

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE APRUEBA EL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL PRESENTADO POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. POR EL EJERCICIO 2012.

SU/DTSA/1746/14/APROBACIÓN CNSU 2012 TELEFÓNICA

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 21 de mayo de 2015

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 5 de agosto de 2013 tuvo entrada en la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones¹ (en adelante, CMT) 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 2012. En dichos documentos, de carácter confidencial, se incluye un Informe de Procedimientos Acordados sobre determinados aspectos específicos del cálculo del CNSU correspondiente al ejercicio 2012 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 26 de septiembre de 2013, la CMT 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 2012, junto con la revisión de una serie de

¹ Organismo sectorial integrado en la actual Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de conformidad con lo establecido en la Disposición adicional segunda de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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 17 de julio de 2014, se aprobó la verificación de los datos relativos a la declaración anual de CNSU para el ejercicio 2012 de Telefónica. En dicha Resolución se requirió a Telefónica para que antes del 15 de septiembre de 2014 presentase una nueva declaración anual de CNSU para el ejercicio 2012, 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 12 de septiembre de 2014, tiene entrada en el Registro de la CNMC la propuesta corregida de CNSU de 2012 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 7 de octubre de 2014 se inició de oficio el correspondiente procedimiento con el fin de aprobar la cuantificación del CNSU presentado por Telefónica, correspondiente al ejercicio 2012. Con esa misma fecha se requirió a Telefónica la remisión de la información adicional siguiente:

- Ingresos de Telefónica de España, S.A.U. respecto a los ingresos del Grupo Telefónica en España en el ejercicio 2012. Aportar la fuente considerada (Memorias Anuales, Cuentas Anuales, etc.)
- Número solicitudes y altas efectivas de acceso al servicio de universal de banda ancha 1Mb. Desglose por tecnología.
- Volumen de inversiones directamente relacionadas con la obligación del servicio universal de acceso BA 1Mb.
- Con respecto al re-cálculo del coste de elemento "94212308 Acc. Específico Inet. BA Satélite" incluido en el escrito de 12 de septiembre se requiere:
 - o Conciliación con el cambio del valor presentado en la cuenta "921801113 Acometidas inalámbricas".
 - o Desglose del número medio de accesos citados en el punto f) del escrito, determinando, si fuera posible, cuantas altas se produjeron en 2012.
 - o Detallar relación de los datos numéricos del punto g) del escrito, en especial entre el cálculo del coste neto derivado del pago a Hispasat por la capacidad contratada y el coste imputado a la cuenta "94212308 Acc. Específico Inet. BA Satélite".

SEXTO.- Con fecha 21 de octubre de 2014, tuvo entrada en la CNMC escrito de Telefónica que daba respuesta a tal requerimiento de información.

SÉPTIMO.- Con fecha de 15 de enero de 2015 se notificó a los interesados del procedimiento la ampliación del plazo de tramitación.

OCTAVO.- Con fecha 17 de febrero de 2015 se hizo público el Informe de los Servicios sobre la determinación del CNSU relativo a Telefónica por el ejercicio 2012, para darle trámite de audiencia y otorgando un plazo de 10 días para alegaciones.

NOVENO.- Se han recibido alegaciones a dicho informe por parte de Vodafone España, S.A.U. (Vodafone), 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 incurrido por Telefónica de España durante el ejercicio 2012.

Asimismo se evalúa si ello ha supuesto una carga injustificada para el operador prestador de los mismos.

SEGUNDO.- Habilitación competencia

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 2003², 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)³.

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 2012 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.

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*

² Disposición Derogatoria Única, apartado b) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

³ Especialmente en sus Fundamentos de Derecho cuarto y quinto.

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 tanto, este es el primer ejercicio para el que aplica esta nueva metodología.

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 12 de septiembre los ajustes requeridos en la Resolución de 17 de julio de 2014, que suponían una reducción de coste neto de 3,91 millones de euros. 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 2012, previo a la aplicación de beneficios no monetarios y subvenciones, es de **34,28 millones de euros**.

En la siguiente tabla se muestra el impacto definitivo de las incidencias detectadas en la resolución de 17 de julio.

Tabla 1 Rentabilidad considerando todos los servicios

<i>en euros</i>	1ª Fase. Verificación (Resolución 17/07/14)	2ª Fase. Verificación (procedimiento actual)
CNSU primera entrega de Telefónica	38.193.179	38.193.179
Ajustes 3, 4 y 5 de la Resolución de verificación 17/07/14	592.151	757.058*
Ajuste 2 de la Resolución de verificación 17/07/14	No se podía calcular: entre 0 y 6.232.491€	3.157.740
CNSU Resuelto	37.601.028	34.278.381

* El impacto es mayor que lo previsto en la Resolución de 17 de julio por la inclusión de los efectos indirectos.

El ajuste 2 citado en la tabla se refiere a los costes de acceso a internet de banda ancha a través de medios satelitales. Para la estimación de este impacto se requirió en la Resolución de 17 de julio los datos necesarios que se han incorporado en este procedimiento como se explica en el apartado III.2.4.

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 (concretamente, la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija, el servicio telefónico disponible al público y la conectividad a internet⁴) 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 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.

El CNSU en zonas no rentables ha sido tradicionalmente el componente más relevante del CNSU. Se obtiene de la diferencia entre los costes evitables y los ingresos atribuibles en cada una de las zonas no rentables. Por zona se entiende el área servida por una central local más las áreas de las centrales remotas que dependen de ella.

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 exclusivamente 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 la propia central local más las áreas de las centrales remotas que dependen de ella y tienen que cubrir todo el territorio nacional.

⁴ 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de zonas identificadas por Telefónica –y aceptadas por la CNMC– en el Servicio Universal asciende a un total de 523.

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 2012 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 2 Rentabilidad considerando todos los servicios
[INICIO CONFIDENCIAL]

<i>en millones de euros</i>	Ingresos	Costes	Margen
Datos de entrada SCC 2012			
Ajustes por actividades no relacionadas con telecomunicaciones			
Ajustes de partidas no promediables a 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 auditoría⁵.			

[FIN CONFIDENCIAL]

Posteriormente, se efectúa la despromediación de costes a zonas mediante criterios de reparto, atendiendo a la naturaleza del coste del Centro de Actividad y del servicio que consume dichos costes.

Del total de 523 zonas definidas 463 tienen rentabilidad positiva y 60 negativa, 50 de las cuales son las llamadas zonas TRAC (Telefonía Rural por Acceso Celular) en las que Telefónica presta el servicio telefónico a través de redes inalámbricas.

Cabe destacar el caso de la zona **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** que en la primera entrega del cálculo del CNSU constaba como no rentable por apenas **[INICIO CONFIDENCIAL]** **[FIN CONFIDENCIAL]** euros y tras los ajustes de la auditoría resulta rentable.

Por tanto, este requisito delimita a esas 60 zonas las que potencialmente se pueden considerar en el cálculo del CNSU.

⁵ Resoluciones de la CNMC de 3 de julio de 2014 (VECO/DTSA/715/14 SCC 2012 TELEFÓNICA) y de 17 de julio de 2014 (SU/DTSA/988/14/CNSU 2012 TELEFÓNICA)

III.2.1.3 Segundo requisito: rentabilidad considerando exclusivamente 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 Resolución de 22 de noviembre de 2012:

- 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 banda ancha como conexión a la línea telefónica.

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

Tabla 3 Margen de los servicios relacionados con el SU
[INICIO CONFIDENCIAL]

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

[FIN CONFIDENCIAL]

Los datos anteriores incorporan los ajustes aprobados en la Resolución de 17 de julio de 2014.

En conclusión, de las 523 zonas iniciales, 463 resultan no imputables al SU por el primer requisito (margen globalidad de servicios de telecomunicaciones). De las 60 zonas imputables al SU, 52 de ellas son las que presentan déficit teniendo en cuenta el segundo requisito, esto es, únicamente 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 4 Números de zonas por margen
[INICIO CONFIDENCIAL]

<i>en millones de euros</i>	Total Zonas	Zonas excluidas por 1 ^{er} requisito	Zonas excluidas por 2 ^o requisito	Zonas deficitarias SU
Ingresos				
Costes				
Margen				
Nº Zonas				

[FIN CONFIDENCIAL]

Asimismo, de las 52 zonas anteriores que han computado para el cálculo del CNSU de zonas no rentables, 50 de ellas hacen uso de las tecnologías inalámbricas (TRAC o satélite) para la prestación del SU y las 2 restantes hacen uso de tecnologías de acceso convencional (par de cobre). El margen resultante para las 52 zonas es de **-23.734.882** euros.

III.2.1.4 Consideraciones sobre las subvenciones percibidas por Telefónica

Telefónica ha aportado la siguiente relación de subvenciones cobradas en el ejercicio 2012 e imputadas a servicios incluidos dentro del ámbito del servicio universal:

Tabla 5 Subvenciones aplicadas por Telefónica al servicio de conectividad banda ancha en 2012 (en euros)

[INICIO CONFIDENCIAL]

Organismo	Objeto subvención	Servicio vinculado	Año Concesión	Ejercicio de cobro	Importe concedido	Atribución

[FIN CONFIDENCIAL]

Cabe resaltar que en el ejercicio de 2012 Telefónica no ha cobrado ninguna subvención vinculada a la conexión del servicio telefónico básico.

De las siete subvenciones cobradas por Telefónica en el 2012 tres de ellas no tienen relación con los servicios incluidos en el SU al tratarse de programas de la SETSI⁶ de fomento del I+D. La subvención PANIT 2010 de la SETSI se excluye por tratarse de un proyecto de impulso al desarrollo de la banda ancha de muy alta velocidad: redes de nueva generación con velocidades de bajada superiores a 50 Mbits/s.

⁶ Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Asimismo, también se consideran excluidas dentro del ámbito del servicio universal las dos subvenciones del I.D.A.E⁷ por estar vinculadas al servicio ADSL, tener como objeto medidas de eficiencia energética y, por tanto, no están relacionadas con el servicio universal.

La subvención de la Xunta de Galicia se considera vinculada al servicio universal porque aunque la velocidad mínima ofrecida es superior a 2Mbits/s, debido a su objeto (cobertura de poblaciones con demanda desatendida), este programa ha servido para la financiación del despliegue de nuevas redes de banda ancha en zonas sin cobertura anterior.

Con criterio igualmente consistente con los ajustes realizados en ese sentido en los procedimientos de determinación del CNSU de los ejercicios 2006 a 2011, esta Comisión 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 efecto, tal y como se decidió en el procedimiento de determinación del CNSU por el ejercicio 2006, esta Comisión considera que *“el criterio de imputar las ayudas según la fecha de cobro es el mejor posible, por cuanto que ya no se trata de un derecho de cobro, sino que la operadora ha podido disponer de su cuantía y los potenciales contribuyentes al Fondo Nacional de Financiación del Servicio Universal deben verse también beneficiados por la rebaja que ello supone sobre la partida de coste neto por zonas no rentables. Adicionalmente a lo anterior, dicho criterio permite una imputación temporal de las subvenciones de una manera transparente y objetiva, en la medida en que únicamente se debe verificar el apunte correspondiente en caja de la entidad que se beneficia de dicha subvención, evitando de esta manera posibles arbitrariedades en la imputación temporal de las subvenciones de capital recibidas por parte de la entidad beneficiaria por la aplicación de distintos criterios basados en el devengo”*.

Este criterio se mantuvo en la Metodología de 2012 añadiendo de forma explícita la conexión ADSL: *“Esta Comisión considera que las subvenciones recibidas por TESAU y asignadas al acceso deben restarse de los costes. (...) También deberán considerarse las subvenciones para la extensión de la banda ancha siempre que estén directamente relacionadas con los servicios del SU, es decir, únicamente se deberán considerar aquellas subvenciones que estén relacionadas con la provisión de la conexión que permita el servicio de acceso a banda ancha, excluyendo por tanto las derivadas de la prestación de la banda ancha. Cabe destacar que en el tratamiento de las subvenciones recibidas por el operador prestador del SU, se mantendrá el criterio de caja, tal y como indica TESAU en sus alegaciones, por el cual se minorarán del coste*

⁷ Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía.

neto aquellas subvenciones que efectivamente se hayan cobrado durante el ejercicio en curso, siguiendo el principio de objetividad y transparencia.”

En conclusión, el importe a minorar del CNSU por el ejercicio de 2012 queda cuantificado en 1.469.342 euros, cobrados en dicho ejercicio. Este importe se minorará del coste neto por zonas no rentables por el ejercicio 2012.

En suma, **el CNSU por zonas no rentables**, tras minorar las subvenciones anteriores, queda cuantificado en **22.265.540** euros.

III.2.2 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia sobre coste zonas

III.2.2.1 Alegaciones de Orange

Orange solicita una modificación en el cálculo de los costes de las zonas TRAC añadiendo dos criterios:

- Excluir como zona TRAC aquellas zonas donde haya despliegues de redes móviles adicionales a las de Telefónica.
- Incluir como referencia de coste máximo el coste minorista de ofertas comerciales de servicios de voz y datos móviles (ejemplo, Hogar 3G de 24,9€/mes).
- Introducir como referencia de coste el coste incremental de prestar el servicio substitutivo vía telefonía móvil en las zonas consideradas de SU en lugar de costes medios del modelo de costes.

Con respecto a la lista de subvenciones, Orange alega que las subvenciones consideradas como relevantes por en el informe de audiencia son insuficientes y argumenta que la propuesta de la CNMC adolece de falta de proporcionalidad y de seguridad jurídica porque es discriminatoria e incoherente con decisiones anteriores. El operador señala que la propia CNMC en diversas resoluciones ha determinado que se tienen que considerar todas las subvenciones relacionadas con el servicio universal incluyendo las de años anteriores.

Adicionalmente, Orange solicita que se considere como subvención el ahorro de intereses de los que se haya beneficiado Telefónica en préstamos con interés al 0% de programas de ayuda de despliegue de redes de banda ancha.

Por último, Orange recuerda que el no descontar subvenciones relacionadas con la extensión de la Banda Ancha significaría que Telefónica restaría recuperando dos veces el coste de la inversión.

Respuesta de la CNMC

Orange hace referencia a cuestiones metodológicas que están fuera del alcance del objeto de este procedimiento y que ya fueron discutidas y decididas en la Resolución de la Metodología 2012. De cualquier forma, la CNMC no

comparte con Orange que represente una mejora de estimación de los costes TRAC el uso de referencias de costes minoristas ni el empleo del coste incremental de prestación de un servicio sustitutivo de voz y banda ancha móvil. De hecho, el enfoque de la actual metodología recoge más fielmente lo establecido por el Reglamento del SU al calcular el coste efectivo de prestación del servicio universal.

También cabe recordar que no procede ajustar las zonas TRAC en función de las áreas de cobertura móviles de otras OMR 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 en sus alegaciones ha obviado las circunstancias que subyacentes en la decisión del informe de audiencia.

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 estando activo el sistema de financiación del CNSU. La CNMC es coherente con decisiones anteriores al establecer el ejercicio 2012 como fecha de inicial referencia para la minoración de subvenciones de conectividad banda ancha. En contraposición a lo alegado por Orange, cabe recordar que las decisiones anteriores de la CNMC no tuvieron como criterio la retroactividad en la minoración del histórico de subvenciones, sino que se decidió detraer del CNSU las subvenciones FEDER desde la implantación del programa europeo (2000-2006) de sustitución del TRAC analógico por el digital que fueron recibidas por Telefónica desde el año 2001.

Por otro lado, en las alegaciones de Orange tampoco se filtran las subvenciones en función de si su objeto tiene relación con el SU, esto es, la conectividad a la banda ancha, cosa que si se ha realizado en el informe de audiencia para descartar algunas subvenciones.

También se reitera que la CNMC en su decisión tiene en cuenta evitar lo apuntado por Orange, esto es, que el operador designado recupere dos veces una misma inversión.

Por último, con respecto a la alegación de Orange de considerar como subvención los préstamos reembolsables percibidos por Telefónica a un interés del 0%, para el ejercicio 2012 no hay ayudas que cumplan dichas características.

III.2.2.2 Alegaciones de Vodafone

En el escrito de Vodafone, se argumenta que la nueva metodología es continuista con la anterior por ser *ex post* y basada en estimaciones y

promedios. El operador critica que no se analice *ex ante* los beneficiarios potenciales y que se excluya del ámbito del SU obligaciones de los operadores móviles como las de cobertura.

Debido a este perfil continuista Vodafone apunta cuatro carencias principales del cálculo utilizado en el informe de audiencia:

- El modelo no permite estimar el cálculo del coste incremental que ha supuesto la incorporación de la BA en el SU, siendo este un objetivo del modelo.
- Los componentes del SU han dejado de ser atractivos frente otras alternativas (p.ej. BA móvil) para acceder a los servicios de telecomunicaciones.
- La oferta comercial de SU de Telefónica está muy alejada de ofertas equivalentes en el mercado.
- El actual despliegue de redes de Telefónica que permiten velocidades de BA de hasta 2Mb cubre la práctica totalidad del territorio.

En su escrito Vodafone solicita la inclusión como subvención a minorar del CNSU la relativa al Programa avanza Nuevas Infraestructuras de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria (años 2010 y 2011).

El operador alega que el objetivo de la subvención es desplegar redes en zonas con penetración de servicios inferior a zonas similares, por lo que al parecer de Vodafone significa hacer disponibles los servicios incluidos en el ámbito del SU.

El operador añade que las inversiones subvencionadas por este programa se utilizan para prestar el SU ya que estas ayudas se han concedido para zonas sin red desplegada en ese momento ni incluidas en planes de despliegue del operador.

Por último, el operador destaca que los proyectos subvencionados han tenido una incidencia directa en la mejora de la BA en la zona de actuación.

Respuesta de la CNMC

Con respecto a las alegaciones metodológicas contenidas en el escrito de Vodafone, cabe recordar que no es objeto del modelo la estimación del coste de cada uno de los servicios individuales (p.ej. voz, banda ancha, etc) sino el coste de los componentes del SU (zonas no rentables, tarifas y usuarios especiales). De cualquier forma, en el apartado III.2.4 de esta Resolución se muestra el cálculo del coste de la prestación de la BA con tecnologías inalámbricas.

Con respecto a las consideraciones de Vodafone sobre los servicios minoristas, cabe recordar que el reglamento establece el regulador tiene que estimar el coste de prestación del servicio universal y no su valor comercial. El precio máximo de la conexión a la red más banda ancha 1Mbps está regulado su límite es de 29,90€/mes con línea incluida o 19,90€/mes sin línea⁸ y cualquier valoración al respecto está fuera del objeto de este procedimiento.

Con respecto a las subvenciones, la CNMC se reitera en los motivos que expuso en el informe de audiencia para excluir esas subvenciones, esto es, esta ayuda financió proyectos de muy alta velocidad que no están incluidos en el cálculo del CNSU por lo que no se debe descontar esta subvención.

III.2.2.3 Alegaciones de Telefónica

Telefónica solicita en sus alegaciones que no se minore ninguna subvención del CNSU 2012 al no estar relacionadas con componentes del SU.

Acerca de la subvención de la Xunta de Galicia, Telefónica argumenta que la subvención cubre despliegues de redes de transporte de alta capacidad y de acceso de velocidades muy superiores a las previstas por el reglamento del SU. Adicionalmente, el operador aporta el detalle de las inversiones para la identificación del detalle de sus costes.

Con respecto a las subvenciones del I.D.A.E., el operador justifica su exclusión porque su objeto era servicios de banda ancha lo que contradice a la Metodología 2012 que excluye el servicio ADSL dentro del cálculo del CNSU.

Respuesta de la CNMC

Con respecto a las alegaciones de Telefónica, se estima la alegación sobre la no vinculación de las subvenciones del IDEA (eficiencia energética) con el servicio universal, por lo que no se minoran del coste neto de zonas no rentables.

Con respecto a la subvención de la Xunta de Galicia, el operador no ha aportado en su escrito datos para determinar el porcentaje de las subvenciones que han servido para la financiación del despliegue de nuevas redes de banda ancha en zonas sin cobertura anterior (poblaciones con demanda desatendida). Además, en el apartado cinco de la memoria de actuación de este programa enviado por Telefónica, se define textualmente que el despliegue de infraestructuras del plan prevé la realización de obras para dotar de servicios de banda ancha a 312 núcleos de población y 5 polígonos industriales de Galicia durante los años 2010, 2011 y 2012.

⁸Fuente:<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/InformeUniversal/Paginas/ConexServTelefyBA.aspx>

III.2.3 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 2012 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.

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

III.2.3.1 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 6.944,61 euros, el coste de emitir facturas en letras grandes en 1.069,75 euros y el coste por la bonificación en servicios de información telefónica (11818) en 3.354,18 euros. Esta Comisión está de acuerdo con la propuesta de coste realizada por Telefónica puesto que se ha comprobado que los parámetros utilizados por 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 6 CNSU por usuarios con discapacidad (cifras en euros)

CNSU de los usuarios con discapacidad	2012
Facturas en Braille	6.944,61
Facturas en letras grandes	1.069,75
Bonificación 11818	3.354,18
Personas discapacidad auditiva	-
TOTAL	11.368,54

III.2.3.2 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 exclusivamente 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 IPREM⁹ multiplicado por 1,2.

A este respecto, Telefónica informa en su propuesta de coste neto que aplica por imperativo legal a determinados usuarios tarifas especiales que 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 tipo¹⁰.

⁹ El IPREM fijado para el año 2012 era 532,51 euros mensuales.

¹⁰ Cuota de conexión = altas x (cuota conexión bonificada - coste servicio conexión)
Cuota de abono = $\sum_{mes} líneas \times (cuota abono bonificada - coste servicio de abono)$

En el ejercicio 2012 Telefónica estima que la planta media anual con abono social ascendió a **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** usuarios¹¹ y el número de altas de abono social en dicho año fue de **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, cuantificando el coste asociado en **10.532.129,89 euros**.

Tabla 7 Importe total del CNSU: cuota de abono asociada al abono social [INICIO CONFIDENCIAL]

CNSU por Abono social	Líneas (Q)	Coste servicio - tarifa bonificada (P)	Cuota de abono anual (PxQ)
Cuota de abono			
Cuota de conexión			

[FIN CONFIDENCIAL]

Esta Comisión está de acuerdo con la propuesta de coste realizada por Telefónica puesto que se ha comprobado que los parámetros y cálculos realizados por la operadora son correctos. En la siguiente tabla se recoge la cuantificación de este componente de coste:

Tabla 8 CNSU por usuarios con tarifas especiales (cifras en euros)

CNSU por usuarios con tarifas especiales	2012
Cuota de conexión	70.661
Cuota de abono	10.461.469
TOTAL	10.532.130

III.2.4 Impacto de la inclusión en 2012 de la banda ancha en el servicio universal

El impacto de la inclusión en 2012 de la banda ancha en el coste del servicio universal se recoge en el componente de zonas no rentables. La metodología de cálculo no permite una estimación directa del coste incremental que ha supuesto la inclusión de la banda ancha. El motivo, entre otros factores, es que las inversiones para el servicio universal de banda ancha de 1 Mb en las redes de cobre se incluyen dentro de las inversiones continuas que realiza Telefónica para actualizar y mantener sus redes que no están individualizadas por velocidad.

¹¹ La planta media anual equivale a la suma de la media de clientes de cada mes. Por tanto, Telefónica tuvo en 2012, en promedio, **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]** clientes cada mes **[FIN CONFIDENCIAL]**

De cualquier forma, dado el número de altas efectivas a lo largo de 2012 informadas por Telefónica, el impacto en los costes debe tener un alcance limitado. Según el operador, las altas de usuarios al amparo del servicio universal de banda ancha 1Mb fueron **[INICIO CONFIDENCIAL] [FIN CONFIDENCIAL]**, la mayoría mediante tecnología de cobre (75%) y en menor grado 3G móvil (18%) y satélite (7%).

Con respecto a los costes relativos al concepto de conectividad de banda ancha, aunque la distinción efectuada entre “conectividad” y “servicio” es difusa y presenta dificultades, se han identificado los siguientes costes que potencialmente podrían ser asociados a la provisión de la banda ancha en el contexto del SU. Los costes asociados únicamente al acceso a internet de banda ancha son los vinculados a la conectividad a través de medios satelitales y la cuota de abono 3G pagada por Telefónica a Telefónica Móviles para la prestación de servicios inalámbricos.

Tabla 9 Impacto en el CNSU por la inclusión de la conectividad BA
[INICIO CONFIDENCIAL]

Concepto	Importe (€)
Acceso a internet de BA a través de medios satelitales	
Cuota de abono 3G a Telefónica Móviles	
TOTAL	

[FIN CONFIDENCIAL]

El importe del acceso a internet a BA a través de medios satelitales se ha calculado en este procedimiento con la información aportada en Telefónica en su respuesta al requerimiento incluido en la Resolución del 17 de julio. La estimación ha tenido en cuenta el importe de las facturas que Telefónica ha abonado a Hispasat por la conexión satelital a banda ancha ajustado por la capacidad mínima necesaria para prestar el servicio universal de banda ancha.

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 que implica el tener 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 17 de julio.

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:

$$Beneficio_{Imagen_{Marca}} = N^{\circ}L\u00edneas_{OpSUexc} \times \%Usuarios_{fieles} \times Margen_{total,medio,por,l\u00ednea}$$

Donde,

$N^{\circ}L\u00edneas_{OpSUexc}$: es el n\u00famero de l\u00edneas del operador prestador del SU (l\u00edneas de telefon\u00eda y l\u00edneas de telefon\u00eda con banda ancha) que est\u00e1n en exclusiva con este operador.

En la Resoluci\u00f3n de 17 de julio de 2014 en la que se verificaron los datos de partida del CNSU 2012 se estableci\u00f3 la f\u00f3rmula para la estimaci\u00f3n de $N^{\circ}L\u00edneas_{OpSUexc}$:

$$N^{\circ}L\u00edneas_{OpSUexc} = N^{\circ}L\u00edneas_{STB_minoristas} - N^{\circ}acc_indirectos_no_desnudos - N^{\circ}acc_desagregados_compartidos - N^{\circ}l\u00edneas_preseleccionadas$$

En la siguiente tabla se muestran los datos de l\u00edneas aportados por Telef\u00f3nica.

Tabla 10 L\u00edneas por tipolog\u00eda

[INICIO CONFIDENCIAL]

Par\u00e1metro	Nomenclatura Metodolog\u00eda	Cantidad
Margen total medio por l\u00ednea	Margen_total_medio_por_l\u00ednea	

(1) Número total de líneas medio del ejercicio	NºLíneas_STB_minoristas
(2) Accesos Indirectos no desnudos	Nºacc_indirectos_no_desnudos
(3) Accesos desagregados compartidos	Nºacc_desagregados_compartidos
(4) Accesos preasignados (excluidos AMLT)	Nºlíneas_preseleccionadas
(1) – (2) – (3) – (4)	NºLíneas_OpSUexc

[FIN CONFIDENCIAL]

De conformidad con la Metodología 2012 la definición de porcentaje de usuarios fieles es el porcentaje de los usuarios que estando en exclusiva con el operador prestador del SU han comunicado en una encuesta *ad hoc* que son fieles al operador prestador debido al SU.

El cálculo del porcentaje de usuarios fieles a partir de los resultados de la encuesta ha sido objeto de alegaciones por parte de Telefónica. Se han estimado parcialmente, por lo que se tratan a continuación.

III.3.1.1 Alegaciones recibidas sobre imagen de marca del operador

Telefónica alega que el resultado de la encuesta no es representativo de la fidelidad de usuarios y, por tanto, no se puede utilizar para el cálculo del beneficio no monetario de imagen de margen. Solicita la realización de otra encuesta.

Telefónica argumenta que el redactado de las preguntas condiciona la respuesta al no respetar la neutralidad que deben mantener los estudios de mercados. El operador plantea preguntas alternativas para la encuesta. Además, Telefónica muestra ejemplos de pregunta con y sin influencia en la respuesta.

- Pregunta de la encuesta de la CNMC: “¿Sabía Vd. Que los ciudadanos tenemos garantizado por ley el derecho a poder tener teléfono fijo y acceso a internet de calidad en nuestra vivienda habitual esté donde esté a un precio similar al del resto de usuarios que vivan en pueblos y ciudades?” SI/NO /NSNC
- Ejemplo de pregunta alternativa más neutra al parecer de Telefónica: “¿Cuáles son los elementos que constituyen el servicio universal?”

Telefónica también solicita la exclusión de la pregunta P1.B porque las guías telefónicas y los servicios de consultas ya estaban excluidos en el año 2012 del ámbito del servicio universal.

Adicionalmente, Telefónica alega que la agregación de las respuestas MUCHO y BASTANTE en la última pregunta de la encuesta no es justificable, porque responder que la designación de Telefónica ha influenciado BASTANTE en la decisión de contratación, implícitamente significa que ha habido otros factores además del SU que han influenciado en la decisión. Por ello, Telefónica solicita la separación de dichas opciones de respuesta y que solo se considere como usuario fidelizado quien responda MUCHO.

Como último punto acerca de la encuesta, el operador alega que el porcentaje de usuarios fieles a Telefónica debido al impacto que la prestación del Servicio Universal tiene en la imagen de marca es del 2,28% y que el resultado de 2,3% es un redondeo que supone un incremento en el importe de este beneficio.

Respuesta de la CNMC

Sobre el primer bloque de preguntas (P.1A a P.1E):

Se desestima la alegación de Telefónica de proceder a la reedición de la encuesta porque la Metodología 2012 ya determinó las características de la encuesta, incluyendo su estilo de redacción. En dicho procedimiento los operadores de telecomunicaciones pudieron participar y alegar lo que consideraron oportuno. En referencia al actual procedimiento, el redactado de las preguntas es completamente conforme con lo establecido en la Metodología 2012 que preveía evitar que el usuario hubiera de conocer ciertos términos que a juicio de esta Comisión resultan excesivamente técnicos o un lenguaje propio de la normativa de telecomunicaciones.

Por ejemplo, la pregunta alternativa propuesta por Telefónica “¿Cuáles son los elementos que constituyen el servicio universal?”, es excesivamente técnica y ambigua, pues no se menciona que el servicio universal es de telecomunicaciones, cuando también existe un servicio universal postal. Los usuarios pueden saber que la Ley les garantiza una serie de prestaciones, y a la vez no conocer que el término regulatorio que las define se denomina servicio universal.

Asimismo, cabe recordar que se está determinando el coste neto del ejercicio 2012, por lo que los resultados de una encuesta elaborada en 2015, tres años después, podrían no ser representativos.

En definitiva, la CNMC no comparte la afirmación de Telefónica de que el resultado de la encuesta no es representativo en base al análisis parcial de las características de algunas partes de la encuesta. Telefónica afirma que el enunciado de las preguntas P.1A a P.1E condiciona las respuestas de los encuestados, pero obvia que este redactado de preguntas y respuestas forma un cuerpo metodológico conjunto con el criterio restrictivo adoptado por la CNMC según el cual el conocimiento del SU se acredita por la respuesta

positiva en cada una de las cinco preguntas sobre el conocimiento del SU. Es decir, se ha considerado que una persona que ha contestado afirmativamente a cuatro de las cinco preguntas no conoce al servicio universal.

Por tanto, se desestiman las alegaciones de Telefónica en relación con las preguntas P.1A a P.1E.

Sobre la pregunta P.2:

Telefónica, de forma adicional, señala en su escrito una incorrección técnica en el enunciado de la pregunta P.2 “*Telefónica es la empresa que ofrece estos servicios, ¿conocía Vd. ese hecho?*” al no respetar los principios de objetividad y neutralidad debido a que en el enunciado de la pregunta se facilita la propia respuesta, y, por tanto, influye en la respuesta.

Sobre este punto concreto, la CNMC reconoce que el enunciado de la pregunta puede ejercer una cierta influencia en la respuesta del encuestado. De hecho, la respuesta afirmativa a dicha pregunta es del 85,29%, un valor relativamente cercano al límite máximo teórico¹².

Dado lo anterior, se acepta esta alegación de Telefónica y se procede a un ajuste del resultado que, usando datos internos de la propia encuesta, permita extraer el sesgo que el redactado en el enunciado de la pregunta haya podido generar en las respuestas de los encuestados.

Para cuantificar el sesgo, se usa como referencia el porcentaje de respuestas afirmativas (14,9%) a la pregunta P.2 por aquellos encuestados que tenían un conocimiento mínimo del SU, esto es, aquellos que reconocieron solo uno¹³ de los componentes del SU.

La corrección del sesgo se realiza minorando al porcentaje de respuestas afirmativas (85,29%) de la P.2 el sesgo identificado (14,9%), resultando en 70,39%.

Sobre la pregunta P.3:

¹² Por ejemplo, en la página 71 del Informe Anual 2013 (año de la encuesta) de Movistar (http://informeanual2013.telefonica.com/pdf/es/WEB_Informe_Integrado_ESP.pdf), se muestra que el índice de notoriedad espontánea de la marca Movistar (móvil) es del 92%. Se podría esperar que el conocimiento de Telefónica como prestador del SU (85%) sea inferior al conocimiento global de su marca (92%).

¹³ No se les preguntó la cuestión P.2 a los encuestados que no conocían ningún componente del SU.

En referencia al tercer bloque de preguntas, la CNMC considera que respuesta “bastante-mucho” implican un grado de influencia considerable en la contratación del servicio, por lo que deben computarse todos los encuestados que respondieron esta opción. En definitiva, se desestima la alegación de Telefónica a la pregunta P.3.

Nueva estimación del porcentaje de usuarios fieles

Se ha incorporado el ajuste a la pregunta P.2 al cálculo del % de usuarios fieles, que se ha reducido del 2,3% que constaba en el informe de audiencia al 1,90% definitivo. El porcentaje anterior se obtiene de la siguiente forma:

% conocimiento 5 componentes SU	% conocimiento operador designado	% influencia en contratación	Resultado final (influencia SU)
10,2% x	70,39% x	26,44% =	1,90%

Otras alegaciones

Acerca de la supresión de la pregunta P1.B, la CNMC estima esta alegación para próximas ediciones de la encuesta en función del marco regulatorio vigente.

Por último, sobre el error del porcentaje de usuarios fieles indicado por Telefónica, no procede la alegación porque la cifra (22,5%) propuesta por el operador no corresponde al porcentaje de usuarios fieles que conocen todos los componentes del servicio universal, sino a los que conocen como mínimo uno. Por tanto, el valor utilizado por la CNMC, que no es 23% como señala el operador, sino 26,4%. Dado lo anterior, se desestima dicha alegación.

III.3.1.2 Cálculo definitivo beneficio imagen de marca del operador

En definitiva, tras el ajuste mencionado, la encuesta realizada por encargo de la CNMC determina que el porcentaje de usuarios fieles a Telefónica debido al impacto que la prestación del SU tiene en la imagen de marca es del 1,90%. En el Anexo I se describe las características técnicas de la encuesta para la estimación del porcentaje de usuarios fieles.

La siguiente tabla muestra el cálculo del beneficio.

Tabla 11 Beneficio imagen de marca
[INICIO CONFIDENCIAL]

Beneficio	NºLíneas_ OpSUexc	%_Usuarios_ fieles	Margen_total_medio_ por_línea	Importe
Imagen de Marca =	X	X	=	

[FIN CONFIDENCIAL]

Así, el beneficio no monetario derivado de la imagen de marca en el ejercicio 2012 se estima en **11.523.574** 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.

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

Tabla 12 Parámetros presentados por Telefónica

[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
Margen medio por línea 1 (telefonía)	<i>Margen_{medio} _por_línea_1</i>	
Margen medio por línea 2 (telefonía y banda ancha)	<i>Margen_{medio} _por_línea_2</i>	
(1) Líneas del operador en zonas no rentables	Nºtotal_líneas_OpSU_znr	
(2) Accesos indirectos (no desnudos), desagregados compartidos en zonas no rentables y líneas preasignadas (sin AMLT)	Nºacc_indirectos_znr Nºacc_desagregados_znr Nºacc_AMLT_znr Nºlíneas_preseleccionadas_znr	
Líneas exclusivas del operador en zonas no rentables (1)-(2)	NºLíneas_OpSUexc_znr	
Porcentaje de líneas que tienen únicamente el servicio telefónico fijo en zonas rentables	% de líneas de sólo servicio telefónico del OpSU en zonas rentables <i>Ct_1 (%)</i>	
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 <i>Ct_2 (%)</i>	

Nota1: Telefónica ha presentado los márgenes medio por línea. Sus importes incluyen las correcciones establecidas en la Resolución de 17 de julio de 2014.

Nota2: Se entiende zonas no rentables aquellas que generan CNSU. Cumplen 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 migración¹⁴ (T), las cuotas de mercado en líneas del servicio telefónico fijo de Telefónica en el segmento residencial de línea de Telefónica para el año 2012 (Ct)¹⁵ y el porcentaje de hogares con telefonía fija sobre el total de hogares (P)¹⁶.

Así, en primer lugar, se calcula la estimación de cuantos usuarios exclusivos de Telefónica han migrado en 2012 de zonas no rentables a zonas rentables:

Tabla 13 Usuarios exclusivos migrados

[INICIO CONFIDENCIAL]

Nomenclatura Telefónica	Nomenclatura Metodología	Valor
Líneas exclusivas del operador en zonas no rentables	NºLíneas_OpSUexc_znr	
Tasa de migración (%)	T	
Usuarios exclusivos migrados de zonas no rentables a rentables	NºLíneas_migradas = NºLíneas_OpSUexc_znr x T	

[FIN CONFIDENCIAL]

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 no rentables, el porcentaje de hogares que disponen de servicio telefónico fijo y la cuota de mercado (en líneas) del servicio telefónico fijo de Telefónica en el segmento residencial [Ct]. Este cálculo se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 14 Cálculo de las contrataciones de línea telefónica por usuarios migrados

[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
-----------	--------------------------	-------

¹⁴ 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.

¹⁵ Fuente: informe anual 2012

¹⁶ Este parámetro ha sido extraído del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI).

Usuarios exclusivos migrados de zonas no rentables a zonas rentables	NºLíneas_migradas
Porcentaje de hogares con telefonía fija sobre el total de hogares	P
Cuota de mercado del servicio telefónico fijo en el segmento residencial	Cuota_OpSU_residencial [Ct]
Usuarios migrados que contratan una línea telefónica fija	$\text{Base}_{\text{líneas}} = \text{N}^{\circ}\text{Líneas}_{\text{migradas}} \times \text{PxCuota_OpSU_residencial}$

[FIN CONFIDENCIAL]

La identificación de aquellos usuarios que deciden contratar o bien únicamente 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, respectivamente, únicamente 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 15 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 únicamente 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 únicamente 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]

La siguiente tabla muestra el cálculo del beneficio.

Tabla 16 Beneficio de ubicuidad
[INICIO CONFIDENCIAL]

Beneficio	L1	Margen medio L1	L2	Margen medio L2	Importe
Ubicuidad =	X	+	X	=	51.177€

[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 inicialmente 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.

Para calcular las altas potenciales de banda ancha, en primer lugar, se ha identificado los clientes potencialmente rentables. Para ello se parte de los usuarios potencialmente rentables en zonas no rentables **[INICIO CONFIDENCIAL]** ($N^{\circ} \text{Líneas}_{PR_{znr}} =$) **[FIN CONFIDENCIAL]** que se obtiene del siguiente cálculo: Usuarios exclusivos de Telefónica en zonas no rentables **[INICIO CONFIDENCIAL]** ($N^{\circ} \text{total_líneas_OpSU_znr} =$ líneas) **[FIN CONFIDENCIAL]** excluyendo las líneas migradas **[INICIO CONFIDENCIAL]** ($N^{\circ} \text{líneas_migradas} =$ líneas) **[FIN CONFIDENCIAL]** y las líneas de abono social en zonas no rentables **[INICIO CONFIDENCIAL]** ($N^{\circ} \text{líneas_abono_social_znr} =$ líneas) **[FIN CONFIDENCIAL]**.

En la siguiente tabla se desglosa cómo llegar al número de líneas no rentables máximo potencialmente rentable a partir del número de líneas calcula anteriormente.

Tabla 17 Usuarios potencialmente rentables
[INICIO CONFIDENCIAL]

Parámetro	Nomenclatura Metodología	Valor
+ Usuarios potencialmente rentables en zonas no rentables	$N^{\circ} \text{Líneas}_{PR_{znr}}$	
- Accesos indirectos (no desnudos). desagregados compartidos y preasignados (sin AMLT) en zonas no rentables	$- N^{\circ} \text{acc}_{\text{indirectos}_{znr}}$ $- N^{\circ} \text{acc}_{\text{desagregados}_{znr}}$ $- N^{\circ} \text{acc}_{\text{AMLT}_{znr}}$ $- N^{\circ} \text{líneas}_{\text{preseleccionadas}_{znr}}$	
= Núm. de líneas potencialmente rentables en zonas no rentables con servicios contratados con el operador en exclusiva	$= N^{\circ} \text{Líneas}_{PR_{exc_znr}}$	

Usuarios del servicio telefónico fijo y de banda ancha en zonas no rentables	NºLíneas_BA_znr:
Número máximo de usuarios potencialmente rentables	$L = \text{N}^{\circ}\text{Líneas_PRexc_znr} - \text{N}^{\circ}\text{Líneas_BA_znr}$

[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 18 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 únicamente servicio telefónico fijo	<i>Nº Líneas_ST_OpSU</i>	
Número de altas netas del servicio de banda ancha	Nºaltas_netas_BA_OpSU	
Usuarios que se dan de alta en el servicio de banda ancha con Telefónica	$L' = L * \frac{\text{N}^{\circ}\text{altas_netas_BA_OpSU}}{\text{N}^{\circ}\text{Líneas_ST_OpSU}}$	

[FIN CONFIDENCIAL]

La siguiente tabla muestra el cálculo de este beneficio.

Tabla 19 Beneficio ciclo de vida

[INICIO CONFIDENCIAL]

Beneficio	L'	Margen medio servicio BA por línea	Importe
Ciclo de vida =	X		= 27.915

[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 únicamente telefonía mostrados en la tabla 12.

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 2012, los ingresos totales de Telefónica ascienden a 8.830 millones de euros y los ingresos del Grupo Telefónica en España a 15.994 millones de euros, por lo que la imputación será del 55,21% del beneficio no monetario de exposición de marca en cabinas.

En base a los cálculos realizados en el expediente de la CNMC SU/DTSA/1769/14/APROBACIÓN CNSU 2012 TTP de determinación del CNSU presentado por Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U. por el ejercicio 2012, 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 de **312.524 euros**. El desglose del cálculo realizado en el expediente SU/DTSA/1769/14/APROBACIÓN CNSU 2012 TTP se muestra en el Anexo II de este informe.

La siguiente tabla muestra el cálculo del beneficio para Telefónica.

Tabla 20 Beneficio publicidad en cabinas

Beneficio	Beneficio global	Ingresos Telefónica en el grupo	Importe
Publicidad y exposición de marca en cabinas =	312.524 € X	55,21%	= 172.545 €

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

Tabla 21 Beneficios no monetarios 2012 (en euros)

Resumen de beneficios no monetarios año 2012	Importe en euros
Por imagen de marca	11.523.574
Por ubicuidad	51.177
Por ciclo de vida	27.915
Por publicidad en teléfonos de uso público	172.545
TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	11.775.211

III.3.5 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia sobre líneas

Con respecto a las líneas usadas en el cálculo de los beneficios no monetarios, Telefónica alega contra la decisión de la CNMC en el informe de audiencia de omitir la resta de las líneas preseleccionadas de la cifra de las líneas que están en exclusiva con el operador prestador del SU. Telefónica argumenta que el número de líneas preseleccionadas informado por Telefónica es correcto al no incluir líneas con AMLT.

En contraposición, Orange considera que se produce un exceso en la minoración de las líneas que entre en el cálculo de estos beneficios dado que un número significativo de accesos indirectos no desnudos y accesos desagregados compartidos se provisionan junto con los servicios de la AMLT y no computan, por tanto, como líneas STB minoristas.

III.3.5.1 Respuestas a las alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

La CNMC desestima la alegación de Orange ya que la metodología ya prevé la exclusión de las líneas AMLT por lo que no existe el exceso de minoración que indica en su escrito.

Con respecto a la alegación de Telefónica, se ha verificado que la minoración de líneas solicitada está conforme a la metodología y se ha incorporado en el cálculo anterior.

La siguiente tabla muestra el cambio en el cálculo de los beneficios intangibles derivados de la estimación de esta alegación, junto con el ajuste realizado sobre el porcentaje de usuarios fieles explicado en el apartado III.3.1.

Tabla 22 Cambio en los beneficios no monetarios con respecto el informe de audiencia

Beneficio (importe en euros)	Informe de audiencia	Valor definitivo
Por imagen de marca	14.145.827	13.949.589

- Ajuste % usuarios fieles		-2.426.015
Por ubicuidad	51.361	51.177
Por ciclo de vida	28.011	27.915
Por publicidad en teléfonos de uso público	172.545	172.545
TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	14.397.744	11.775.211

III.4 RESUMEN DEL COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL APRECIADO EN EL EJERCICIO 2012

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 2012, deducidos los beneficios no monetarios o intangibles, asciende a (cifras en euros redondeados a la unidad):

Tabla 23 CNSU 2012

Año 2012	Importe en euros
Coste neto en zonas no rentables	22.265.540
Coste neto por prestaciones a usuarios con discapacidad	11.369
Coste neto derivado de usuarios con tarifas especiales	10.532.130
TOTAL COSTE NETO APRECIADO EN EL AÑO	32.809.039
Menos: TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	11.775.211
COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL	21.033.828

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 2012, 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 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.

Por otro lado, y tal y como ha puesto de manifiesto la Audiencia Nacional, en su sentencia de 21 de octubre de 2004, ratificada íntegramente por el Tribunal Supremo (sentencia de 30 de noviembre de 2007):

“Resulta evidente que, cuando la prestación de la obligación del servicio universal representa un coste neto positivo para el operador obligado a ello, existe un indicio de que la prestación del servicio universal supone una desventaja competitiva, siendo la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones quien, en tal caso, tiene que desvirtuar dicho indicio.”

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 2012 debe acudir 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, si bien la simple existencia de un coste neto no presupone una carga injustificada, sin embargo, un coste neto muy reducido sí implica la no existencia de la misma. 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 2012.

Por tanto, por el importe, se considera que el CNSU 2012 implica una carga injustificada para Telefónica.

2) Impacto financiero del CNSU

La metodología establece que la CNMC anualmente 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. Adicionalmente evaluará también este impacto en otras magnitudes como los ingresos del ejercicio o el OIBDA¹⁷.

Tabla 24 Impacto financiero CNSU

Indicador	Descripción	Valor
CNSU/Resultado del ejercicio	La referencia es el resultado del ejercicio 2012 del negocio fijo en España de Telefónica (1.887M€)	0,98%
CNSU/Coste capital propio	La referencia es el importe del año 2012 del coste de capital propio de la contabilidad de costes regulada (816,81M€)	2,25%
CNSU/Ingresos negocio fijo	La referencia son los ingresos del negocio fijo en España en el ejercicio 2012 (9.541M€)	0,19%
CNSU/OIBDA fija	La referencia es el OIBDA del grupo Telefónica en España ponderado por los ingresos de la rama fija.	0,33%

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 anualmente 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

¹⁷ 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

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

Tabla 25 Cuotas de mercado segmento minorista de telefonía fija

Operador	Ingresos 2011	Cuota 2011	Ingresos 2012	Cuota 2012
Telefónica de España	3.944,40	73,21%	3.464,97	71,70%
Ono	509,46	9,46%	494,17	10,23%
Vodafone	236,86	4,40%	239,71	4,96%
Jazztel	184,22	3,42%	180,1	3,73%
Orange	134,01	2,49%	118,81	2,46%
Euskaltel	101,95	1,89%	99,12	2,05%
R	97,52	1,81%	89,94	1,86%
BT	49,82	0,92%	40	0,83%
TeleCable	25,43	0,47%	24,76	0,51%
Resto	104,24	1,93%	81,07	1,68%
Total	5.387,91	100,00%	4.832,66	100,00%

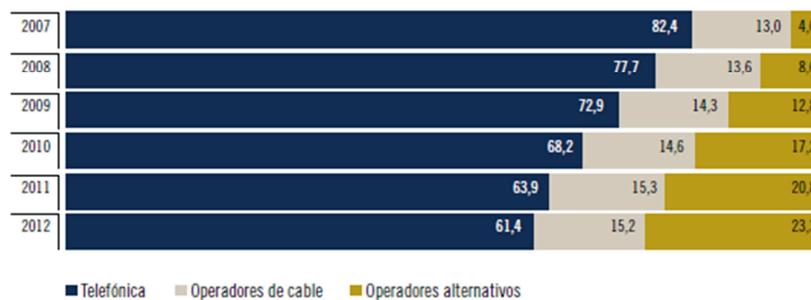
Fuente: informes anuales CMT 2011 y 2012

En la tabla se observa que la cuota de Telefónica es elevada aunque presenta una reducción entre el año 2011 (73,21%) y el 2012 (71,70%).

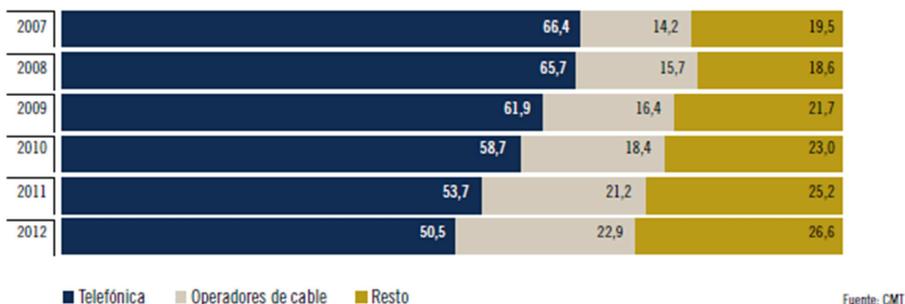
(b) Cuota de mercado en líneas y tráfico de Telefónica (considerando a los operadores de cable)

La evolución de las cuotas de mercado por línea y por tráfico muestra descensos más acusados del porcentaje correspondiente a Telefónica.

Cuotas de mercado por líneas de telefonía fija (%)

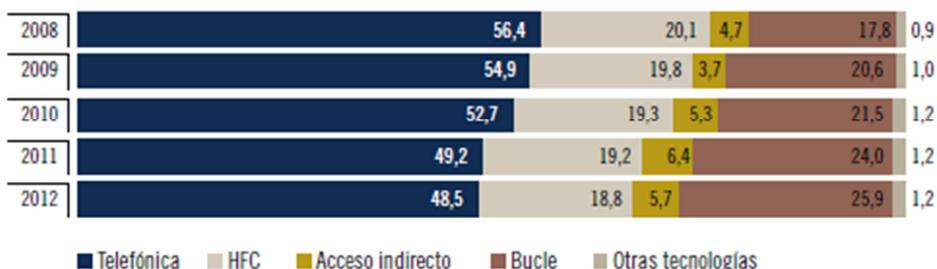


Cuotas de mercado por tráfico de telefonía fija (%)



(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 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 26 Cuotas de mercado banda ancha

	2008	Cuota	2009	Cuota	2010	Cuota	2011	Cuota	2012	Cuota
Telefónica	2.415,16	62,1%	2.379,33	60,2%	2.213,85	55,2%	1.949,37	50,8%	1.614,20	44,1%
Ono	447,18	11,5%	465,95	11,8%	519,81	13,0%	530,07	13,8%	556,38	15,2%
Jazztel	150,94	3,9%	228,17	5,8%	327,39	8,2%	380,02	9,9%	476,19	13,0%
Orange	373,75	9,6%	329,30	8,3%	323,03	8,1%	361,90	9,4%	423,75	11,6%
Vodafone	120,23	3,1%	167,19	4,2%	205,80	5,1%	218,38	5,7%	214,19	5,9%
Euskaltel	65,25	1,7%	73,05	1,8%	80,98	2,0%	86,52	2,3%	81,47	2,2%
Colt	36,44	0,9%	39,59	1,0%	39,70	1,0%	39,19	1,0%	41,95	1,1%
TeleCable	32,79	0,8%	35,29	0,9%	38,43	1,0%	39,25	1,0%	42,40	1,2%
R	47,74	1,2%	47,96	1,2%	52,07	1,3%	50,04	1,3%	48,48	1,3%
Arsys	36,05	0,9%	35,47	0,9%	37,45	0,9%	39,64	1,0%	40,29	1,1%
Iberbanda	21,84	0,6%	24,92	0,6%	26,98	0,7%	27,02	0,7%	24,48	0,7%

Resto	140,71	3,6%	127,66	3,2%	144,93	3,6%	112,36	2,9%	95,22	2,6%
Total	3.888,09	100,0%	3.953,89	100,0%	4.010,42	100,0%	3.833,76	100,0%	3.659,01	100,0%

Fuente: informe anuales CMT 2008-2012

Telefónica ha pasado de detentar un 62% en 2008 al 44% en 2012.

(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 2012, 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 2012 asciende a 21.033.828 euros, con el detalle de la tabla siguiente (cifras en euros):

Año 2012	Importe en euros
Coste neto en zonas no rentables	22.265.540
Coste neto por prestaciones a usuarios con discapacidad	11.369
Coste neto derivado de usuarios con tarifas especiales	10.532.130
TOTAL COSTE NETO APRECIADO EN EL AÑO	32.809.039
Menos: TOTAL BENEFICIOS NO MONETARIOS	11.775.211
COSTE NETO DEL SERVICIO UNIVERSAL	21.033.828

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 2012.

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. ENCUESTA SOBRE FIDELIZACIÓN

El principal objetivo de la investigación ha sido obtener información para la estimación del porcentaje de usuarios fieles al prestador del Servicio Universal precisamente por ser él quien presta ese servicio.

La encuesta se ha realizado mediante entrevistas telefónicas con cuestionario estructurado a 1.500 ($e=\pm 2,58\%$ ¹⁸) clientes exclusivos en telefonía fija (voz y/o banda ancha) de Telefónica de España y que no estuvieran en proceso de baja o cambio de operador.

El trabajo de campo se desarrolló del 14 al 26 de Junio de 2013 por parte de la empresa de estudios de mercado IKERFEL.

Para determinar la fidelidad a Telefónica por influencia del servicio universal se obtienen datos sobre el conocimiento del servicio universal a través del siguiente cuestionario:

(P.1A) ¿SABÍA VD. QUE LOS CIUDADANOS TENEMOS GARANTIZADO POR LEY EL DERECHO A PODER TENER TELÉFONO FIJO Y ACCESO A INTERNET DE CALIDAD EN NUESTRA VIVIENDA HABITUAL ESTÉ DONDE ESTÉ A UN PRECIO SIMILAR AL DEL RESTO DE USUARIOS QUE VIVAN EN PUEBLOS Y CIUDADES?

Respuestas posibles: SI/NO/NSNC

(P.1B) ¿Y SABÍA VD. QUE ESTÁ ASIMISMO GARANTIZADO POR LEY QUE EXISTA A DISPOSICIÓN DE LOS CIUDADANOS UNA GUÍA TELEFÓNICA Y UN SERVICIO DE CONSULTA TELEFÓNICA SOBRE NÚMEROS DE ABONADOS?

Respuestas posibles: SI/NO/NSNC

(P.1C) ¿Y SABÍA VD. QUE LA LEY GARANTIZA QUE EXISTA UNA RED SUFICIENTE DE TELÉFONOS PÚBLICOS DE PAGO (CABINAS) EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL? Respuestas posibles: SI/NO/NSNC

(P.1D) ¿SABÍA VD. QUE LA LEY GARANTIZA QUE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD QUE LES DIFICULTE EL USO DEL SERVICIO TELEFÓNICO PUEDAN TENER ACCESO AL SERVICIO CON UN NIVEL DE FACILIDAD EQUIVALENTE AL RESTO DE PERSONAS A TRAVÉS DE APARATOS ESPECIALES SIN QUE LES SUPONGA UN MAYOR COSTE ECONÓMICO?

Respuestas posibles: SI/NO/NSNC

(P.1E) ¿Y SABÍA VD. QUE LA LEY GARANTIZA ASIMISMO QUE LOS PENSIONISTAS Y JUBILADOS DE RENTA FAMILIAR BAJA Y LOS DISCAPACITADOS PUEDAN ACCEDER AL SERVICIO TELEFÓNICO A TRAVÉS DE TARIFAS MÁS ECONÓMICAS?

Respuestas posibles: SI/NO/NSNC

El 10,2% (153) de los entrevistados mostró conocimiento de los cinco servicios incluidos en el SU.

¹⁸ Error muestral o error de la muestra.

Una vez determinado el conocimiento del SU se procede a inferir la influencia de que Telefónica sea el operador designado en el hecho de ser cliente de ese mismo operador. Para ello se realizan dos preguntas adicionales:

(P.2) TELEFÓNICA ES LA EMPRESA QUE OFRECE ESTOS SERVICIOS, ¿CONOCÍA VD. ESE HECHO? Respuestas posibles: SI/NO/NSNC

Y

(P.3) ¿HASTA QUÉ PUNTO HA INFLUIDO EN SU DECISIÓN DE SER CLIENTE DE TELEFÓNICA EL HECHO DE QUE SEA LA COMPAÑÍA QUE OFRECE ESTOS SERVICIOS? Respuestas posibles: Bastante-Mucho/Algo/Nada/NSNC

Durante el trámite de audiencia y alegaciones de los operadores, se ha procedido a ajustar el resultado de la pregunta P.2 conforme se describe en el apartado III.3.1.1 de la Resolución.

El resultado final después de ajustes es que el **1,90%** de los entrevistados que cumplían las condiciones iniciales (cliente exclusivo de Telefónica que no esté en proceso baja/cambio) conocen todos los componentes del servicio universal, conocen que Telefónica es el operador designado y declaran que ese hecho ha influido bastante o mucho en su decisión de ser cliente de Telefónica.

ANEXO II. DETALLE DEL CÁLCULO DEL BENEFICIO NO MONETARIO DE PUBLICIDAD Y EXPOSICIÓN DE MARCA EN CABINAS

La siguiente tabla es un extracto del expediente de la CNMC con referencia SU/DTSA/1769/14/APROBACIÓN CNSU 2012 TTP por el que se determina el CNSU presentado por Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U. para el ejercicio 2012

[INICIO CONFIDENCIAL]

[FIN CONFIDENCIAL]