

**RESOLUCIÓN SOBRE LA REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2018.**

**(Expte. VECO/DTSP/012/20 – CA CORREOS 2018)**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Núñez

**Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 7 de octubre de 2021

Visto el expediente relativo a la verificación de los resultados de la contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., referidos al ejercicio 2018, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

En cumplimiento del artículo 26.6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante “Ley Postal”), el 24 de julio de 2019, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante, “Correos”) ha presentado ante el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, “CNMC”), los resultados de su contabilidad analítica (en adelante, “CA”) objeto de revisión y verificación en el presente expediente.

Con fecha 15 de diciembre de 2020 se firmó el contrato administrativo del servicio de “Revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., correspondiente a los ejercicios 2018 y 2019” (EXP. 200155) entre la CNMC y DELOITTE ADVISORY, S.L. (en adelante, “Deloitte” o “el auditor”).

Con fecha 22 de julio de 2021, se inició el presente procedimiento de verificación de los resultados de la CA prestados por Correos correspondientes al ejercicio 2018.

Junto con la notificación del inicio del procedimiento, se remitió a Correos el Informe correspondiente a los trabajos realizados por Deloitte en relación con la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de Correos correspondiente al ejercicio 2018, encargado por la CNMC. Se concedió un plazo a Correos para efectuar las alegaciones que estimara oportunas hasta el 10 de septiembre de 2021.

En la misma fecha 22 de julio, se remitió a Correos declaración sobre la confidencialidad de los datos aportados al procedimiento, declarando confidencial la información aportada por Correos en soporte electrónico y la confidencialidad parcial del Informe de Revisión elaborado por Deloitte a petición de la Comisión.

Con fecha 10 de septiembre de 2021 tuvo entrada en el Registro de la CNMC el escrito de alegaciones de Correos al informe del auditor junto con una versión no confidencial de las mismas.

## **II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **ÚNICO. - Habilitación competencial.**

El artículo 8.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC señala que corresponde a esta *“verificar la CA del operador designado [...] de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo”*.

En particular, el artículo 26.6 de la Ley Postal establece que la CNMC *“verificará anualmente, por sí misma o a través de una entidad independiente del proveedor del servicio postal universal, las cuentas analíticas del operador designado”*.

En atención a todo lo expuesto, y de acuerdo con el artículo 21.2 de la Ley 3/2013, la Sala de Supervisión Regulatoria es competente para conocer y resolver este expediente.

## **III. INFORMES DE AUDITORÍA**

### **III.1 OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR CORREOS**

Los resultados del Sistema de Contabilidad de Costes de Correos (en adelante, SCC) correspondientes al ejercicio 2018 están basados en las

Cuentas Anuales financieras de dicho ejercicio. Grant Thornton manifiesta en el informe de auditoría emitido haber revisado la contabilidad financiera de la entidad por encargo de Correos y su opinión favorable sobre las cuentas anuales del mencionado ejercicio.

Concretamente, en su informe de en su informe de 28 de febrero de 2019, Grant Thornton emite la siguiente opinión sobre las cuentas anuales de 2018:

*“Hemos auditado las cuentas anuales de la Sociedad estatal Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2018, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.*

*En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contenidos en el mismo.”*

### **III.2 OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR LA CNMC**

Deloitte verificó, por encargo de la CNMC, que la CA de Correos correspondiente al ejercicio 2018 cumple con carácter general la legislación postal y la legislación contable específica, en particular con la Ley Postal, y la Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales (en adelante, “Orden FOM”), así como con las resoluciones de verificación del modelo previamente emitidas por la CNMC.

En su informe el auditor concluye que:

*“[...] Como consecuencia de la ejecución de los procedimientos detallados en el apartado anterior “Alcance y naturaleza del trabajo realizado” y a excepción de lo dispuesto en el apartado anterior “Excepciones detectadas”, concluimos que el modelo de contabilidad analítica de Correos para el ejercicio 2018 cumple, en todos los aspectos significativos, con lo dispuesto en la Ley 43/2010, la Orden MFOM y las resoluciones y criterio contenido en las indicaciones emitidas por la CNMC.*

El auditor contratado por la CNMC ha revisado las modificaciones anteriormente requeridas en las resoluciones de verificación del modelo de CA de Correos. Se recogen a continuación las conclusiones del auditor sobre la implantación de dichas modificaciones:

<b>Título</b>	<b>Implementación</b>
<b>Revisión de ingresos y costes de otras empresas del Grupo Correos imputados a PA de Correos</b> [Resolución CA2015 - Ref.1]	Implementado
<b>Corrección del driver de reparto para la actividad Carga y Descarga en el ejercicio 2015.</b> [Resolución CA2015 - Ref.2]	Implementado
<b>Incumplimiento del principio de consistencia:</b> [Resolución CA2015 - Ref.3]	Implementado
<b>Mejora del Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas</b> [Resolución CA2015 - Ref.4]	Parcialmente implementado
<b>Mejora relativa al paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados.</b> [Resolución CA2015 - Ref.5]	Implementado Recomendación 1 (véase Anexo II)
<b>Mejora relativa a la clasificación de los servicios postales electorales en los informes de presentación de resultados del ejercicio y del coste neto.</b> [Resolución CA2015 - Ref.6] [Resolución CA2016 - Ref.4] [Resolución CA2017 - Ref.5]	No implementado (Véase apartado "Excepciones detectadas")
<b>Mejora en la PyGD, relativa a la identificación del tipo de cliente "administración pública"</b> [Resolución CA2015 - Ref.7]	Implementado
<b>Mejora en la imputación de la clase de coste 6200001 (productos Homepaq y CityPaq) a PA del SPU.</b> [Resolución CA2015 - Ref.8]	Implementado
<b>Mejora en la información de soporte de la PyGD. Entrega del manual de construcción de la PyGD.</b> [Resolución CA2015 - Ref.9]	Implementado
<b>Incidencia relativa a la imputación a PA de Correos de ingresos y costes de servicios prestados por Correos Express.</b> [Resolución CA2016 - Ref.1]	Implementado
<b>Incidencia con impacto material en resultados relativa a la creación de PA específicos para los servicios de Notificaciones Administrativas.</b> [Resolución CA2016 - Ref.2] [Resolución CA2017 - Ref.1]	Parcialmente implementado (Véase apartado "Excepciones detectadas")

<b>Título</b>	<b>Implementación</b>
<b>Mejora relativa a la desagregación de los paquetes de importación del SPU de los Paquetes azules</b> <i>[Resolución CA2016 - Ref.3]</i>	Implementado
<b>Mejora relativa al driver que se usa para elaborar los informes técnicos requeridos por esta Comisión respecto del paquete y carta internacional</b> <i>[Resolución CA2016 - Ref.5]</i>	Implementado
<b>Incidencia relativa a la Imputación de determinados ingresos y gastos comunes del grupo Correos a ANIS en lugar de a PA.</b> <i>[Resolución CA2017 - Ref.2]</i>	Implementado Observación (Véase apartado "Excepciones detectadas")
<b>Mejora relativa a la agrupación de los grupos de clases de coste "Otros Administrativos", "Material" y "Personal".</b> <i>[Resolución CA2017 - Ref.3]</i>	Implementado
<b>Mejora relativa a la utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL ].</b> <i>[Resolución CA2017 - Ref.4]</i>	No implementado (Véase apartado "Excepciones detectadas")
<b>Mejora relativa a la corrección en la PYGD del tipo de cliente "Admisión Masiva Resto".</b> <i>[Resolución CA2017 - Ref.6]</i>	Implementado
<b>Mejora relativa a la separación de cuentas de publicidad/campañas comerciales.</b> <i>[Resolución CA2017 – Ref.7]</i>	Implementado Recomendación 2 (véase Anexo II)

**Tabla 1 - Conclusiones del auditor sobre la implantación de modificaciones anteriormente solicitadas por la CNMC en sus Resoluciones de verificación del modelo de CA de Correos.**

**Fuente:** Informe de revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2018, realizado por Deloitte. *Las referencias de la columna "Implementación" se corresponden con apartados de dicho Informe de revisión.*

#### **IV. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2018**

#### **IV.1 RESULTADOS DE COSTES Y MÁRGENES APORTADOS POR CORREOS Y SEPARACIÓN DE CUENTAS**

En siguiente tabla se muestran los ingresos, costes y márgenes obtenidos por Correos en el ejercicio 2018. Estos resultados son los obtenidos como resultado de la aplicación de la metodología de costes históricos totalmente distribuidos, de conformidad con la Orden FOM.

**[CONFIDENCIAL]**

<b>Resumen de la PyG analítica (miles de euros)</b>	<b>2.018</b>
Ingresos Brutos	
Ingresos Netos	
Costes Operativos	
<b>Margen OPERATIVO s/Ingr. Netos</b>	
Costes de Administración	
Costes Comerciales	
<b>Resultado antes de Intereses e Impuestos</b>	
Resultado no operativo	
Resultado financiero	
<b>Resultado Neto imputado</b>	
<i>Ingresos ANIS</i>	
<i>Costes ANIS</i>	
RESULTADOS ANIS	
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	

**FIN CONFIDENCIAL]**

**Tabla 2 - Resumen de la cuenta de resultados analítica correspondiente al ejercicio 2018.**

**Fuente: Elaboración propia.**

La siguiente tabla resume la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica de Correos para el ejercicio 2018, comparada con los resultados del último ejercicio verificado – 2017 – (en miles de euros).

**[CONFIDENCIAL]**

Resumen de la PyG analítica (miles de euros)	2.017	2.018	Variación 2018/17	Variación 2018/17 %	% s/Ingr. Netos 2017	% s/Ingr. Netos 2018
Ingresos Brutos						
Ingresos Netos						
Costes Operativos						
<b>Margen operativo s/Ingr. Netos</b>						
Costes de Administración						
Costes Comerciales						
<b>Resultado antes de Intereses e Impuestos</b>						
Resultado no operativo						
Resultado financiero						
<b>Resultado Neto imputado</b>						
<i>Ingresos ANIS</i>						
<i>Costes ANIS</i>						
RESULTADOS ANIS						
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>						

**FIN CONFIDENCIAL]**

**Tabla 3 - Resumen de la cuenta de resultados analítica correspondiente al último ejercicio verificado – 2017 – y el ejercicio objeto de verificación en el presente procedimiento, 2018.**

**Fuente: Elaboración propia.**

En la Tabla anterior, se compara la variación de los resultados presentados por Correos para los ejercicios 2018 y 2017. En las dos últimas columnas, se calcula el porcentaje de algunas magnitudes representativas sobre los ingresos netos obtenidos en cada uno de los dos ejercicios (costes operativos / ingresos netos (%); resultado antes de intereses e impuestos / ingresos netos (%), etc.)

Los ingresos netos resultan de deducir a los ingresos brutos los descuentos y rapeles sobre ventas que Correos concede fundamentalmente a sus grandes clientes. Estos ingresos netos se han incrementado sensiblemente en el ejercicio 2018, hecho significativo dada la tendencia al estancamiento que habían experimentado en los ejercicios anteriores. Al mismo tiempo, Correos ha conseguido contener los costes operativos, resultando un margen operativo positivo, del 4% sobre los ingresos netos, hecho también notable ya que este margen venía siendo negativo en los ejercicios anteriores (en torno al -1%).

Como puede observarse, el escaso Margen operativo positivo no soporta los costes Comerciales y de Administración, haciendo que el Resultado antes de intereses e impuestos sea negativo. No obstante, dichos costes mantienen su peso sobre los Ingresos netos, de manera que la mejora del Margen operativo se traslada al Resultado neto imputado, ya que los Resultados no operativos y Financieros tienen tradicionalmente un escaso peso en los resultados de Correos. En consecuencia, este Resultado neto imputado mejora sensiblemente respecto al ejercicio anterior, pasando del -17% sobre ingresos netos al -11%.

Los ingresos y costes ANIS registran los importes de gastos e ingresos no imputables a servicios, como la compensación por la prestación del SPU, el impuesto de sociedades, los resultados de operaciones con activos inmobiliarios o financieros, la corrección del valor de las participaciones en empresas del grupo y otros ingresos y gastos de naturaleza extraordinaria. En la partida de costes ANIS de 2018 destaca la contabilización de la devolución de parte de la subvención recibida como anticipo de la prestación del SPU, correspondiente a la sobrecompensación por los ejercicios 2004 a 2010 **[CONFIDENCIAL ]**. En la partida de Ingresos ANIS destaca la contabilización de **[CONFIDENCIAL ]** correspondientes al cobro de anticipos a cuenta del coste neto por la prestación del SPU recibidos durante el ejercicio 2018.

Los siguientes cuadros muestran la cuenta de pérdidas y ganancias detallada (en adelante, PyGD) de Correos para el último ejercicio verificado – 2017 – y el ejercicio 2018, objeto de verificación en el presente procedimiento. La PyGD se presenta por Correos en unidades de euro, y se denomina “detallada” ya que además de la desagregación por servicios o productos analíticos (en adelante, PA), los ingresos y costes se atribuyen contemplando las dimensiones de “tipo de cliente”, “tramo de facturación” y “ámbito de destino”. A continuación, se resumen los resultados del ejercicio 2018 agregados por familias de servicios y en miles de euros.

<b>EJERCICIO 2018</b> (miles de euros/Volumen en unidades)	<b>Ingreso neto</b>	<b>Coste</b>	<b>Margen</b>	<b>Volumen</b>
Cartas SPU *	1.064.499	-1.147.426	-82.927	2.232.344.196
Paquetes SPU	20.902	-15.494	5.408	634.902
Productos no universales	702.418	-810.787	-108.370	582.988.426
Productos no universales-Servicios Electorales *	6.709	-8.540	-1.830	32.303.866
ANIS *	145.459	-100.580	44.879	-
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>1.939.986</b>	<b>-2.082.826</b>	<b>-142.841</b>	<b>2.848.271.390</b>

<b>EJERCICIO 2017</b> (miles de euros/Volumen en unidades)	<b>Ingreso neto</b>	<b>Coste</b>	<b>Margen</b>	<b>Volumen</b>
Cartas SPU *	1.006.711	-1.167.563	-160.852	2.236.653.888
Paquetes SPU	24.696	-20.589	4.107	878.869
Productos no universales	604.837	-721.808	-116.971	542.706.773
Productos no universales-Servicios Electorales *	7.712	-7.775	-64	38.147.601
ANIS *	82.475	130.578	213.053	-
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	<b>1.726.431</b>	<b>-1.787.158</b>	<b>-60.727</b>	<b>2.818.387.132</b>

<b>Variación 2018/2017</b>	<b>Ingreso neto</b>	<b>Coste</b>	<b>Margen</b>	<b>Volumen</b>
CARTAS SPU *	6%	2%	48%	-0,2%
PAQUETES SPU	-15%	25%	32%	-28%
Productos no universales (sin Serv. Electorales)	16%	16%	-12%	7%

<b>Margen s/Ingr. Neto (%)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
CARTAS SPU *	-16%	-8%
PAQUETES SPU	17%	26%
Productos no universales (sin Serv. Electorales)	-19%	-15%

**Tabla 4 - PyGD por familias de servicios (miles de euros, unidades de envíos), correspondiente al último ejercicio verificado – 2017 – y el ejercicio objeto de verificación en el procedimiento actual, 2018.**

**Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados presentados por Correos.**

Notas: (i) El subtotal de “Servicios Electorales” se desglosa de Productos no universales para no distorsionar el subtotal de resultado de los servicios no SPU.

(ii) El subtotal de “Cartas SPU” está pendiente de ajuste como resultado del incumplimiento descrito en la Ref. 3 de la presente Resolución; el ajuste impacta en el subtotal “Productos no universales”.

(iii) Los resultados ANIS son los resultados no imputables a servicios. Bajo este concepto se registran resultados no operativos (de naturaleza extraordinaria), la imputación contable del anticipo de la subvención relativa al coste neto del SPU, el impuesto de sociedades, los resultados de operaciones con activos inmobiliarios o financieros etc.

Algunas observaciones a propósito de la información que contienen los cuadros:

- El volumen de cartas SPU se sostiene en el nivel del ejercicio anterior, interrumpiéndose la tendencia descendente de los últimos años, dado que, durante el primer semestre de 2018, con motivo de la entrada en vigor del nuevo reglamento europeo de protección de datos, las

empresas de los sectores de servicios y banca incrementaron sus campañas de comunicación postal a clientes. Este hecho hace que mejore sensiblemente el margen de esta familia de productos (pasando del -16% sobre ingresos netos en 2017 al -8% en el ejercicio 2018). No obstante, el margen sobre ingresos netos de la familia de servicios “Cartas SPU” sigue siendo negativo.

- El volumen de paquetes SPU continúa la tendencia descendente de los últimos años. Esto se debe principalmente a dos razones: en primer lugar, se observa desde 2016 una tendencia descendente en el uso de la paquetería incluida en el servicio universal [CONFIDENCIAL ] y, en segundo lugar, porque desde 2016, a solicitud de la CNMC, el paquete internacional se ha desagregado en económico y prioritario, de modo que solamente el paquete económico se imputara como producto universal. Sin embargo, el margen sobre ingresos netos de la paquetería SPU mejora respecto del ejercicio anterior, debido a [CONFIDENCIAL ].
- El volumen de los productos no universales crece ligeramente, dada la tendencia creciente de [CONFIDENCIAL ]

#### **IV.2.- NUEVOS ASPECTOS IDENTIFICADOS EN EL SCC DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2018**

El informe emitido por Deloitte tras la revisión de los resultados de la CA de Correos del ejercicio contable 2018 pone de manifiesto nuevos aspectos identificados en el SCC. A continuación, se tratan dichos aspectos y se emite una conclusión sobre los mismos.

##### ***Ref. 1. Error de desglose en las cuentas analíticas de 2018.***

Se ha observado un error de desglose en la presentación de las Cuentas Analíticas en tanto un gasto extraordinario no ha sido presentado en la conciliación detallada en el apartado número 7 “Relaciones de la contabilidad analítica y financiera”. En particular, el saldo extraordinario relativo a la cuenta [CONFIDENCIAL ], por importe de [CONFIDENCIAL ], ha sido considerado extraordinario en la contabilidad analítica del ejercicio 2018, pero no ha sido desglosado en las citadas cuentas.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que “*Se trata de un error de forma que puntualmente se ha producido en la construcción del informe relativo a los resultados del ejercicio 2018 y que no debería repetirse*”

En este sentido, de cara a próximos ejercicios, el Operador debería presentar el desglose de los saldos extraordinarios en la conciliación detallada de las cuentas analíticas.

**Ref. 2. Cambio de criterio en la imputación de gastos de personal.**

El auditor contratado por la CNMC para la revisión de los ejercicios 2018 y 2019 ha identificado un aspecto con incidencia en resultados relativo a la imputación de gastos de personal.

En concreto, Deloitte recoge en su informe que *“Se ha observado que la cuenta de [CONFIDENCIAL ], por importe de [CONFIDENCIAL ] en el ejercicio 2018, se ha imputado exclusivamente al PA número [CONFIDENCIAL ]. No obstante, se ha observado como en el ejercicio 2019 esta cuenta se imputa siguiendo un criterio directo a [CONFIDENCIAL ], véase Anexo VI.*

*El Operador ha confirmado que este cambio de criterio en la imputación se debe a un cambio operativo por modificación en los términos de contratación del colectivo de personal, pasando de prestar sus servicios exclusivamente para la gestión de las NA a realizar adicionalmente tareas de reparto y gestión de otros productos en el ejercicio 2019. Hasta la fecha, el Operador no ha podido facilitar el soporte documental que permita discernir si este efecto pertenece exclusivamente al ejercicio 2019 o debiera haberse aplicado también en el ejercicio 2018. De considerar que este efecto es aplicable al ejercicio 2018, debería realizarse la correspondiente presentación con el doble juego de criterios.*

*En este sentido, de cara a próximos ejercicios, el Operador debería incluir en sus procedimientos de cierre de contabilidad analítica, el adecuado soporte de los cambios realizados en el modelo y, en su caso, el cálculo del impacto de los cambios en los ejercicios correspondientes.”*

En sus alegaciones, Correos manifiesta que:

*“En el 2018 se imputó el coste de personal de reparto de tarde a notificaciones porque solamente el 8,47 % de los envíos repartidos por la tarde correspondía a envíos de paquetería. En 2019 este porcentaje aumenta hasta el 17%.*

*En 2019 no se ha producido un cambio de criterio, sino que se ha actualizado el valor del driver en función de la información actualizada disponible.*

*Por tanto, en la medida en la que no existe tal cambio de criterio, no entendemos que el auditor demande una presentación de los resultados con el doble juego de criterios.”*

Esta Comisión entiende que la incidencia se debe a los cambios efectuados por Correos en los drivers de imputación de gastos de personal realizados por Correos en el ejercicio 2019, debido a los cuales puede identificarse, al menos, esta diferencia en la imputación sin que haya sido documentada por Correos. Esta incidencia se tratará, por tanto, en el procedimiento de verificación del ejercicio 2019, que es el ejercicio en que tiene origen.

### IV.3.- REVISIÓN DE ASPECTOS IDENTIFICADOS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2018

El SCC constituye una herramienta de análisis regulatorio que requiere de evolución y mejoras constantes que faciliten la presentación y comprensión de la información contable. Por ello, al igual que en resoluciones previas, en este apartado se tratan los aspectos identificados en ejercicios anteriores cuya corrección se había requerido a Correos por parte de la CNMC para el ejercicio actualmente verificado; también se tratan los aspectos identificados que no fueron corregidos satisfactoriamente en ejercicios previos y que han de verificarse nuevamente.

#### **Ref. 3. Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU).**

En la Resolución de 15 de diciembre de 2015 (Verificación CA 2013), se solicitó a Correos que creara, a partir del ejercicio 2016, PA específicos relativos a las notificaciones administrativas con una desagregación de peso similar a los PA asociados a Cartas. El requerimiento se establecía en los siguientes términos:

*“Se requiere la introducción de cinco nuevos PA ‘Notificación Administrativa’ hasta 20 gramos, hasta 50 gramos, hasta 100 gramos, hasta 500 gramos y hasta 2.000 gramos (el mismo desglose que el PA Carta). Considerando las restricciones técnicas de la implantación de esta modificación, se requiere para el ejercicio 2016. Por otra parte, en el momento actual la CNMC no considera necesario contar con información detallada de la entidad pública emisora o del nivel de Administración a que pertenece. En consecuencia, se requiere a Correos para que presente, en los ejercicios 2014 y 2015, un informe técnico con su mejor estimación del volumen, ingresos y costes relativos a las notificaciones administrativas, desagregadas por pesos. El informe deberá incluir una descripción de la metodología utilizada y justificación de los importes calculados”.*

En la Resolución de 3 de abril de 2020<sup>1</sup> sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2017 (Verificación CA 2016), se concluye que hay un cumplimiento parcial del requerimiento anterior, al haber creado Correos, desde 2016, PA a los que se imputan los “valores añadidos” del servicio de notificación administrativa, pero no los PA

---

<sup>1</sup> Véase la Ref.2 de la Resolución sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2016.

relativos al soporte de la notificación, la “Carta Certificada de Notificación<sup>2</sup>” (en adelante, “CCN”). Correos entendió que podía segregar el servicio de NA en dos partes, (i) el soporte de la NA, que entiende que es una carta certificada y que registra como tal y (ii) sus valores añadidos, de gestión de entrega y aviso de recibo. Correos manifestaba en sus alegaciones que *“la carta certificada es un Servicio Postal Universal (SPU) y los valores añadidos que la acompañan Servicios no Universales (No SPU)”*. Esta CNMC discrepa de tal criterio y entiende que el servicio de NA se sitúa fuera del ámbito del SPU, y reformulaba su solicitud en los siguientes términos:

*“(i) Correos deberá crear, desde el ejercicio 2016, los PA relativos a al servicio de carta certificada administrativa, un PA por cada uno de los tramos de peso relevantes: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos (los mismos tramos en que se desglosa la Carta).*

*(ii) Correos mantendrá los PA creados en el ejercicio 2016 relativos a los servicios de gestión de entrega (con segundo intento) y aviso de recibo de las notificaciones administrativas (PA ‘605-GestiónEntregaNotif Tarde’, PA ‘606-GestiónEntregaNotif Mañana’, PA ‘610-AvisoReciboNotif’, PA ‘615-PruebaEntrElectrNotif’).*

*(iii) Todos los PA relativos a las notificaciones administrativas referidos en los apartados i) y ii) anteriores, figurarán en la lista de servicios no SPU.*

*(iv) Se reitera la necesidad de proporcionar un informe técnico correspondiente a los ejercicios 2014 y 2015, con la mejor estimación de Correos, respecto del volumen, ingresos y costes relativos a las notificaciones administrativas, desagregados por pesos (los mismos en que se presenta la Carta: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos). El informe deberá incluir una descripción de la metodología utilizada y justificación de los importes calculados. [...]*

Y respecto del plazo para el cumplimiento, se establecía que:

*“Los resultados reformulados del ejercicio 2016 y los informes técnicos correspondientes a los ejercicios 2014 y 2015, deberán presentarse en el plazo de 60 días desde la aprobación de la presente Resolución. No obstante, en aplicación de la Disposición adicional 3ª del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, los plazos para la presentación de los resultados reformulados y los informes técnicos*

---

<sup>2</sup> En las Resoluciones CA 2016 y 2017, a la carta soporte de la NA se la denomina Carta Certificada Administrativa. En la presente Resolución y en adelante, se adopta la denominación Carta Certificada de Notificación, que es la denominación que usa Correos al presentar los resultados del modelo de Contabilidad analítica.

*quedan suspendidos y no se reanudarán hasta la pérdida de vigencia del Real Decreto o sus prórrogas [...]*

En la Resolución de 28 de abril de 2020<sup>3</sup>, sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2017 (Verificación CA 2017), el registro en el SCC del servicio de NA era el mismo que en el ejercicio 2016, por lo que la CNMC realizaba de nuevo la solicitud respecto al servicio de NA, en los siguientes términos:

*“(i) En el SCC del ejercicio 2017<sup>4</sup> deberán figurar los PA relativos al servicio de carta certificada administrativa, un PA por cada uno de los tramos de peso relevantes: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos (los mismos tramos en que se desglosa la Carta).*

*(ii) Correos mantendrá los PA creados en el ejercicio 2016 relativos a los servicios de gestión de entrega (con segundo intento) y aviso de recibo de las notificaciones administrativas (PA ‘605-GestiónEntregaNotif Tarde’, PA ‘606-GestiónEntregaNotif Mañana’, PA ‘610-AvisoReciboNotif’, PA ‘615-PruebaEntrElectrNotif’).*

*(iii) Todos los PA relativos a las notificaciones administrativas referidos en los apartados i) y ii) anteriores, figurarán en la lista de servicios no SPU.*

*(iv) Se reitera la necesidad de proporcionar, en el caso de que Correos no lo haya presentado ya, un informe técnico correspondiente a los ejercicios 2014 y 2015, con la mejor estimación de Correos, respecto del volumen, ingresos y costes relativos a las notificaciones administrativas, desagregados por pesos (los mismos en que se presenta la Carta: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos). El informe deberá incluir una descripción de la metodología utilizada y justificación de los importes calculados.”*

Y respecto del plazo para el cumplimiento, se establecía que:

*“Los resultados reformulados del ejercicio 2017 deberán presentarse en el plazo de 60 días desde la aprobación de la presente Resolución. Los resultados reformulados del ejercicio 2018 deberán presentarse junto con los resultados del SCC correspondientes al ejercicio de 2019, es decir, no más tarde del 25 de julio de 2020 [...]*”

Nótese que para el cumplimiento de estas solicitudes era necesario que Correos reprocesara los ejercicios contables presentados hasta la fecha

---

<sup>3</sup> Véase la Ref.1 de la Resolución sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2017.

<sup>4</sup> Como ya se ha indicado anteriormente, en la Resolución de 3 de abril de 2020 se requirió a Correos para que creara en el SCC, desde el ejercicio 2016, los PA relativos al servicio de carta certificada administrativa.

en que se exigía por primera vez el cumplimiento relativo al registro de las NA, esto es, para los ejercicios 2016, 2017 y 2018, dado (i) el impacto material de la incidencia y (ii) que el cumplimiento de la solicitud requiere crear nuevos PA en un ejercicio ya presentado.

Por otra parte, Correos ha presentado ante la Audiencia Nacional sendos recursos administrativos contra las citadas Resoluciones de Verificación CA 2016<sup>5</sup> y Verificación CA 2017<sup>6</sup>, oponiéndose al criterio expresado por esta CNMC con relación al registro del servicio NA en el SCC de Correos como servicio no perteneciente al ámbito del SPU. Ambos recursos están pendientes de sentencia a la fecha de emisión de la presente Resolución.

Respecto del ejercicio 2018, el auditor contratado por la CNMC pone de manifiesto que:

*“Se ha observado como el Requerimiento de la CNMC relacionado con las NA, indicado en la resolución, no ha sido implementado en tanto los PA relativos al servicio de carta certificada administrativa no han sido creados en el sistema de contabilidad analítica.*

*Asimismo, se ha observado que no se han presentado los resultados de las NA desglosados en las cuentas anuales analíticas ni en la PYGD correspondientes al ejercicio 2018. Todos los costes de la carta certificada de las NA se imputan a los PA de carta certificada, sin hacer distinción entre las cartas certificadas de NA y otras. El total coste de las cartas certificadas de las NA, que no se presentan reclasificadas correctamente según la anteriormente citada resolución de la CNMC, asciende a [CONFIDENCIAL] en el ejercicio 2018. El operador, a tenor de la resolución citada anteriormente, ha interpretado que el desglose de las NA en las cuentas analíticas correspondía únicamente al ejercicio 2019.*

Y concluye el auditor:

*En consecuencia, durante el ejercicio 2018 el Operador no ha cumplido con el citado requerimiento de la CNMC. No obstante, a raíz de una petición expresa realizada al Operador, se han podido identificar los servicios de NA.*

En sus alegaciones, Correos manifiesta que:

*“Desde Correos se interpretó que la citada resolución hacía referencia a los resultados de la CA del ejercicio 2019 y, por tanto, en cumplimiento de la resolución de la CNMC relativa a la CA de*

---

<sup>5</sup> Recurso contencioso-administrativo número 891/2020 interpuesto el 5 de noviembre de 2020 por Correos contra la Resolución de la CNMC de 3 de abril de 2019, sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2016.

<sup>6</sup> Recurso contencioso-administrativo número 896/2020 interpuesto el 16 de noviembre de 2020 por Correos contra la Resolución de la CNMC de 3 de abril de 2019, sobre la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2017.

*2016, en la presentación de los resultados del SCA del ejercicio 2019, se ha considerado los ingresos y los gastos de la carta certificada que es utilizada para el envío de notificaciones en el epígrafe de los Servicios Postales No Universales.*

*En el caso en el que se aplicara la postura de Correos, que defiende que todas las cartas certificadas, independientemente del valor añadido que lo acompaña forman parte del ámbito del Servicio Postal Universal, estos resultados hubieran sido presentados en el epígrafe de los Servicios Postales Universales. Como se indica en el informe de auditoría, en el proceso de revisión se proporcionó al equipo de auditoría una estimación de volúmenes, ingresos y costes detallados correspondiente al ejercicio 2018 basada en la facturación de dichos servicios.*

*Por lo demás, y en lo que respecta a este extremo, cabe recordar que la ejecutividad de la Resolución de 3 de abril de 2020 se encuentra provisionalmente suspendida por Auto de 5 de noviembre de 2020, de la Sección Octava de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.”*

Además Correos, volviendo a recordar la suspensión de la ejecutividad de la Resolución de 3 de abril de 2020 (Resolución CA 2016), indica en sus alegaciones que:

*“Correos ha puesto de manifiesto que con la información disponible de los ejercicios 2014 y 2015 no es posible hacer una estimación con un grado de confianza aceptable.*

*Si a pesar de esta consideración, para la CNMC resulta de utilidad disponer de una estimación de estos ejercicios, Correos no tiene inconveniente en proporcionar la mejor estimación.”*

Respecto de estos informes, esta Comisión cree que Correos está mejor posicionado para realizar una estimación sobre estos importes, por lo que insta a esa Sociedad a que presente los informes correspondientes en los plazos indicados a continuación.

En definitiva, tras la verificación del ejercicio 2018, se constata de nuevo que, si bien los PA creados en el ejercicio 2016 a fin de identificar separadamente la gestión de entrega y el aviso de recibo relativos a las NA dan respuesta parcial al requerimiento efectuado por esta Comisión, persiste el incumplimiento respecto de:

- La creación de los PA solicitados relativos a la Carta certificada de notificación administrativa en el ejercicio 2016, 2017 y 2018.
- Los informes técnicos con la información relativa a la NA de los ejercicios 2014 y 2015.

Así pues, para el cumplimiento de las solicitudes anteriormente efectuadas por la CNMC en las resoluciones citadas, Correos deberá:

- (i) Crear en el SCC, desde el ejercicio 2016, los PA relativos al servicio de carta certificada de notificación administrativa, un PA por cada uno de los tramos de peso relevantes: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos (los mismos tramos en que se desglosa la Carta).
- (ii) Mantener en el SCC los PA creados en el ejercicio 2016 relativos a los servicios de gestión de entrega (con segundo intento) y aviso de recibo de las notificaciones administrativas.
- (iii) Identificar los PA relativos a las notificaciones administrativas referidos en los apartados i) y ii) anteriores como servicios no SPU.
- (iv) Proporcionar a la CNMC un informe técnico correspondiente a los ejercicios 2014 y 2015, con la mejor estimación de Correos, respecto del volumen, ingresos y costes relativos a las notificaciones administrativas, desagregados por pesos (los mismos en que se presenta la Carta: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos). El informe deberá incluir una descripción de la metodología utilizada y justificación de los importes calculados.

Nótese que el impacto de esta incidencia es material en los resultados de los servicios del ejercicio 2018. En efecto, el total coste de las cartas certificadas de las NA que no se presentan reclasificadas correctamente asciende a **[CONFIDENCIAL ]** de los costes totales imputables en el ejercicio.

De acuerdo a su impacto material, es preciso corregir esta incidencia en los resultados del ejercicio 2018. Nótese, asimismo, que la corrección de esta incidencia en el ejercicio 2018 hace necesario el reprocesado de dicho ejercicio, ya que requiere crear PA no preexistentes en el SCC, correspondientes al servicio de Carta Certificada de Notificación por los tramos de peso indicados.

Nótese, asimismo, que la solicitud de creación, desde el ejercicio 2016, de los PA relativos a las NA requiere reprocesar todos los ejercicios siguientes al ejercicio de 2016 en que tales PA no figuren en el SCC y hayan sido ya presentados por Correos. En particular, requiere el reprocesado de los ejercicios 2016, 2017 y 2018, que deberán de ser presentados de nuevo a la CNMC para su verificación una vez reprocesados.

El ejercicio contable 2018 reprocesado y corregido en este aspecto deberá ser presentado por Correos en el plazo de 60 días desde la notificación de la presente Resolución. Respecto de los ejercicios 2016, 2017 y los informes correspondientes a los ejercicios 2014 y 2015, se estará a lo dispuesto en las respectivas Resoluciones, si bien su ejecución ha sido suspendida por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la

Audiencia Nacional, tras la interposición de los respectivos recursos por parte de Correos.

Como ya se dijera en las resoluciones de CA 2016 y CA 2017, esta Sala recuerda que las notificaciones administrativas constituyen un servicio específico, singular y diferenciado de la Carta Certificada<sup>7</sup>, no solo por razón de su emisor<sup>8</sup>, sino porque su validez y eficacia legal queda sujeta a que el envío postal se haya realizado con el acondicionamiento de certificado administrativo. De hecho, el certificado ordinario, a efectos legales<sup>9</sup>, no ofrece garantías sobre la identidad del acto notificado, ni de las demás circunstancias legales exigidas, ni deja constancia ni identificación de lo que el destinatario ha recibido.

Igualmente, se reitera que sacar del coste total de las notificaciones administrativas los costes del certificado administrativo para imputarlo a un servicio del SPU, como es la carta certificada, no solo implicaría una incorrecta llevanza de la regla de separación de cuentas que impone la Ley Postal, sino que supondría una doble compensación por estos servicios. De una parte, la que recibiría Correos como contraprestación directa de las Administraciones Públicas para las que realiza el servicio de notificación y de otra, la que percibiría como consecuencia del cálculo CNSPU de mantenerse la consideración de la Notificación Administrativa como parte integrante del SPU.

Por último, en relación con esta incidencia, esta Sala recuerda que *“la llevanza incorrecta de cuentas separadas de forma tal que no sea posible reconocer los ingresos diferenciadamente”* y *“la contabilización en cuentas incorrectas”* constituyen infracciones muy graves de la Ley Postal de conformidad con lo dispuesto por el artículo 59 h).

#### ***Ref. 4. Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express.***

En la Resolución de 15 de marzo de 2018 (Verificación CA2014), la Comisión solicitó a Correos que reasignara en su modelo de CA, a partir del ejercicio 2017, determinados ingresos y gastos comunes entre filiales

---

7 En concreto, en la Resolución sobre la Verificación de los Resultados de la Contabilidad de Costes de Correos y Telégrafos, S.A. referidos al ejercicio 2013 de 15 de diciembre de 2015, en las páginas 29 a 31 en las que ya se proponía la creación de PA específicos para las notificaciones administrativas y en la Resolución sobre la Verificación de los Resultados de la Contabilidad de Correos y Telégrafos, S.A. referidos al ejercicio 2016 de 3 de abril de 2020 en las páginas 9 a 17.

<sup>8</sup> Por razón de su emisor, es un producto que se reserva a Administraciones y Organismos Públicos, por lo que esta Sala entiende que no es un producto destinado de forma generalizada a los usuarios del servicio postal y que no puede ser considerado como servicio universal (que por definición debe ir destinado a “los usuarios del servicio con carácter general”).

<sup>9</sup> El artículo 41 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se refiere a las condiciones generales para la realización de las notificaciones administrativas.

del grupo y por servicios postales entre Correos y Correos Express. Todo lo anterior, con el objetivo de mejorar la causalidad y objetividad del SCC.

En la Resolución de 28 de abril de 2020 (Verificación CA 2017), se concluye que Correos no ha cumplido con este requerimiento, ya que no ha realizado ninguna de las reasignaciones requeridas. En consecuencia, se solicitó<sup>10</sup> a Correos reclasificara ciertos importes detallados en dicha Resolución imputándolos no a ANIS sino a los PA con que están relacionados y que presentara el coste neto del SPU corregido de dichas imputaciones.

El auditor contratado por la CNMC concluye que las reclasificaciones solicitadas por la CNMC han sido implementadas en el ejercicio 2018, imputándose las cuentas a los PA correspondientes.

En primer lugar, se ha comprobado que los costes de la cuenta **[CONFIDENCIAL ]**, por servicios postales prestados por Correos Express a Correos, se imputan, desde 2018 a los PA **[CONFIDENCIAL ]**, de manera proporcional al coste generado por cada PA de esta familia. Anteriormente, este coste se estaba imputando a ANIS.

Además, se ha comprobado que los ingresos que tenían origen en la cuenta **[CONFIDENCIAL ]**, se han imputado a PA siguiendo los porcentajes de atribución a PA la Clase de coste de Servicios jurídicos.

Adicionalmente, Deloitte ha observado que para otras empresas del grupo Correos, como son Nexea Gestión Documental, S.A.U. SME (en adelante, Nexea) y Correos Telecom, S.A.U., SME, M.P. (en adelante, C.Telecom), para el ejercicio 2018, se identifican cuentas análogas de ingresos **[CONFIDENCIAL ]** por importe de **[CONFIDENCIAL ]**, cuyos conceptos son similares a los reclasificados en el caso de Correos Express. El auditor recomienda realizar el mismo análisis y reclasificaciones para estas dos cuentas, aplicando un criterio homogéneo al solicitado para Correos Express a las empresas del grupo Nexea y Telecom.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que *“No existe inconveniente en aplicar la mejora propuesta por la firma de auditoría, y aplicar en la contabilización de los saldos de Nexea y C. Telecom, los mismos criterios que con los saldos de CEX”*<sup>11</sup>.

Esta Comisión coincide con la opinión expresada por el auditor en su informe de modo que se considera adecuado realizar las nuevas reclasificaciones propuestas con criterio homogéneo. No obstante, debido

---

<sup>10</sup> En la Resolución CA 2017 se solicitó, adicionalmente, que Correos creara, desde el ejercicio 2019, un PA para registrar los ingresos por repercusión de gastos a Correos Express. El cumplimiento de este punto se revisará, por tanto, en la Resolución de verificación de dicho ejercicio 2019.

<sup>11</sup> Correos utiliza el acrónimo « CEX » para denominar a Correos Express.

a la escasa materialidad del aspecto identificado, no se requiere su corrección en el ejercicio en curso sino en ejercicios posteriores.

En conclusión, esta Comisión declara cumplida la solicitud realizada en la Resolución de 28 de abril de 2020 (Verificación CA 2017) respecto de este punto. No obstante, debido a la nueva información obtenida durante la revisión del ejercicio 2018, con criterio de homogeneidad, se requiere a Correos para que en el ejercicio 2021 y siguientes, impute de manera análoga los ingresos por repercusión de gastos a Nexea y a C. Telecom registrados en las cuentas **[CONFIDENCIAL ]** a los PA con que están relacionados y, en particular, siguiendo los siguiendo los porcentajes de atribución a PA de los costes del Grupo de clase de coste de que se trate según su naturaleza (Servicios jurídicos, Seguro de responsabilidad civil, personal, etc.).

***Ref. 5. Corrección de la imputación a PA de Correos de ingresos y costes de servicios prestados por Correos Express a terceros clientes.***

Durante la verificación de la CA 2016 se identificó un aspecto con incidencia en resultados (no material) relativo a la imputación de ingresos y costes a PA de Correos por servicios por servicios prestados por su filial Correos Express a terceros clientes.

En particular, en el ejercicio 2016 se observó que Correos había imputado las cuentas de ingresos **[CONFIDENCIAL ]** y costes **[CONFIDENCIAL ]** a diferentes PA de paquetería de ámbito nacional para los cuales Correos realizaba la recogida y envío de los productos. Sin embargo, el auditor determinó que dentro de estas cuentas de ingresos y costes existían montos que no eran generados por Correos al realizar el transporte para Correos Express o viceversa, sino que se debían a una serie de envíos que son realizados por Correos Express para **[CONFIDENCIAL ]**, pero que en el ejercicio 2016 fueron contabilizados por Correos para simplificar el acuerdo comercial y la facturación asociada entre ambas partes **[CONFIDENCIAL ]**. De este modo, la operativa consistía en que Correos registraba los cobros efectuados por cuenta de Correos Express para posteriormente repercutirlos a esta filial. El auditor identificó los siguientes saldos y cuentas: **[CONFIDENCIAL ]**. Sin embargo, dada la falta de relación entre estos importes y las actividades de Correos, las operaciones identificadas deben atribuirse directamente a ANIS y no a PA de paquetería de Correos. En consecuencia, y puesto que no existía impacto material, la CNMC solicitó a Correos que corrigiera dichas imputaciones en el sentido indicado a partir del siguiente ejercicio pendiente de presentación, esto es, el ejercicio contable 2018.

Durante la revisión realizada para el ejercicio 2018 se ha observado como, para las cuentas afectadas en la incidencia, no se imputan importes por

servicios prestados por Correos Express a [CONFIDENCIAL ], así como tampoco a otros terceros clientes.

A la vista de lo anterior se concluye que Correos ha corregido el registro de operaciones en el SCC en el sentido solicitado por la CNMC en el ejercicio 2018, de modo que se da el requerimiento por cumplido.

**Ref. 6. Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [ ].**

La CNMC solicitó a Correos, en su Resolución de 15 de marzo de 2018 (Verificación CA 2014), que modificara, a partir del ejercicio 2017, el criterio de imputación de la cuenta [CONFIDENCIAL ]. Dicha cuenta venía imputándose a todos los PA cuando debería imputarse a los PA de carácter internacional, usando el mismo criterio que la cuenta de gasto homóloga [CONFIDENCIAL ]

Si bien en el ejercicio 2017 Correos había corregido la imputación de la cuenta [CONFIDENCIAL ] en el sentido solicitado por la CNMC, el auditor contratado por la CNMC para la revisión de los ejercicios 2018 y 2019 concluye al respecto que:

*[...] se ha observado como en las cuentas de diferencias negativas /positivas de cambio de tesorería del ejercicio 2018, el cambio de imputación solicitado en dicha resolución no ha sido corregido, imputándose esas cuentas a PA tanto nacionales como internacionales, en lugar de realizarse su imputación únicamente a los PA internacionales. En el ejercicio 2018, el importe de la cuenta [CONFIDENCIAL ] ascendía a [CONFIDENCIAL ].*

Correos manifiesta en sus alegaciones que “No existe inconveniente en corregir el error detectado. Se trata de un error de parametrización de CPM de un importe poco relevante”

En consecuencia, se declara el requerimiento incumplido para el ejercicio 2018. No obstante, debido a su escasa materialidad, no se requiere su corrección en el ejercicio en curso, sino en ejercicios posteriores aún no presentados.

En definitiva, se requiere a Correos para que corrija la parametrización en la imputación de esta cuenta en el SCC y de modo que se aplique a la cuenta [CONFIDENCIAL ] el mismo criterio que ya aplica a la cuenta [CONFIDENCIAL ], esto es, que se impute exclusivamente a PA de carácter internacional. Esta modificación deberá realizarse desde el ejercicio 2021.

#### **IV.4.- NUEVAS OBSERVACIONES SOBRE EL SCC TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2018.**

El auditor contratado por la CNMC ha identificado durante la revisión efectuada ciertas oportunidades de mejora<sup>12</sup> del SCC, y ha recomendado en su informe la realización de ciertas modificaciones a las que ha asignado un grado de dificultad de implantación y un nivel de impacto positivo (1-bajo; 10-alto). Se recogen a continuación las recomendaciones que se ha estimado oportuno implantar.

##### ***Ref. 7. Sobre modelo de control interno y las operaciones manuales en la generación de los resultados del SCC.***

El auditor contratado por la CNMC ha analizado las oportunidades de mejora sobre el modelo de control interno asociado al SCC, realizando las siguientes consideraciones:

*“Atendiendo a la madurez y complejidad del modelo de contabilidad analítica del Operador, se recomienda continuar el proceso de mejora del modelo de control interno asociado. En este sentido, y más específicamente, se recomienda tomar en consideración los siguientes aspectos:*

- *Entorno de control: identificar los mecanismos que el Operador establece para mantener un correcto ambiente de control interno del modelo analítico, entre ellos los órganos y/o funciones responsables del mantenimiento, implantación y supervisión de un adecuado modelo de contabilidad analítica, así como la identificación de un único responsable y propietario del modelo de contabilidad analítica en el Operador que vele por el entorno de control del modelo.*
- *Evaluación de riesgos: identificar los riesgos de error o irregularidades en la elaboración y tratamiento de la información analítica.*
- *Actividades de control: identificar las actividades de control específicas que el Operador tenga implantadas para mitigar los riesgos de error o irregularidades de la información analítica, así como sobre la integridad y exactitud de los datos incorporados al modelo (ej. datos sobre drivers de costes) y sobre las aplicaciones soporte de éste.*
- *Información y comunicación: identificar y formalizar los procedimientos y mecanismos para transmitir los criterios de actuación aplicables.*

---

<sup>12</sup> Algunas recomendaciones recogidas en el informe del auditor se refieren a puntos anteriormente identificados por la CNMC, y se han contemplado al tratar las incidencias y observaciones correspondientes.

- *Supervisión: identificar los mecanismos estructurados y planificados de supervisión interna del modelo de contabilidad analítica, así como los mecanismos que permiten mantener una correcta segregación de funciones dentro del modelo.*

*Adicionalmente, la generación de los resultados de la contabilidad analítica está sometida a un proceso altamente manual. Toda la información proveniente de las diferentes aplicaciones relacionadas con el modelo se introduce en la aplicación principal de costes (SAS CPM) a través de herramientas ofimáticas. De esta manera, no existe un vuelque automático de las aplicaciones soporte a la aplicación principal, sino que dicha información es incluida de forma manual. En este sentido, se recomienda automatizar este volcado o en su defecto, diseñar e implementar actividades de control sobre la integridad de la información cargada manualmente en la herramienta SAS CPM.*

El auditor asigna a la implantación de esta observación un impacto de 10/10 y un grado de dificultad de 8/10.

Correos manifiesta en sus alegaciones que:

*“Desde Correos valoramos muy positivamente las recomendaciones del auditor orientadas a la mejora del entorno general del SCA. Consideramos que la relación de propuestas que puede resultar provechosa en el marco de mejora continua del modelo de gestión de la contabilidad analítica de la Compañía.*

*Las propuestas han sido compartidas con las principales áreas responsables (Finanzas, Auditoría Interna y Tecnología) y serán utilizadas como marco de actuación de un plan de mejora del modelo.*

*Para un mejor conocimiento de las tareas desarrolladas consideramos relevante destacar la existencia de mecanismos de control en los principales sistemas de información que nutren el SCA.*

*Así, por ejemplo, están muy documentadas y detalladas las tareas llevadas a cabo en el marco del entorno de control del Sistema de Información Estadística (SIE), donde entre otros aspectos se establecen los mecanismos de (i) gestión de accesos, (ii) gestión de unidades, (iii) conciliaciones con fuentes externas, (iv) Control de información de fuentes externas, (v) y mecanismos de control diario, semanal y mensual.”*

Y que:

*“En el diseño y mantenimiento del sistema de contabilidad Analítica se ha valorado en repetidas ocasiones las ventajas e inconvenientes de automatizar el volcado de información de los sistemas de información fuente al módulo CPM que ejecuta el proceso de imputación.*

*En este contexto de diseño de la parametrización de modelo se ha considerado que el volcado automático supondría renunciar al contraste de la coherencia de la información que es realizado como paso previo al volcado de la información.*

*En cualquier caso, atendiendo a la recomendación del auditor, se revisarán los diferentes procesos de volcado de información con el objetivo de optimizar el proceso de automatización del proceso.”*

Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe de modo que se considera adecuado que Correos realice internamente los análisis realizados por el auditor y que tome en consideración las observaciones que incluye en su informe, mejorando los mecanismos de control que actualmente tiene implantados en el sentido descrito, especialmente respecto de la automatización de operaciones manuales en procesos críticos de la generación de resultados del SCC.

En consecuencia, y habida cuenta de la valoración positiva que Correos realiza, se invita a esa Sociedad a que implante esta observación dado el elevado impacto positivo asociado a la misma. No obstante, atendiendo al también elevado grado de dificultad, se entiende que requerirá un proceso de implantación progresivo, priorizando las acciones de acuerdo con su impacto y dificultad. Se revisará el grado de implantación de esta observación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.

#### **Ref. 8. Sobre la automatización en la imputación a ANIS de CECOS en desuso.**

El auditor contratado por la CNMC ha observado que todos los costes de inmuebles que se encuentran en centros operativos que están en desuso, se imputan directamente a “ANIS”. Asimismo, también observa que el análisis que conlleva identificar aquellos centros de coste que han estado en desuso o inoperativos durante el ejercicio, depende del equipo de contabilidad analítica junto con el equipo de activos fijos, siendo este un análisis manual por parte de los equipos involucrados y que posteriormente se vuelca de forma manual en el sistema de contabilidad analítica.

Deloitte recomienda parametrizar en el sistema de activos fijos la posibilidad de indicar, por parte del equipo de activos fijos, aquellos activos que se encuentran en desuso u inoperativos para que, de forma automática, se imputen los costes de esos CECOS al CECO/CODIRED de ANIS en el sistema de SAP COPA.

El auditor asigna a la implantación de esta observación un impacto de 6/10 y un grado de dificultad de 7/10.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que *“Desde Correos se trabajará con el módulo de activos fijos con el objeto de automatizar el proceso de imputación a ANIS de aquellos activos considerados sin uso.”*

Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe de modo que se considera adecuado que Correos realice las modificaciones oportunas en el SCC con el propósito de automatizar la imputación de CECOS en desuso a ANIS. La implantación de esta mejora se entiende como una acción concreta conducente a reducir los procesos manuales en la generación de resultados del SCC comentados en el primer punto de este apartado.

En consecuencia, se invita a Correos a que implante esta observación dado el impacto positivo asociado. No obstante, atendiendo al grado medio de dificultad, se entiende que requerirá cierto tiempo y esfuerzo por parte de Correos. Se revisará el grado de implantación de esta observación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.

***Ref. 9. Sobre la mejora de los procesos de asignación de ingresos en el sistema de facturación.***

El auditor contratado por la CNMC ha analizado el proceso de asignación de los ingresos en el sistema de SD Facturación a los CECOS y PA, observando que ciertas funcionalidades y campos de la interfaz entre el sistema de facturación y SAP COPA no se utilizan o se encuentran obsoletos, como por ejemplo el campo de clasificación de los ingresos directamente en la categoría de Servicios Postales Universales o Servicios Postales No Universales.

Al respecto, Deloitte realiza las siguientes recomendaciones:

- Implantar y formalizar controles anuales automáticos de revisión y carga de las parametrizaciones y relaciones de PA y CODIRED.
- parametrizar la relación de PA y Servicio SPU y no SPU en el módulo de SAP, con el objetivo de evitar errores manuales y una imputación directa a servicios SPU y no SPU.
- Actualizar y revisar la información de los campos del sistema de SAP COPA, eliminando los campos que se encuentren obsoletos para evitar errores de asignación.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que *“A pesar de que la mayor parte de las recomendaciones relativas a la imputación de ingresos hacen referencia a procesos ya implantados, revisaremos detalladamente aquellos aspectos de mejora en el proceso de imputación de ingresos.”*

Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe de modo que se considera adecuado que Correos realice el internamente el análisis realizado por el auditor y tenga en consideración las recomendaciones que ha recogido en su informe de revisión. La implantación de esta mejora se entiende como una acción concreta conducente a reducir los procesos manuales en la generación de resultados del SCC comentados en el primer punto de este apartado.

En consecuencia, se invita a Correos a que implante esta observación dado el impacto positivo asociado. No obstante, atendiendo al escaso grado de dificultad, se entiende que será de fácil implantación. Se revisará el grado de implantación de esta observación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.

***Ref. 10. Sobre las oportunidades de mejora del entorno de control tecnológico***

El auditor contratado por la CNMC ha analizado los sistemas implicados en la elaboración de la información de contabilidad analítica, así como del ambiente de control tecnológico de dichos sistemas, observando que los procesos de extracción de los diferentes sistemas de información y aplicaciones de los cuáles se recopilan datos de contabilidad analítica que posteriormente son tratados e importados en SAS CPM, son mayoritariamente manuales y, en ocasiones, con ausencia de controles tecnológicos formalizados que permitan incrementar la trazabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Por todo ello, el auditor recomienda (i) analizar la operativa seguida por los usuarios encargados de ejecutar los procesos implementados para la extracción, tratamiento y explotación de la información analítica, (ii) estudiar la viabilidad de automatización de procesos manuales, así como (iii) definir e implementar controles tecnológicos.

En concreto, Deloitte ha detectado oportunidades de mejora en tres áreas:

- en la política de contraseñas y autenticación de usuarios observada en cuanto a la adopción de mejores prácticas,
- en la política de seguridad de la información en cuanto a las cuentas de usuarios y correspondientes permisos y privilegios,
- en la normativa de acceso a áreas restringidas y equipos críticos en cuanto a las labores de procedimentación y documentación.

El auditor asigna a la implantación de esta observación un impacto de 8/10 y un grado de dificultad de 8/10.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que:

*“Utilizando como marco de referencia las oportunidades de mejora detectadas puestas de manifiesto en el informe, se trabajará con la*

*Dirección de Tecnología y Sistemas en la mejora del entorno de Control Tecnológico.*

*En concreto se revisarán aquellos procesos susceptibles de ser automatizables sin pérdida en la calidad de la información volcada.”*

Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe de modo que se considera adecuado que Correos realice el internamente el análisis realizado por el auditor y tenga en consideración las recomendaciones que ha recogido en su informe de revisión, a fin de conseguir mejoras en el entorno de control tecnológico de las aplicaciones que dan soporte a la contabilidad analítica del operador.

En consecuencia, se invita a Correos a que implante esta observación dado el elevado impacto positivo asociado. No obstante, atendiendo al grado también elevado de dificultad, se entiende que requerirá un proceso de implantación progresivo, priorizando las acciones de acuerdo con su impacto y dificultad. Se revisará el grado de implantación de esta observación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.

#### **IV.5.- REVISIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2018**

A continuación, se trata cada una de las observaciones anteriormente identificadas, se recogen las conclusiones del auditor sobre la implantación actual de las modificaciones requeridas y se efectúan, en su caso, nuevos requerimientos.

##### ***Ref. 11. Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados***

En la Resolución de 18 de febrero de 2020 (Verificación CA 2015) se dio por cumplido el requerimiento anteriormente efectuado sobre el paquete inicial de información que Correos debía entregar para la verificación de los resultados. No obstante, y tras considerar las alegaciones de Correos al respecto, se efectuaron nuevos requerimientos con el propósito de mejorar efectivamente la comprensión del modelo de CA y facilitar las labores de revisión de sus resultados. El requerimiento se efectuaba en los siguientes términos:

*“[...] se insta a Correos a que, a partir del ejercicio contable 2019, añada al paquete de información que entrega a esta Comisión para la verificación anual de su SCC (i) el archivo formulado de creación de la PyGD, (ii) un listado de los volúmenes por producto analítico,*

*independientemente de su heterogeneidad, y (iii) la conciliación completa entre los ingresos y costes reportados en el Anexo IX y el SCC. Asimismo, se recomienda a Correos proporcionar, al inicio de cada procedimiento de verificación, el resto de la información indicada por el auditor; siendo opcional la entrega de (iv) los resultados del SCC extraídos en forma de cubo OLAP y (v) los archivos de entrada al sistema CPM.”*

El auditor contratado por la CNMC concluye que Correos ha cumplido con este requerimiento y hace hincapié en la importancia de entregar también la información considerada opcional relativa a los resultados extraídos en forma de cubo OLAP y los archivos de entrada al sistema CMP, recomendando que se entreguen siempre al inicio de la auditoría, calificando la mejora como de alto impacto y escasa dificultad.

No obstante, respecto de los anexos entregados por Correos, el auditor realiza algunas observaciones en su informe.

En primer lugar, el auditor señala que:

*“Se ha observado que determinados volúmenes no postales que se presentan en las Cuentas Analíticas no se incluyen en PGYD. Las diferencias reportadas ascienden en el ejercicio 2018 a **[CONFIDENCIAL ]** (volumen de envíos por productos). El Operador ha confirmado que, por homogeneidad con el resto de los volúmenes reportados en la PYGD, no se reportan estos datos sobre volúmenes no postales por considerar que en estas categorías no se reporta volumen de envíos, sino que se informa de servicios ofrecidos.*

*En este sentido, de cara a próximos ejercicios, el Operador debería reportar un listado de las volumetrías de todos los PA independientemente de su heterogeneidad”.*

Adicionalmente, el auditor señala que:

*“Se ha observado que, en los anexos de operaciones de grupo presentados para el ejercicio 2018 (Anexo IX), no se ha detallado la totalidad de los ingresos y los gastos reportados en las cuentas anuales financieras como operaciones intragrupo. En concreto, la totalidad de los ingresos financieros, por importe de **[CONFIDENCIAL ]** para la sociedad participada Correos Telecom en el ejercicio 2018, no han sido desglosados ni conciliados.*

*En este sentido, de cara a próximos ejercicios, el Operador debería presentar una conciliación completa entre los ingresos y costes reportados en el Anexo IX”.*

En sus alegaciones, Correos manifiesta que:

*“Si la CNMC considera que le resulta de utilidad disponer de todas las volúmenes en un mismo epígrafe, independientemente de que se trate de unidades no homogéneas (volumen de envíos, número de cobro de recibos gestionados, unidades vendidas etc.), Correos no tiene inconveniente en presentar el volumen de actividad tal y como es descrito”.*

Y que:

*“Efectivamente, como bien se señala en el informe de auditoría, en el Anexo relativo a los saldos de operaciones del grupo del ejercicio 2018, se obvió erróneamente el importe correspondiente a los ingresos financieros de Correos Telecom.”*

Por último, Correos manifiesta que:

*“No acabamos de entender la recomendación en cuestión en la medida en la que, en el proceso de revisión externa, los auditores disponen de toda la información requerida incluso antes de iniciar el trabajo de revisión.*

*Si la CNMC considera que le sería de utilidad disponer de mayor detalle del proporcionado actualmente en el proceso de remisión de cuentas anual, desde Correos no tendríamos inconveniente en proporcionarlo.”*

Esta Comisión coincide con el criterio expresado por sus auditores, de modo que procede eliminar la calificación de opcional de los apartados (iv) y (v) relativos a los resultados del SCC extraídos en forma de cubo OLAP y los archivos de entrada al sistema CPM. Por lo demás, esta información deberá ser presentada al auditor de la CNMC, y no añadida al paquete que presenta Correos anualmente a esta Comisión.

Se detalla a continuación el paquete inicial de información que Correos debe entregar a esta Comisión para la verificación de los resultados de contabilidad analítica:

Antes del 25 de julio de cada año Correos deberá presentar a esta Comisión los resultados de la contabilidad analítica del ejercicio anterior.

Correos deberá acompañar dichos resultados de los siguientes informes:

- i. Cuentas Anuales Financieras.
- ii. Manual de muestreo de medición de tiempos.
- iii. Descripción del sistema de información estadístico.
- iv. Informe de cambios realizados en el ejercicio en el SCC, a solicitud de la CNMC o a iniciativa de Correos.
- v. Cuenta de resultados analítica detallada (PYGD), incluyendo (i) el archivo Excel formulado de la creación de la PYGD y (ii) un Informe sobre la construcción de la PYGD.

- vi. Fases de la CA.
- vii. Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas.
- viii. Informe sobre la liquidación del CNSPU, incluidos los anticipos a cuenta recibidos.
- ix. Informe sobre las operaciones con empresas del Grupo Correos. Aportando la conciliación completa entre los ingresos y costes reportados y el SCC.
- x. Informe sobre los gastos en publicidad.
- xi. Informe sobre los servicios SPU de exportación.
- xii. Listado de los volúmenes por producto analítico, postales y no postales.

Asimismo, Correos deberá proporcionar al auditor, al inicio de cada procedimiento de verificación (xiii) los resultados del SCC extraídos en forma de cubo OLAP y (xiv) los archivos de entrada al sistema CPM.

Los anteriores informes deberán de ser presentados cumpliendo con los requisitos expresados por la CNMC en sus resoluciones de verificación de CA de Correos.

Respecto del listado de volúmenes solicitado, el requerimiento se establece para todos los PA en que el volumen se use como driver de ingreso o coste en las etapas de imputación del SCC o en el cálculo de ingresos, costes y márgenes unitarios. En particular, también para los PA que, por ser no puramente postales y no hacer referencia a “envíos”, no se les ha asociado un volumen (por ejemplo, los PA de Servicios bancarios, DUA, Recogidas, Telecor, etc..).

Respecto de la información a proporcionar para la conciliación entre la información contenida en el Anexo IX y el SCC, se requiere a Correos para que presente en el Anexo IX la misma desagregación de cuentas que presenta en el SCC, incluyendo en el informe el desglose de las partidas provisionadas. En el caso de producirse algún descuadre de conciliación entre los importes mostrados en el Anexo IX y el SCC, Correos deberá proporcionar explicaciones detalladas que permitan aclarar tales descuadres.

En definitiva, Se requiere a Correos para que añada al paquete inicial de información que presenta a esta Comisión para la verificación de los resultados del ejercicio (xiii) los resultados del SCC extraídos en forma de cubo OLAP y (xiv) los archivos de entrada al sistema CPM, que deberán ser entregados por Correos al auditor al iniciar cada procedimiento de verificación, y específicamente por primera vez, al comienzo de la verificación del ejercicio 2020.

**Ref. 12. Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas.**

La Resolución de la CNMC de 15 de diciembre de 2015 (verificación CA 2013) señalaba que Correos había cumplido con el requerimiento de esta Comisión de entregar anualmente, junto con los resultados de la CA, un informe de subvenciones recibidas. No obstante, dicha Resolución puntualizaba que para el caso de las subvenciones correspondientes al coste neto del SPU (en adelante, CNSPU) se debía identificar a qué ejercicio correspondía cada importe devengado o cobrado.

En la Resolución de 15 de marzo de 2018 (verificación CA 2014) esta CNMC constataba que Correos cumplía parcialmente con este requerimiento, ya que en el informe de subvenciones aportado por Correos figura devengada en el ejercicio 2014 una subvención por compensación del déficit SPU, por importe de 518 millones de euros, que se atribuye globalmente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013.

Como resultado del procedimiento de verificación en curso, esta Sala considera que el requerimiento se ha cumplido para el ejercicio 2018 mientras que el cumplimiento sigue siendo parcial para el ejercicio 2014, dado que Correos no ha aportado información adicional que permita atribuir por ejercicios individuales la subvención plurianual recibida y contabilizada en el ejercicio 2014.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que *“revisará la información disponible que pueda servir para responder a la demanda de información relativa al SCA de 2014.”*

Así las cosas, respecto del ejercicio 2014, puesto que la incidencia no tiene impacto en los resultados de los servicios, se considera que no es necesario reiterar el requerimiento, pero se recuerda a Correos que, de cara a la verificación del CNSPU de los ejercicios afectados, debe presentar un informe de subvenciones corregido que atribuya la subvención identificada a cada uno de los ejercicios a que resulta imputable, de modo que pueda ser tenido en cuenta por esta Comisión al efectuar la liquidación del CNSPU de los ejercicios 2011, 2012 y 2013.

**Ref. 13. Sobre el driver que se usa para para elaborar los informes técnicos relativos al paquete y carta internacional.**

En la Resolución del 3 de abril de 2020 (Verificación CA 2016) se requirió a Correos para que modificara, a partir del ejercicio 2016, el driver que utilizaba para para elaborar los informes técnicos relativos al paquete y carta internacional, de modo que el reparto de costes por ámbitos de destino y tramos de peso reflejara las diferencias de costes en que incurre Correos al enviar dichos productos internacionales a los diferentes ámbitos de destino.

El auditor contratado por la CNMC concluye que no ha observado excepciones para la aplicación de este requerimiento, concretando que:

*“Durante el ejercicio 2018 se ha revisado la suficiencia de la información aportada en los informes técnicos del paquete y carta internacional, confirmando que se ha desagregado la información en función del requerimiento de la CNMC. Adicionalmente, se han presentado los resultados del ejercicio 2016, 2017 y 2018 sobre la carta y paquete internacional.*

*Adicionalmente, con base al trabajo realizado, se confirma que se ha incluido una mejora en el cálculo del driver de cartas y paquetería internacional utilizado en la imputación a PA, mediante la incorporación de las tasas medias del coste terminal pagadas durante el ejercicio para el envío de cada uno de los productos y servicios a cada uno de los ámbitos de destino en los que opera Correos.”*

En consecuencia, esta Sala considera que el requerimiento se ha cumplido en el ejercicio 2018.

***Ref. 14. Sobre la clasificación de los servicios postales electorales en los informes de presentación de resultados del ejercicio y del coste neto.***

En la Resolución de 15 de diciembre de 2015 (Verificación CA 2013) se solicitó a Correos que clasificara los servicios electorales como servicios no universales.

En la Resolución de 15 de marzo de 2018 de la CNMC (Verificación CA 2014), se reiteró que los servicios electorales debían constar explícitamente en toda la documentación que presentara el Operador como prestaciones no SPU y no debían sumar en el cálculo del coste neto del servicio postal universal presentado.

Se observa que este aspecto no se ha implementado para el ejercicio 2018. Se constata, de nuevo, que en los informes que anualmente presenta Correos referidos a los “Resultados de la Contabilidad Analítica” y a los “Resultados del Coste Neto del Servicio Postal Universal” del ejercicio 2018, los servicios electorales aparecen detallados en un epígrafe independiente, fuera de la tabla de “Productos universales” y fuera también de la tabla de “Productos no universales”. Lo que la CNMC solicitó fue que los servicios electorales se incluyeran en la tabla de “Productos no universales”. En consecuencia, en 2018 la clasificación de la información relativa a servicios electorales es de nuevo incorrecta.

En sus alegaciones, correos manifiesta que:

*“En cumplimiento de la de la resolución de la CNMC relativa al SCA del ejercicio 2016, desde 2019, en la presentación de los resultados, se han considerado los resultados de los Servicios Electorales en el epígrafe de los Servicios No Universales. Por tanto, no tenemos inconveniente en aplicar este criterio en 2018.*

*En cualquier caso, la postura de Correos sostiene que los servicios electorales deben ser presentados en un epígrafe específico y no deben ser incluidos en el epígrafe de los servicios no universales, pues esta ubicación obviaría el hecho de que se trata de una obligación de servicio público, impuesta a través de Consejo de Ministros a Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E como prestador del servicio postal universal.”*

Efectivamente, en tanto que obligaciones de servicio público, dichas prestaciones deben figurar como servicios no universales. Entiende esta Comisión que los servicios prestados por Correos, en el marco del objeto de este procedimiento, se clasifican en servicios universales y no universales. En ese sentido, en el informe que Correos presenta relativo a los “Resultados del cálculo del coste neto del Servicio Postal Universal” por el ejercicio 2018, los márgenes de los servicios electorales forman parte de las Necesidades de Financiación del CNSPU para ese ejercicio cuando no debería formar parte de ellas, en la medida que estas obligaciones adicionales de servicio público son objeto de compensación separada.

Por este motivo esta Sala reitera<sup>13</sup> que los servicios postales electorales prestados por Correos se realizan en calidad de obligaciones de servicio público, al margen de la prestación del servicio universal, y son objeto de compensación separada. Por lo tanto, los servicios electorales deben constar explícitamente en toda la documentación que presenta Correos para la verificación de la CA como prestaciones No SPU y no deben sumar, bajo ningún concepto, en el cálculo del CNSPU que viene presentando Correos.

**Ref. 15. Sobre la separación de cuentas de publicidad/campañas comerciales.**

En la Resolución de 15 de marzo de 2018 (Verificación CA 2014), la CNMC requirió a Correos para que creara, a partir del ejercicio 2017, cuentas específicas para aquellos costes de publicidad y promoción que guardaran una relación unívoca bien con un único PA o bien con un conjunto de PA pertenecientes al SPU.

---

<sup>13</sup> Esta Comisión se pronunció en este sentido en sendas resoluciones de 2 de diciembre de 2014 y de 15 de diciembre 2015, y en particular, en el “Acuerdo por el que se da contestación a diferentes consultas planteadas por el Ministerio del Interior en relación con las obligaciones impuestas al prestador del servicio postal universal derivadas de la celebración de un proceso electoral”, también de 2 de diciembre de 2014.

En la Resolución de 28 de abril de 2020 (CA 2017), atendiendo a las alegaciones de Correos y a las conclusiones del auditor, se reformulaba el requerimiento para solicitar *“un informe técnico que contenga la información relevante que precisa esta Comisión, de modo que puedan identificarse inequívocamente los gastos de promoción y publicidad que guardan relación bien con un único servicio o con un conjunto de servicios del ámbito del SPU y que se imputan a PA del SPU. Dicha información deberá ser trazable en el SCC para que pueda realizarse correctamente la verificación correspondiente.”*

Correos ha entregado al auditor contratado por la CNMC un informe técnico relativo a los costes de publicidad del ejercicio 2018. Tras la corrección por el auditor de los informes técnicos presentados inicialmente por el Operador, Deloitte concluye lo siguiente: *“se ha observado como la información detallada presenta, de la forma más directa, la relación de los costes de publicidad a los respectivos PA, observando una relación completa de clase de coste, CECO que lo origina y PA al que se imputa dicho coste, en donde se puede ver la trazabilidad completa del total coste de publicidad y promoción del ejercicio. En consecuencia, en los informes técnicos obtenidos se presenta la relación completa hasta imputar a cada uno de los PA el coste total de publicidad y promociones.*

Correos manifiesta en sus alegaciones que *“Si la CNMC considera que le sería de utilidad disponer del informe modificado sobre los gastos de publicidad, desde Correos no tendríamos inconveniente en proporcionarlo en el proceso de remisión de cuentas anual.*

En efecto, la versión corregida elaborada por Correos durante el proceso de auditoría y entregada por el operador al auditor de la CNMC se considera suficientemente detallado, de modo que el requerimiento se declara cumplido para el ejercicio 2018. En cada presentación de resultados del ejercicio, Correos deberá incorporar a los anexos la versión así corregida de dicho informe técnico relativo a los gastos de publicidad, en formato Excel.

#### **IV.6.- RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2018.**

Del informe de conclusiones emitido por el auditor contratado por la CNMC se deduce que los resultados de la contabilidad analítica de Correos para el ejercicio 2018 pueden ser cuestionados. En concreto, se han identificado y, posteriormente, valorado las objeciones que se recogen en este mismo apartado IV. De seguirse las recomendaciones del auditor para cada uno de los aspectos indicados, el margen de los servicios del modelo de CA se vería modificado.

En particular, el aspecto identificado relativo a la no separación de los servicios de Notificación administrativa de los de Carta certificada, tiene un impacto material y, en consecuencia, se ha solicitado a Correos que lo corrija en este mismo ejercicio. Nótese que la corrección de esta incidencia requiere que Correos reprocese el ejercicio 2018 y lo vuelva a presentar a la CNMC, puesto que es necesario crear nuevos PA (relativos a la Carta certificada de notificación administrativa) cuando el ejercicio ya se ha presentado. Esta incidencia debe corregirse desde el ejercicio 2016 y, por los mismos motivos (materialidad y creación de nuevos PA no preexistentes), deben reprocesarse los ejercicios 2016 y 2017 tal y cómo se indicó en las Resoluciones CNMC de fecha 3 de abril y 28 de abril de 2020.

Respecto del resto de aspectos identificados en la revisión del ejercicio 2018 con impacto en los resultados de los servicios, dada la inmaterialidad de los impactos, no se requiere a Correos que corrija ninguno de los ellos en los resultados de 2018, sino que se insta a Correos a que corrija dichas incidencias en ejercicios posteriores.

Respecto de las observaciones realizadas por el auditor, no tienen impacto calculado en los resultados del ejercicio 2018, y se refieren a oportunidades de mejora identificadas en cuatro áreas:

- El modelo de control interno y las operaciones manuales en la generación de los resultados del SCC,
- La automatización en la imputación a ANIS de CECOS en desuso,
- La mejora de los procesos de asignación de ingresos en el sistema de facturación,
- El entorno de control tecnológico.

En consecuencia, los resultados de 2018 sólo se ven afectados por la incidencia relativa a las Notificaciones administrativas. Los resultados de 2018 corregidos en dicho impacto, quedarían como sigue:

<b>EJERCICIO 2018 (miles de euros)</b>		<b>Presentado</b>	<b>Corregido</b>	<b>Diferencias</b>
INGRESOS	SPU	1.085.400	934.954	-150.446
	No SPU	709.127	859.573	150.446
	ANIS	145.459	145.459	0
COSTES	SPU	-1.162.919	-994.387	168.532
	No SPU	-819.327	-987.859	-168.532
	ANIS	-100.580	-100.580	0
MÁRGENES	SPU	-77.519	-59.433	18.086
	No SPU	-110.200	-128.286	-18.086
	ANIS	44.879	44.879	0

VOLÚMEN	SPU	2.232.979.098	2.157.175.761	-75.803.337
	No SPU	615.292.292	691.095.629	75.803.337
	ANIS	N.A.	N.A.	N.A.

**Tabla 5 – Resumen de resultados presentados por Correos y corregidos tras la revisión del ejercicio 2018.**

**Fuente: elaboración propia a partir de los impactos calculados por el auditor de incidencias que se ha solicitado corregir en el ejercicio 2018.**

En la siguiente tabla, se resumen los aspectos identificados y la conclusión de la CNMC al respecto:

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN	IMPACTO EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
1	Error de desglose en las cuentas analíticas de 2018.	Error de desglose. El saldo extraordinario relativo a la cuenta <b>[CONFIDENCIAL]</b> , por importe de <b>[CONFIDENCIAL]</b> no ha sido desglosado en las cuentas analíticas del ejercicio.	no	De cara a próximos ejercicios, el Operador deberá presentar el desglose de los saldos extraordinarios en la conciliación detallada de las cuentas analíticas.
2	Cambio de criterio de imputación de gastos de personal.	El auditor ha identificado un cambio de criterio en la imputación de los gastos de personal de tardes entre los ejercicios 2018 y 2019. Según Correos, se debe a un cambio operativo por modificación en los términos de contratación del colectivo de personal, pasando de prestar sus servicios exclusivamente para la gestión de las Notificaciones administrativas a realizar adicionalmente tareas de reparto y gestión de otros productos en el ejercicio 2019. Este cambio operativo no ha sido documentado por Correos.	sí	Esta Comisión entiende que la incidencia se debe a los cambios efectuados por Correos en los drivers de imputación de gastos de personal realizados por Correos en el ejercicio 2019, debido a los cuales puede identificarse, al menos, esta diferencia en la imputación respecto del ejercicio 2018. Esta incidencia se tratará, en el procedimiento de verificación del ejercicio 2019, que es el ejercicio en que tiene origen.

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN	IMPACTO EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
3 [CA2016 - Ref.2] [CA2017 - Ref.1]	Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU).	En la Resolución CA 2013, se solicitó a Correos que creara, a partir del ejercicio 2016, PA específicos relativos a las notificaciones administrativas (NA) con una desagregación de peso similar a los PA asociados a Cartas, a fin de que el servicio de NA, que es un servicio no SPU, deje de imputarse al servicio de Carta certificada (SPU) y se cumpla con la separación entre servicios SPU y servicios no SPU. La CNMC solicitó asimismo proporcionara la información relativa a los ejercicios 2014 y 2015 en informe técnico. En la Resolución CA 2016 se reformuló el requerimiento para reconocer un cumplimiento parcial al haber creado Correos los PA relativos a parte del servicio de NA (la Gestión de entrega - GE - y el Aviso de recibo - AR -), permaneciendo incumplidas el resto de las solicitudes efectuadas. Puesto que el cumplimiento de este punto requiere crear nuevos PA (relativos al soporte de la NA, la carta certificada de notificación administrativa) en ejercicios ya presentados y dado el impacto material de la incidencia, se solicitó a Correos que reformulara el ejercicio contable de 2016 y siguientes ya formulados y los volviera a presentar a la CNMC con los PA faltantes.	sí, material	Permanece el cumplimiento parcial, ya que Correos mantiene en el SCC los PA relativos a la GE y el AR de la NA, pero continúa sin crear en el SCC los PA relativos a la Carta certificada de notificación administrativa. Se concluye que Correos no ha cumplido con este requerimiento en el ejercicio 2018 y, dado que su impacto es material, se requiere que se corrija el ejercicio 2018 de esta incidencia. Nótese que, dado que la corrección hace necesario crear en el SCC PA no preexistentes, se hace necesario el reprocesado del ejercicio, que deberá ser de nuevo presentado a esta Comisión en el plazo indicado en esta referencia 3.  Correos no ha presentado los ejercicios 2016 y 2017 reprocesados para crear los servicios de NA en el SCC. Correos tampoco ha presentado los informes técnicos relativos al servicio de NA de los ejercicios 2014 y 2015. Se reitera la solicitud de cumplimiento de los aspectos pendientes de cumplir en los plazos indicados en las Resoluciones correspondientes
4 [CA2017 - Ref.2]	Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express.	En la Resolución CA2014, se solicitó a Correos que reasignara en el SCC, a partir del ejercicio 2017, determinados ingresos y gastos comunes entre filiales del grupo y por servicios postales entre Correos y Correos Express. En la Resolución CA 2017, se concluye que Correos no ha cumplido con este requerimiento, ya que no ha realizado ninguna de las reasignaciones requeridas y se reitera el requerimiento.	sí, (no material)	Se declara cumplida la solicitud realizada en la Resolución CA 2017. No obstante, con criterio de homogeneidad, se requiere a Correos para que impute de manera análoga los ingresos por repercusión de gastos a Nexea y a C. Telecom. Esta modificación deberá realizarse desde el ejercicio 2021.
5 [CA2016 - Ref.1].	Corrección de la imputación a PA de Correos de ingresos y costes de servicios prestados por Correos Express.	En el ejercicio 2016 se observó que Correos había imputado a diferentes PA paquetería determinados ingresos y costes relativos a una serie de envíos realizados por Correos Express para [CONFIDENCIAL]. Sin embargo, dada la falta de relación entre estos importes y las actividades de Correos, las operaciones identificadas deben atribuirse directamente a ANIS y no a PA de paquetería de Correos. En consecuencia, y puesto que no existía impacto material, la CNMC solicitó a Correos que corrigiera dichas imputaciones en el sentido indicado a partir del siguiente ejercicio pendiente de presentación, esto es, el ejercicio contable 2018.	sí, (no material)	Se concluye que Correos ha corregido el registro de operaciones en el SCC en el sentido solicitado por la CNMC en el ejercicio 2018, de modo que se da el requerimiento por cumplido

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN	IMPACTO EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
6 [CA2017 - Ref.4]	Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas <b>[CONFIDENCIAL ]</b> .	En la Resolución CA 2014 se solicitó a Correos que modificara, a partir del ejercicio 2017, el criterio de imputación de la cuenta <b>[CONFIDENCIAL ]</b> . Dicha cuenta venía imputándose a todos los PA cuando debería imputarse a los PA de carácter internacional, usando el mismo criterio que la cuenta de gasto homóloga <b>[CONFIDENCIAL ]</b> . En la verificación del ejercicio 2017 se constató que Correos había corregido el SCC en este aspecto. En la verificación del ejercicio actual, 2018, se constata que la imputación es de nuevo incorrecta.	sí, (no material)	Se requiere a Correos para que modifique el SCC y aplique a la cuenta <b>[CONFIDENCIAL ]</b> el mismo criterio que ya aplica a la cuenta <b>[CONFIDENCIAL ]</b> , esto es, que se impute exclusivamente a PA de carácter internacional. Esta modificación deberá realizarse desde el ejercicio 2021.
7	Sobre modelo de control interno y las operaciones manuales en la generación de los resultados del SCC	El auditor contratado por la CNMC ha analizado las oportunidades de mejora sobre el modelo de control interno asociado al SCC, realizando una serie de recomendaciones al respecto. Adicionalmente, el auditor recomienda reducir las operaciones manuales en determinados procesos clave de la generación de resultados del modelo.	-	Esta Comisión asume como propias las conclusiones del análisis realizadas por el auditor, de modo que invita a Correos a que implante esta observación dado el elevado impacto positivo asociado a la misma. No obstante, atendiendo al también elevado grado de dificultad, se entiende que requerirá un proceso de implantación progresivo. Se revisará el grado de implantación de esta observación al verificar el ejercicio contable 2021.
8	Sobre la automatización en la imputación a ANIS de CECOS en desuso	Tras los análisis realizados, el auditor recomienda parametrizar en el sistema de activos fijos la posibilidad de indicar aquellos activos que se encuentran en desuso u inoperativos para que, de forma automática, se imputen a ANIS.	-	Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe. En consecuencia, se invita a Correos a que implante esta observación. Se revisará el grado de implantación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.
9	Sobre la mejora de los procesos de asignación de ingresos en el sistema de facturación.	El auditor contratado por la CNMC ha analizado el proceso de asignación de los ingresos en el sistema facturación a los CECOS y PA y, como resultado de su análisis, realiza una serie de propuestas de mejora concretas.	-	Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe. En consecuencia, se invita a Correos a que implante esta observación. Se revisará el grado de implantación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.
10	Sobre las oportunidades de mejora del entorno de control tecnológico	El auditor ha analizado los sistemas implicados en la elaboración de la información de contabilidad analítica, así como del ambiente de control tecnológico de dichos sistemas, observando que los procesos de extracción de los diferentes sistemas de información y aplicaciones son mayoritariamente manuales y, en ocasiones, con ausencia de controles tecnológicos formalizados que permitan incrementar la trazabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información. El auditor señala las áreas en las que identifica oportunidades de mejora y realiza recomendaciones concretas.	-	Esta Comisión coincide con el criterio expresado por Deloitte en su informe. En consecuencia, se invita a Correos a que implante esta observación. Se revisará el grado de implantación al verificar el siguiente ejercicio contable no presentado, esto es, el ejercicio 2021.

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN	IMPACTO EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
11	Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados	Se revisan las solicitudes anteriormente realizadas y se detallan los informes con que Correos debe acompañar la presentación de resultados a la CNMC para su verificación.	No	Como resultado de la presente revisión se añaden dos informes a dicho paquete inicial; (i) los resultados del SCC extraídos en forma de cubo OLAP y (ii) los archivos de entrada al sistema CPM. Estos dos informes deberán ser entregados por Correos al auditor al iniciar cada procedimiento de verificación, por primera vez, al iniciarse la verificación del ejercicio 2020.
12	Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas	Correos debe entregar, junto con los resultados de la CA, un informe de subvenciones recibidas. En la Resolución CA 2013 se puntualizaba que para el caso de las subvenciones correspondientes al CNSPU se debía identificar a qué ejercicio correspondía cada importe devengado o cobrado.	No	El requerimiento se ha cumplido para el ejercicio 2018. El cumplimiento sigue siendo parcial para el ejercicio 2014, dado que en dicho ejercicio figura devengada una subvención por CNSPU, por importe de 518 millones de euros, que sigue atribuyéndose globalmente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013.
13 [CA2016 - Ref.5]	Sobre el driver que se usa para para elaborar los informes técnicos relativos al paquete y carta internacional.	En la Resolución CA 2016 se requirió a Correos modificar el driver de los informes técnicos relativos al paquete y carta internacional, de modo que reflejara las diferencias de costes al enviar dichos productos a los diferentes ámbitos de destino.	No	La revisión del ejercicio 2018 concluye que el requerimiento se ha cumplido. Correos ha presentado los IT requeridos de 2016, 2017 y 2018 con criterio uniforme, siguiendo las indicaciones de la CNMC.
14	Sobre la clasificación de los servicios postales electorales en los informes de presentación de resultados del ejercicio y del coste neto	En la Resolución CA 2013 se solicitó a Correos que, al realizar la presentación de resultados, clasificara los servicios electorales como servicios no universales.	No	El requerimiento permanece incumplido. Se constata, de nuevo, que en los informes "Resultados de la Contabilidad Analítica" y "Resultados del Coste Neto del Servicio Postal Universal" del ejercicio 2018, los servicios electorales aparecen detallados en un epígrafe independiente, fuera de la tabla de "Productos universales" y fuera también de la tabla de "Productos no universales". Se reitera que los servicios postales electorales deben constar explícitamente en toda la documentación que presenta Correos para la verificación de la CA como prestaciones No SPU y no deben sumar, bajo ningún concepto, en el cálculo del CNSPU que viene presentando Correos.

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS	DESCRIPCIÓN	IMPACTO EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
15 [CA2017 – Ref.7]	Sobre la separación de cuentas de publicidad - campañas comerciales.	En la Resolución CA2014, la CNMC requirió a Correos para que creara cuentas específicas para aquellos costes de publicidad y promoción que guardaran una relación unívoca bien con un único PA o bien con un conjunto de PA pertenecientes al SPU. En la Resolución CA 2017 se reformula el requerimiento para solicitar un informe técnico que contenga la información relevante que precisa esta Comisión.	No	Se declara cumplido el requerimiento ya que, en la versión corregida entregada por el operador al auditor de la CNMC, el informe de publicidad es suficientemente detallado. En cada presentación de resultados del ejercicio, Correos deberá incorporar a los anexos este mismo informe técnico.

**Tabla 6 – Resumen de aspectos identificados y observaciones de la revisión del ejercicio 2018, con la conclusión de la CNMC al respecto.**

Fuente: elaboración propia.

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

### RESUELVE

**PRIMERO.** Declarar que la aplicación del sistema de contabilidad de costes utilizado por Correos y Telégrafos, S.A. para el ejercicio 2018 es, en general, conforme a los principios contables generales establecidos en la Orden FOM, excepción hecha de los cálculos del SCC relativos al servicio de “Notificación Administrativa” para el que ha sido identificada una incidencia con impacto material en resultado en el apartado IV.3.

**SEGUNDO.** Requerir a Correos y Telégrafos, S.A. para que introduzca en su sistema de contabilidad de costes las modificaciones a que se refiere el apartado IV de la presente Resolución en los plazos y condiciones indicados en cada una de las conclusiones del citado apartado. El ejercicio 2018 reformulado deberá presentarse a la CNMC para su verificación en el plazo de 60 días desde la notificación de la presente Resolución.

**TERCERO.** El incumplimiento de los requerimientos contenidos en la presente resolución podrá ser considerado como una infracción administrativa de las previstas en el Título VII de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal 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.