expediente de la CNMC SU/DTSA/005/15/APROBACIÓN CNSU 2013 TTP de determinación del CNSU presentado por Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U. por el ejercicio 2013, el beneficio no monetario se calcula como producto del ingreso promedio por publicidad en cabina de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** euros/m²/año, por el área útil de exposición del logo *Telefónica* de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** metros cuadrados, obteniendo un valor final de beneficio no monetario que asciende a **339.289 euros**. El desglose del cálculo realizado en el SU/DTSA/005/15/APROBACIÓN CNSU 2013 TTP se muestra en el Anexo de este informe. La siguiente tabla muestra el cálculo del beneficio para Telefónica.

La siguiente tabla muestra el cálculo del beneficio para Telefónica.

Tabla 14 Beneficio publicidad en cabinas (en euros)

Beneficio	Beneficio global		Ingresos Telefónica en el grupo	Importe
Publicidad y exposición de marca en cabinas =	339.289	X	58,63%	= 198.925

En consecuencia, la estimación de los beneficios intangibles realizada por esta Comisión es:

Tabla 15 Beneficios no monetarios 2013 (en euros)

Beneficios no monetarios	Importe
Por imagen de marca	8.516.312
Por ubicuidad	38.125
Por ciclo de vida	21.054
Por publicidad en teléfonos de uso público	198.925
TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	8.774.416

III.4 RESUMEN DEL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL APRECIADO EN EL EJERCICIO 2013

En aplicación del artículo 45.2 del RSU, en virtud del cual esta Comisión ha de aprobar la cuantificación del coste neto presentada por Telefónica se concluye que la cifra total en que esta Comisión evalúa el CNSU incurrido por Telefónica en el año 2013, deducidos los beneficios no monetarios o intangibles, asciende a (cifras en euros redondeados a la unidad):

Tabla 16 CNSU 2013

Componentes CNSU	Importe en euros
Coste neto en zonas no rentables (previo subvenciones)	17.773.632
Coste neto por prestaciones a usuarios con discapacidad	14.630
Coste neto derivado de usuarios con tarifas especiales	9.584.083
TOTAL COSTE ANTES DE SUBVENCIONES	27.372.346
Menos: Subvenciones percibidas	257.632
TOTAL COSTE NETO APRECIADO EN EL AÑO	27.114.713
Menos: TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	8.774.416
COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL	18.340.297

III.4.1 Comparativa CNSU 2012 y 2013

El ejercicio 2013 es el segundo de aplicación de la nueva metodología de cálculo del CNSU y de la obligación de ofrecer la conectividad dentro del servicio universal. El uso de la misma metodología entre 2012 y 2013 puede permitir inferir alguna tendencia o evolución en cada uno de los componentes del SU. A continuación se compararán las principales magnitudes del CNSU.

Con respecto al desglose de zonas por margen:

Tabla 17 CNSU Desglose por zonas (margen y costes en millones de euros)

	2011 Antigua	Metodología actual	
	metodología	2012	2013
Nº de zonas (total)	525	523	517
Núm. zonas no rentables TRAC	51	50	50
Margen zonas no rentables TRAC	-22,45	-23,64	-17,63
Núm. zonas no rentables NO TRAC	17	2	4
Margen zonas no rentables NO TRAC	-7,45	-0,09	-0,14
CNSU por zonas no rentables	29,90	23,73	17,77

Con respecto a los componentes de coste:

Tabla 18 CNSU Desglose por zonas (importes en millones de euros)

	2011 Antigua metodología	Metodología actual	
		2012	2013
CN Zonas no rentables	29,90	23,73	17,77
Minoración Subvenciones	-4,16	-1,47	-0,26
CN Tarifa social	16,35	10,53	9,58
CN Usuarios con discapacidad	0,01	0,01	0,01
Minoración beneficios no monetarios	-8,05	-11,78	-8,77
CNSU	31,94	21,03	18,34

La siguiente tabla muestra los principales aspectos que han causado las diferencias del coste neto entre 2012 y 2013.

Coste neto 2012 (importes en euros)		21.033.828
Diferencia 2012 vs 2013 coste BA Satelital	(-)	2.509.053
Resto diferencias coste neto zonas TRAC 2012 vs 2013	(-)	3.501.988
Diferencias coste neto zonas NO TRAC 2012 vs 2013	(+)	49.792
Diferencias minoración subvenciones 2012 vs 2013	(+)	1.211.710
Diferencia componente zonas no rentables	(-)	4.749.539
Diferencias por usuarios tarifa social 2012 vs 2013	(-)	894.611
Diferencias por importe cuota de abono 2012 vs 2013	(+)	17.225
Diferencias por importe alta tarifa social 2012 vs 2013	(-)	70.661
Diferencias por importe usuarios especiales 2012 vs 2013	(+)	3.261
Diferencia componente tarifas especiales	(-)	944.786
Diferencia minoración imagen de marca	(+)	3.007.262
Diferencia minoración ubicuidad	(+)	13.052
Diferencia minoración ciclo de vida	(+)	6.861
Diferencia minoración publicidad en teléfonos de uso público	(-)	26.380
Diferencia por beneficios no monetarios	(+)	3.000.795
Coste neto 2013		18.340.298

Las partidas que han tendido a la reducción del CNSU 2013 respecto el ejercicio anterior son el cambio en los parámetros de estimación de la BA por medios satelitales (visto en apartados anteriores), la reducción de coste de las zonas TRAC (por la reducción del coste unitario de prestación de este servicio) y la reducción del coste por los descuentos de la tarifa social (debido a la reducción del número de beneficiarios de esta ayuda). En cambio, dos elementos han ido en signo contrario, como son el efecto de las subvenciones (menos subvenciones cobradas en 2013) y el beneficio de imagen de marca. En este último caso, explicado principalmente por la reducción del margen comercial de Telefónica.

IV VALORACIÓN DE LA EXISTENCIA DE UNA CARGA INJUSTIFICADA

De conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la LGTel de 2003, la activación del mecanismo de compensación por la prestación del servicio universal requiere, en primer lugar, que el coste neto arroje un resultado positivo, tal y como ha ocurrido durante el ejercicio 2013, y que posteriormente esta Comisión determine si ese coste positivo ha supuesto una carga injustificada para el operador encargado de su prestación. Es decir, puede existir un coste neto sin que ello suponga automáticamente la apertura del mecanismo de financiación, siendo la existencia de carga injustificada condición necesaria para la activación de dicho mecanismo.

La regulación comunitaria introduce pero no define el concepto de carga injustificada. La Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y servicios de comunicaciones electrónicas (en lo sucesivo, Directiva del Servicio Universal), únicamente señala la necesidad de probar la existencia de una carga injustificada para que se proceda a la financiación del coste neto derivado de las obligaciones de servicio universal, situación que, de conformidad con el Considerando 18 y el Anexo IV de la referida norma se producirá en los casos en que quede demostrado que dichas obligaciones sólo pueden cumplirse con pérdidas o a un coste neto no conforme a las prácticas comerciales normales. En la Directiva 2009/136/CE por la que se modifican la Directiva del Servicio Universal se mantiene el concepto de carga injustificada y se incorpora dentro del ámbito del servicio universal el concepto de que las conexiones para datos a la red pública de comunicaciones desde una ubicación fija deben permitir la transmisión de datos a velocidades suficientes para acceder a servicios en línea como los que se ofrecen a través de la Internet pública.

La CNMC ha de valorar para cada ejercicio si la prestación del servicio universal ha implicado una carga injustificada para su prestador, valorando, a tal efecto, si la asunción en solitario de los costes de prestación tiene una justificación razonable o no.

Para valorar si se ha producido dicha carga injustificada durante el ejercicio 2013 debe acudirse a la Resolución de la Nueva Metodología, en la que se establecen tres criterios para su determinar su existencia:

- 1) Importe del CNSU.
- 2) Impacto financiero del CNSU.
- 3) Situación competitiva del prestador.

1) Importe del CNSU

En conformidad con la metodología, la simple existencia de un coste neto, en especial si es de importe muy reducido, no presupone una carga injustificada. Por ello cabe determinar un importe del CNSU por debajo del cual se considera inmaterial y, por tanto, no supone una carga injustificada. Las referencias que

aporta la metodología (coste de realización encuesta, coste de la auditoría del CNSU, coste del personal interno de la CNMC relacionado con el mismo y los costes indirectos correspondientes) son muy inferiores al coste neto estimado al no alcanzar el 1% del valor del CNSU 2013.

Por tanto, por el importe, se considera que el CNSU 2013 implica una carga injustificada para Telefónica.

2) Impacto financiero del CNSU

La metodología establece que la CNMC cada año deberá evaluar el porcentaje de impacto del CNSU sobre el resultado del ejercicio y el coste del capital para determinar si existe una carga injustificada. Asimismo evaluará este impacto en otras magnitudes como los ingresos del ejercicio o el OIBDA⁹.

**Tabla 19 Impacto financiero CNSU
[Datos confidenciales entre corchetes]**

Indicador	Descripción	Valor
CNSU/Resultado del ejercicio	La referencia es el resultado del ejercicio 2013 de España de Telefónica (2.734M€)	0,67%
CNSU/Coste capital propio	La referencia es el importe del año 2013 del coste de capital propio de la contabilidad de costes regulada []	[]
CNSU/Ingresos negocio fijo	La referencia son los ingresos del negocio fijo en España en el ejercicio 2013 (8.861M€)	0,21%
CNSU/OIBDA fija	La referencia es el OIBDA del grupo Telefónica en España ponderado por los ingresos de la rama fija (4.345M€)	0,42%

De la tabla anterior se infiere que el CNSU tiene un efecto financiero en el operador en especial sobre el resultado y sobre la capacidad de reponer el capital propio.

3) Situación competitiva del prestador

La Metodología establece que la CNMC realizará un análisis de las variables siguientes para determinar la existencia de una carga injustificada:

- (a) Cuota de mercado de Telefónica en ingresos en el mercado de telefonía fija

La siguiente tabla muestra los ingresos del segmento minorista del mercado de telefonía fija, expresados en millones de euros.

⁹ OIBDA (*Operating income before depreciation and amortization*) es el resultado operativo antes de amortizaciones. Mide la capacidad de generación de beneficios que tienen las actividades corrientes excluyendo los efectos de la capitalización y los impuestos

Tabla 20 Cuotas de mercado segmento minorista de telefonía fija

Operador	Ingresos 2011	Cuota 2011	Ingresos 2012	Cuota 2012	Ingresos 2013	Cuota 2013
Telefónica de España	3.944,40	73,21%	3.464,97	71,70%	2.978,39	71,07%
Ono	509,46	9,46%	494,17	10,23%	415,94	9,93%
Vodafone	236,86	4,40%	239,71	4,96%	197,84	4,72%
Jazztel	184,22	3,42%	180,1	3,73%	183,08	4,37%
Orange	134,01	2,49%	118,81	2,46%	102,2	2,44%
Euskaltel	101,95	1,89%	99,12	2,05%	101,12	2,41%
R	97,52	1,81%	89,94	1,86%	78,12	1,86%
BT	49,82	0,92%	40	0,83%	24,77	0,59%
TeleCable	25,43	0,47%	24,76	0,51%	24,01	0,57%
Resto	104,24	1,93%	81,07	1,68%	85,31	2,04%
Total	5.387,91	100,00%	4.832,66	100,00%	4.190,79	100,00%

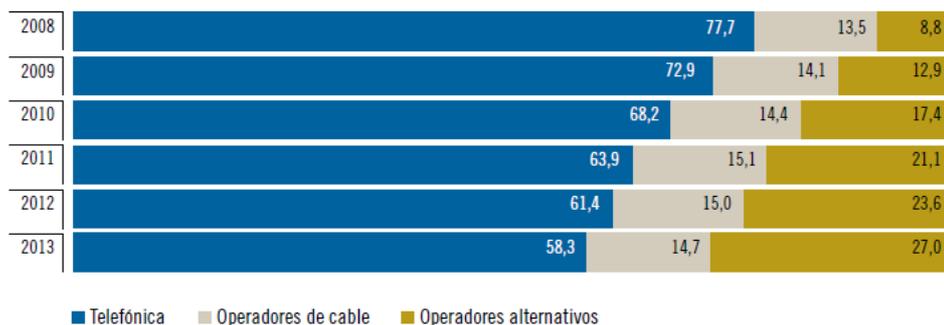
Fuente: Informes Anuales CNMC 2011-2013 <http://data.cnmc.es/>

En la tabla se observa que la cuota de Telefónica es elevada aunque presenta una reducción entre el año 2011 (73,21%) y el 2013 (71,07%).

(b) Cuota de mercado en líneas y tráfico de Telefónica (considerando a los operadores de cable)

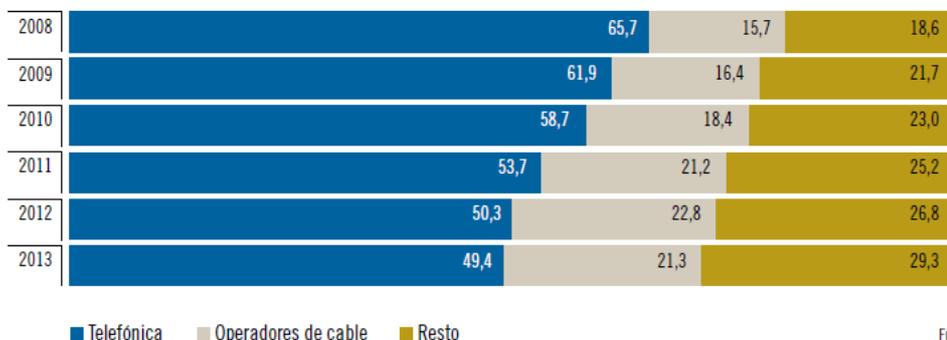
La evolución de las cuotas de mercado por línea y por tráfico muestra descensos sostenidos en el tiempo del porcentaje correspondiente a Telefónica.

Cuotas de mercado por líneas de telefonía fija (%)



Fuente: CNMC

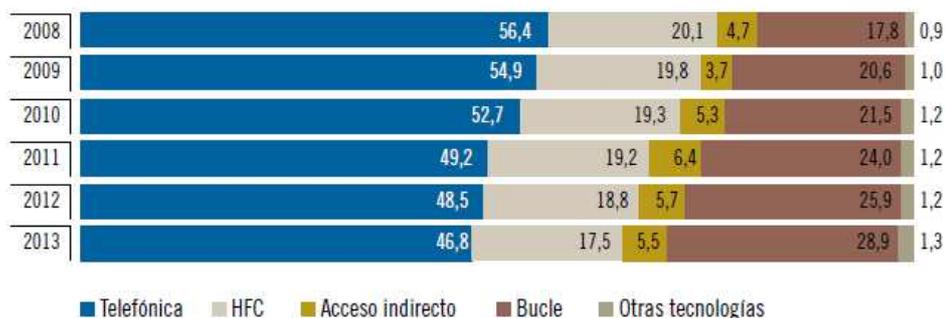
Cuotas de mercado por tráfico de telefonía fija (%)



(c) Cuota de mercado de banda ancha por líneas en servicio

El siguiente gráfico muestra como la cuota de Telefónica se reduce año tras año.

Evolución de las líneas de banda ancha por modo de acceso (porcentaje)



(d) Cuota de mercado de Telefónica en ingresos en el mercado de banda ancha

La siguiente tabla muestra la evolución en ingresos (millones de euros) y porcentaje de la cuota de mercado de banda ancha.

Tabla 21 Cuotas de mercado banda ancha

	2009	Cuota	2010	Cuota	2011	Cuota	2012	Cuota	2013	Cuota
Telefónica	2.379,33	60,20%	2.213,85	55,20%	1.949,37	50,80%	1.614,20	44,10%	1.287,65	39,75%
Ono	465,95	11,80%	519,81	13,00%	530,07	13,80%	556,38	15,20%	531,62	16,41%
Jazztel	228,17	5,80%	327,39	8,20%	380,02	9,90%	476,19	13,00%	482,46	14,89%
Orange	329,3	8,30%	323,03	8,10%	361,9	9,40%	423,75	11,60%	478,81	14,78%
Vodafone	167,19	4,20%	205,8	5,10%	218,38	5,70%	214,19	5,90%	187,03	5,77%
Euskaltel	73,05	1,80%	80,98	2,00%	86,52	2,30%	81,47	2,20%	69,72	2,15%
Colt	39,59	1,00%	39,7	1,00%	39,19	1,00%	41,95	1,10%	18,83	0,58%
TeleCable	35,29	0,90%	38,43	1,00%	39,25	1,00%	42,4	1,20%	41,24	1,27%
R	47,96	1,20%	52,07	1,30%	50,04	1,30%	48,48	1,30%	38,13	1,18%

	2009	Cuota	2010	Cuota	2011	Cuota	2012	Cuota	2013	Cuota
Iberbanda	24,92	0,60%	26,98	0,70%	27,02	0,70%	24,48	1,10%	23,61	0,73%
Resto	163,13	0,041	182,38	0,045	152	0,039	135,51	3,70%	80,17	2,47%
Total	3953,89	100,00%	4010,42	100,00%	3833,76	100,00%	3659,01	100,00%	3239,27	100,00%

Fuente: informe anual CNMC 2009-2013

Telefónica ha pasado de detentar un 60% en 2009 al 39,7% en 2013.

(e) Cuota de mercado de Telefónica en ingresos en paquetes conjuntos de telefonía fija y banda ancha

La práctica totalidad de los accesos de banda ancha se venden empaquetados con tarifas planas de voz fija, por lo que la conclusión es idéntica a los apartados anteriores.

Por tanto, en relación con el coste neto correspondiente al ejercicio 2013, teniendo en cuenta su importe, su impacto financiero y la evolución de la situación competitiva de Telefónica, a juicio de los servicios de esta Comisión, no está justificado que Telefónica deba afrontar en solitario los costes que la prestación del servicio universal le ha supuesto, por lo que se considera que el coste neto determinado en virtud del procedimiento implica para la referida operadora una carga injustificada.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Determinar que el coste neto del servicio universal incurrido por Telefónica de España, S.A.U. en el ejercicio 2013 asciende a 18.340.297 euros, con el detalle de la tabla siguiente (cifras en euros):

Año 2013	Importe en euros
Coste neto en zonas no rentables	17.516.000
Coste neto por prestaciones a usuarios con discapacidad	14.630
Coste neto derivado de usuarios con tarifas especiales	9.584.083
TOTAL COSTE NETO APRECIADO EN EL AÑO	27.114.713
Menos: TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	8.774.416
COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL	18.340.297

SEGUNDO.- Reconocer la existencia de una carga injustificada para Telefónica de España, S.A.U. como consecuencia de la obligación de prestación del servicio universal en el ejercicio 2013.

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

ANEXO I DETALLE PARÁMETROS DE BENEFICIOS NO MONETARIOS

IMAGEN DE MARCA

En la Resolución de 21 de mayo de 2015 de aprobación del CNSU 2012 se estableció la fórmula para la estimación de $N^{\circ}Líneas_OpSUexc$:

$$N^{\circ}Líneas_OpSUexc = N^{\circ}Líneas_STB_minoristas - N^{\circ}acc_indirectos_no_desnudos - N^{\circ}acc_desagregados_compartidos - N^{\circ}líneas_preseleccionadas$$

En la siguiente tabla se muestran los datos de líneas aportados por Telefónica.

Tabla 22 Líneas por tipología

[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Cantidad
Margen total medio por línea	Margen_total_medio_por_línea	
(1) Número total de líneas medio del ejercicio	$N^{\circ}Líneas_STB_minoristas$	
(2) Accesos Indirectos no desnudos	$N^{\circ}acc_indirectos_no_desnudos$	
(3) Accesos desagregados compartidos	$N^{\circ}acc_desagregados_compartidos$	
(4) Accesos preasignados (excluidos AMLT)	$N^{\circ}Líneas_preseleccionadas$	
(1) – (2) – (3) – (4)	$N^{\circ}Líneas_OpSUexc$	

[FIN CONFIDENCIAL]

UBICUIDAD

En la siguiente tabla se muestran los datos de líneas aportados por Telefónica.

Tabla 23 Parámetros presentados por Telefónica

[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
Margen medio por línea 1 (telefonía)	$Margen_{medio_por_línea_1}$	
Margen medio por línea 2 (telefonía y banda ancha)	$Margen_{medio_por_línea_2}$	

(1) Líneas del operador en zonas no rentables	$N^{\circ}total_líneas_OpSU_znr$
(2) Accesos indirectos (no desnudos), desagregados compartidos en zonas no rentables y líneas preasignadas (sin AMLT)	$N^{\circ}acc_indirectos_znr$ $N^{\circ}acc_desagregados_znr$ $N^{\circ}acc_AMLT_znr$ $N^{\circ}líneas_preseleccionadas_znr$
Líneas exclusivas del operador en zonas no rentables (1)-(2)	$N^{\circ}Líneas_OpSUexc_znr$
Porcentaje de líneas que tienen solo el servicio telefónico fijo en zonas rentables	% de líneas de sólo servicio telefónico del OpSU en zonas rentables Ct_1 (%)
Porcentaje de líneas que tienen servicio telefónico fijo y banda ancha en zonas rentables	% de líneas de servicio telefónico y banda ancha del OpSU en zonas rentables Ct_2 (%)

Nota: Se considera zona no rentable aquella que genera CNSU y cumple los requisitos del apartado III.2.1

[FIN CONFIDENCIAL]

Para la estimación de L1 y L2 se ha tenido en cuenta las “Líneas exclusivas del operador en zonas no rentables” (ver tabla anterior), la tasa migración¹⁰ (T), las cuotas de mercado en líneas del servicio telefónico fijo de Telefónica en el segmento residencial de línea de Telefónica para el año 2013 (Ct)¹¹ y el porcentaje de hogares con telefonía fija sobre el total de hogares (P)¹².

Así, en primer lugar, se calcula la estimación de cuantos usuarios exclusivos de Telefónica han migrado en 2013 de zonas no rentables a zonas rentables:

**Tabla 24 Usuarios exclusivos migrados
[Datos confidenciales entre corchetes]**

Nomenclatura Telefónica	Nomenclatura Metodología	Valor
Líneas exclusivas del operador en zonas no rentables	$N^{\circ}Líneas_OpSUexc_znr$	[]
Tasa de migración (%)	T	1,30%
Usuarios exclusivos migrados de zonas no rentables a rentables	$N^{\circ}Líneas_migradas$ $= N^{\circ}Líneas_OpSUexc_znr \times T$	[]

El número de usuarios migrados que contratan una línea telefónica fija con Telefónica resulta de multiplicar los usuarios exclusivos migrados de zonas no rentables a zonas rentables, el porcentaje de hogares que disponen de servicio telefónico fijo y la cuota de mercado (en líneas) del servicio telefónico fijo de

¹⁰ Estadística del Instituto Nacional de Estadística (INE) de migración desde municipios de menos de 10.000 habitantes hacia las principales capitales de provincia y ciudades de más de 100.000 habitantes.

¹¹ Fuente: CNMCDData (<http://data.cnmc.es/>)

¹² Este parámetro ha sido extraído del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI).

Telefónica en el segmento residencial [Ct]. Este cálculo se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 25 Contrataciones de línea telefónica por usuarios migrados
[Datos confidenciales entre corchetes]**

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
Usuarios exclusivos migrados de zonas no rentables a zonas rentables	NºLíneas_migradas	[]
Porcentaje de hogares con telefonía fija sobre el total de hogares	P	78%
Cuota de mercado en líneas del servicio telefónico fijo en el segmento residencial	Cuota_OpSU_residencial [Ct]	51,58%
Usuarios migrados que contratan una línea telefónica fija	$\frac{Base_{líneas} = N^{\circ}Líneas_{migradas} \times P \times Cuota_{OpSU_residencial}}{Cuota_{OpSU_residencial}}$	[]

La identificación de aquellos usuarios que deciden contratar o bien solo el servicio telefónico fijo o bien el servicio telefónico fijo y de banda ancha resulta de multiplicar el número de usuarios que contratan línea telefónica fija y el porcentaje de líneas que tienen, en cada caso, solo el servicio telefónico fijo en zonas rentables o el servicio telefónico fijo y de banda ancha.

Este cálculo se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 26 Usuarios migrados por tipo de servicio contratado
[INICIO CONFIDENCIAL]**

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
Usuarios migrados que contratan una línea telefónica fija	Base _{líneas}	
Porcentaje de líneas que tienen solo el servicio telefónico fijo en zonas rentables	Ct ₁	
Porcentaje de líneas que tienen servicio telefónico fijo y banda ancha en zonas rentables	Ct ₂	
L1: Líneas de personas que han migrado de zona y que deciden contratar solo el servicio telefónico fijo	Base_líneas x Ct ₁	
L2: Líneas de personas que han migrado de zona y que deciden contratar el servicio telefónico fijo y de banda ancha	Base_líneas x Ct ₂	

[FIN CONFIDENCIAL]

CICLO DE VIDA

Para calcular las altas potenciales de banda ancha, en primer lugar, se han identificado los clientes potencialmente rentables. Para ello se parte de los

usuarios potencialmente rentables en zonas no rentables **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** que se obtiene del siguiente cálculo: Usuarios exclusivos de Telefónica en zonas no rentables **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** excluyendo las líneas migradas **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** y las líneas de abono social en zonas no rentables **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**.

En la siguiente tabla se desglosa cómo llegar al número máximo de líneas potencialmente rentables a partir del número de líneas antes calculado.

Tabla 27 Usuarios potencialmente rentables
[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
+ Usuarios potencialmente rentables en zonas no rentables	NºLíneas_PR_znr	
- Accesos indirectos (no desnudos). desagregados compartidos y preasignados (sin AMLT) en zonas no rentables	<ul style="list-style-type: none"> - N^oacc_{indirectos_znr} - N^oacc_{desagregados_znr} - N^oacc_{AMLT_znr} - N^olíneas_preseleccionadas_znr 	
= Núm. de líneas potencialmente rentables en zonas no rentables con servicios contratados con el operador en exclusiva	= N ^o Líneas_PRexc_znr	
Usuarios del servicio telefónico fijo y de banda ancha en zonas no rentables	NºLíneas_BA_znr:	
Número máximo de usuarios potencialmente rentables	$L = N^{\circ}Líneas_PRexc_znr - N^{\circ}Líneas_BA_znr$	

[FIN CONFIDENCIAL]

En la siguiente tabla, a partir del número máximo de usuarios potencialmente rentables se estiman los usuarios que se dan de alta en el servicio de banda ancha con Telefónica (L').

Tabla 28 Altas potenciales de BA que generan el beneficio del ciclo de vida

[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
Número máximo de usuarios potencialmente rentables	L	
Número de líneas que tienen solo servicio telefónico fijo	N ^o Líneas_ST_OpSU	
Número de altas netas del servicio de banda ancha	N ^o altas_netas_BA_OpSU	

Usuarios que se dan de alta en el servicio de banda
ancha con Telefónica

$$L' = L * \frac{N^{\circ} \text{altas_netas_BA_OpSU}}{N^{\circ} \text{Líneas_ST_OpSU}}$$

[FIN CONFIDENCIAL]

PUBLICIDAD Y EXPOSICIÓN DE MARCA EN CABINAS

La siguiente tabla es un extracto del Informe de Audiencia incluido en el expediente de la CNMC con referencia SU/DTSA/005/15/APROBACIÓN CNSU 2013 TTP por el que se determina el CNSU presentado por Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U. para el ejercicio 2013.

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]

ANEXO II ALEGACIONES RECIBIDAS AL INFORME DE AUDIENCIA

Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia sobre coste zonas

Alegaciones de Orange

Orange solicita una modificación en el cálculo de los costes de las zonas TRAC proponiendo nuevos criterios:

- Comprobar si el coste por usuario de la banda ancha del servicio universal es adecuado o está sobrevalorado.
- Reducir el coeficiente x1.3 de dimensionamiento de la capacidad satelital utilizado para la estimación de la demanda futura por considerarlo excesivo.
- Minorar del coste neto de zonas no rentables las subvenciones recibidas por Telefónica en el marco de programas de extensión de la banda ancha anteriores a 2013 por coherencia con decisiones anteriores y para evitar que Telefónica recupere dos veces el coste de una inversión.
- No considerar como referencia adecuada de coste de prestación eficiente el precio facturado por Telefónica Móviles por los servicios TRAC y, en todo caso, excluir cualquier margen comercial en la estimación del coste de prestación de los servicios TRAC en zonas con despliegues móviles alternativos.

Respuesta de la CNMC

Sobre la cuantificación del coste asociado a la prestación del servicio universal de banda ancha, la CNMC considera que no procede estimar la alegación de Orange porque el cálculo del Informe de Audiencia ya incorpora un cambio en la línea de lo solicitado por Orange. En particular, la estimación de los parámetros en el Informe de Audiencia adopta como referencia de coste el número de usuarios de SUBA por medios satelitales en lugar de todos los usuarios de banda ancha satelital. Por tanto, con relación a la consideración de únicamente los usuarios del servicio SUBA en la cuantificación de los costes asociados a medios satelitales, la CNMC entiende que, tras este ajuste en la metodología de cálculo de estos costes, esta alegación ya no aplica.

Sobre el coeficiente de x1,3 incluido en el Informe de Audiencia para dimensionar la demanda, es un parámetro que se irá ajustando en el tiempo conforme se disponga de más datos de la evolución. De momento, en este primer año de aplicación del coeficiente se ha pretendido tener en cuenta de forma prudente un margen de sobrecapacidad y un plazo de varios meses necesarios para atender nuevos clientes.

Sobre los contratos establecidos entre Telefónica y Telefónica Móviles, se recuerda que Telefónica está imputando los costes en los que incurre para proveer el servicio universal. El auditor, Axon, no ha identificado ninguna

prueba objetiva de que los importes facturados entre ambas empresas estén alejados de los precios de mercado. Se considera razonable, por tanto, permitir a Telefónica recuperar los costes incurridos por sus obligaciones de prestador del SU.

En cualquier caso, es importante resaltar que los costes de provisión en zonas TRAC no pueden considerarse equivalentes al promedio del mercado ya que están centrados en zonas rurales en las que el coste será más alto que en el promedio de España. De hecho todos los operadores, incluidos Orange, tuvieron la opción de presentarse al concurso de designación del proveedor de servicio Universal y, a priori, otro operador diferente a Telefónica podría haber resultado adjudicado si dispusiera de unos costes de provisión más eficientes,

También cabe recordar que no procede ajustar las zonas TRAC en función de las áreas de cobertura móviles de otras redes de operadores ya que el servicio universal exige unas condiciones de servicio diferenciadas y equiparables a las de las redes fijas.

Con respecto a las alegaciones sobre subvenciones a minorar, la CNMC está de acuerdo con Orange en la necesidad de mantener la coherencia de criterios. Pero a su vez, considera que el operador ha obviado las circunstancias que subsacen en la decisión del Informe de Audiencia.

Con respecto a la solicitud de Orange de incorporar la retroactividad en la minoración de subvenciones, el principal motivo por el que no se han incluido las subvenciones cobradas con anterioridad a 2012 es que ese año fue el primer ejercicio en el que se incluyó la banda ancha dentro del SU. En contra de lo afirmado por Orange, la CNMC es coherente con decisiones anteriores, ya que adopta el ejercicio de incorporación de la banda ancha en SU (2012) como fecha inicial de referencia para la minoración de subvenciones de conectividad banda ancha.

No es correcta la afirmación de Orange de que la CNMC aplicó retroactividad en decisiones anteriores de minoración de subvenciones. La Resolución citada por Orange (Aprobación del CNSU 2006) no aplicó el criterio de retroactividad, sino que subsanó una omisión en la resolución del CNSU 2003-2005, en la que se había reconocido coste de la inversión realizada por Telefónica en la sustitución del equipamiento TRAC, pero no se había minorado las subvenciones recibidas en el marco del programa europeo FEDER 2000-2006 de sustitución del TRAC analógico. La ausencia de subsanación hubiera supuesto una doble recuperación de la inversión por parte de Telefónica.

En conclusión, no se puede considerar como retroactividad la decisión de incorporar en el CNSU 2006 las ayudas recibidas por Telefónica desde el inicio de la migración por presentar las siguientes características:

- Subsanción de unos importes recibidos de forma acotada en el tiempo (2001-2006) y en marco de un programa de ayudas específico.
- Los importes minorados en la decisión del CNSU 2006 fueron, en todo caso, cobrados por Telefónica con posterioridad a 5 de noviembre de 2003, fecha de inicio del Fondo de Contribución al CNSU.

IV.1.1.1 Alegaciones de Telefónica

Por un lado, Telefónica considera injustificado el cambio de criterio del cálculo del coste de acceso de internet de banda ancha a través de medios satelitales incluido en el Informe de Audiencia que supone, además, una reducción de su importe.

Por otro lado, Telefónica solicita en sus alegaciones que no se minore ninguna subvención cobrada en 2013 al no estar relacionadas con los componentes del SU. Telefónica argumenta que el importe íntegro de las subvenciones de la Xunta de Galicia incluidas en el Informe de Audiencia se corresponden a transmisión y a equipos de transmisión, esto es, a redes de transporte de alta capacidad que no constituyen el acceso que es lo que se imputa al Servicio Universal.

Respuesta de la CNMC

Con respecto a la alegación sobre los costes de acceso de internet de banda ancha a través de medios satelitales cabe decir que no es correcto que la CNMC haya cambiado la metodología, sino que ha actualizado dos parámetros en base a la nueva información de demanda disponible.

Telefónica no despliega la conectividad de banda ancha satelital sino que la contrata a proveedores de capacidad satelital, por lo que la CNMC entiende que el coste reconocido debe estar relacionado con la capacidad contratada por Telefónica para prestar el servicio universal. Asimismo, con los datos disponibles de la evolución de usuarios de servicio universal de la banda ancha satelital, la CNMC estima el redimensionamiento necesario de la capacidad satelital mediante la demanda actual y un coeficiente de ajuste que recoja la evolución futura y una sobrecapacidad como margen de seguridad. Bajo este criterio, para dimensionar la capacidad necesaria se considera más ajustado utilizar como referencia los usuarios de BA satelital del servicio universal, en lugar del número de usuarios de todos los servicios de BA satelital, que era el criterio seguido en la resolución de verificación del CNSU 2013 de 9 de julio de 2015.

Por lo anterior se utiliza como referencia el número máximo de usuarios en el 2013 entre los datos que dispone la CNMC (media anual y diciembre de 2013) y aplicar un coeficiente x1,3 que recoge de forma prudente la necesidad de tener una capacidad excedente por motivos de seguridad y margen para dar cabida a nuevas altas. La tabla siguiente muestra la evolución de usuarios del

SU de banda ancha hasta fin de 2014 y muestra que el factor 1,3 es suficiente para contemplar el incremento de clientes.

Tabla 29 Datos disponibles de usuarios SU de banda ancha satelital
[INICIO CONFIDENCIAL]

Periodo	Usuarios	Comentario
Año 2012		Datos a fin de año
Año 2013		Promedio anual
Año 2013		Datos a fin de año
Año 2014		Datos a fin de año
Parámetro propuesto por Telefónica para 2013		Clientes BA satelital sean o no SU

Fuente: datos aportados por Telefónica

[FIN CONFIDENCIAL]

En la propuesta de Telefónica el coste medio de conectividad por usuario de banda ancha satelital equivalía a **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** y con la modificación introducida en el Informe de Audiencia el coste por usuario se reduce a **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]**.

El otro parámetro modificado en el Informe de Audiencia ha sido el del gasto medio mensual de SUBA sobre cuya modificación Telefónica no ha alegado de forma explícita.

Por último, la CNMC desestima la alegación de Telefónica sobre las subvenciones porque la transmisión es un componente imprescindible para el despliegue en condiciones operativas de una red de acceso.

Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia sobre el beneficio de imagen de marca

Alegaciones de Orange

Orange no comparte la aplicación del margen medio por línea en todo el territorio en lugar de en las zonas rentables exclusivamente al no respetar el principio de proporcionalidad.

Respuesta de la CNMC

Sobre este punto, la metodología descrita en la Resolución de 22 de noviembre de 2012 establece de manera clara que el margen por línea debe calcularse a partir de los márgenes totales –sin discernir zonas rentables frente a no rentables– de los segmentos de Acceso, Tráfico y Banda Ancha. Cabe resaltar además que para el beneficio de imagen de marca se utiliza el porcentaje de usuarios fieles entre todos los clientes exclusivos de Telefónica, sin distinguir

entre zona rentable y zona no-rentable, por tanto, en coherencia, el margen por línea utilizado también tiene que ser el de todas las zonas.

IV.1.1.2 Alegaciones de Telefónica

Telefónica se reitera en sus alegaciones incorporadas en el expediente de aprobación del CNSU 2012 en las que argumentaba sesgo en el resultado de la encuesta. A criterio de Telefónica, este sesgo provenía del hecho que las preguntas contenían la respuesta en el propio anunciado.

Respuesta de la CNMC

Esta alegación ya fue respondida por la CNMC en el procedimiento correspondiente al cálculo del CNSU 2012. De hecho, se estimó parcialmente su alegación y se realizó un ajuste en el resultado de la encuesta teniendo en cuenta un posible sesgo.