

RESOLUCIÓN SOBRE LA REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2021

(VECO/DTSP/001/23)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel Torres Torres

Consejeros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.^a Pilar Sánchez Núñez

D.^a María Ortiz Aguilar

D.^a Pilar Canedo Arrillaga

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 18 de mayo de 2023

De acuerdo con la función establecida en el artículo 8.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Sala de la Supervisión Regulatoria, resuelve:

PÚBLICA

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	4
II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	5
Primero. Habilitación competencial	5
III. INFORMES DE AUDITORÍA	5
OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR CORREOS	5
OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR LA CNMC	6
IV. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021	9
IV.1 RESULTADOS DE COSTES Y MÁRGENES APORTADOS POR CORREOS Y SEPARACIÓN DE CUENTAS	9
IV.2 NUEVOS ASPECTOS IDENTIFICADOS EN EL SCC DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021	13
Ref.1.- Sobre el modelo de control interno asociado al SCC.....	13
IV.3 REVISIÓN DE ASPECTOS IDENTIFICADOS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2021	15
Ref. 2.- Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU).	15
Ref. 3.- Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express.....	22
Ref. 4.- Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL].	25
Ref. 5.- Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados.	26
IV.4 NUEVAS OBSERVACIONES REALIZADAS SOBRE SCC DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021	27
Ref. 6.- Sobre el nuevo Centro de Coste de negocio logístico.	27
Ref. 7.- Sobre el registro en el SCC de los costes de personal de turno de tarde.....	27
IV.5 REVISIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2021.....	28
Ref. 8.- Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas.	28
Ref. 9.- Recomendaciones relativas al entorno de control del SCC y la automatización de procesos manuales en el SCC.....	29

PÚBLICA

IV.6.- RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE
CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021..... 33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conclusiones del auditor sobre la implantación de modificaciones del SCC de Correos anteriormente solicitadas por la CNMC 6

Tabla 2. Resumen de la cuenta de resultados analítica de Correos correspondiente al ejercicio 2021..... 9

Tabla 3. Resumen de la cuenta de resultados analítica presentada por Correos para el ejercicio 2021, comparada con el ejercicio anterior 10

Tabla 4. Resumen de resultados presentados por Correos y corregidos tras la revisión del ejercicio 2021. 33

Tabla 5. Resumen de aspectos identificados y observaciones de la revisión del ejercicio 2021, con la conclusión de la CNMC al respecto. 34

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 22 de julio de 2022, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante, “Correos”) presentó 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”) relativos al ejercicio 2021, objeto de revisión y verificación en el presente expediente.

Posteriormente, se recibió comunicación de Correos en la que informaba que había advertido una incidencia material en la información relativa a la contabilidad analítica presentada el 22 de julio. En consecuencia, el 2 de noviembre de 2022, una vez Correos hubo subsanado el error advertido, presentó en el Registro de la CNMC un nuevo juego de documentación de los resultados de su contabilidad analítica del ejercicio 2021, que son los que han servido de base para la verificación realizada en el presente procedimiento.

Con fecha 3 de octubre de 2022 se firmó el contrato administrativo del servicio de “Contratación de la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente a los ejercicios 2021, 2022 y 2023” (EXP. 220095) entre la CNMC y DELOITTE ADVISORY, S.L. (en adelante, “el auditor”).

Con fecha 3 de marzo de 2023 se inició el presente procedimiento de verificación de los resultados de la CA presentados por Correos correspondientes al ejercicio 2021.

Junto con la notificación del inicio del procedimiento, se remitió a Correos el Informe del auditor en relación con la revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de Correos correspondiente al ejercicio 2021, que la CNMC hace suyas. Se concedió un plazo de 15 días a Correos para efectuar las alegaciones que estimara oportunas.

Con fecha 6 de marzo se remitió a Correos declaración de confidencialidad de la información aportada por Correos en soporte electrónico y de confidencialidad parcial del Informe elaborado por el auditor a petición de la CNMC.

Con fecha 21 de marzo de 2023 tuvo entrada en el Registro de la CNMC el escrito de alegaciones de Correos al Informe del auditor junto con una versión no confidencial del mismo.

PÚBLICA

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. 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

OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR CORREOS

Los resultados del Sistema de Contabilidad de Costes de Correos (en adelante, “SCC”) correspondientes al ejercicio 2021 están basados en las Cuentas Anuales financieras de dicho ejercicio. Grant Thornton manifiesta en el informe de auditoría de 22 de abril de 2022 haber revisado la contabilidad financiera de la entidad por encargo de Correos y su opinión favorable sobre las cuentas anuales del mencionado ejercicio. Concretamente, dicho informe dice:

“Hemos auditado las cuentas anuales de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (Sociedad unipersonal) (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, 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 2021, 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 contables contenidos en el mismo.”

PÚBLICA

OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR LA CNMC

El auditor contratado por la CNMC ha verificado que la CA de Correos correspondiente al ejercicio 2021 cumple con 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 de CA de Correos 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 excepto por los impactos, cuantificados o potenciales, de lo dispuesto en el apartado anterior “Excepciones detectadas”, concluimos que el modelo de contabilidad analítica de Correos para el ejercicio 2021 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 ha revisado las modificaciones anteriormente solicitadas en las resoluciones previas de verificación del modelo de CA de Correos. Se recogen a continuación las conclusiones del auditor sobre la implantación de dichas modificaciones:

Tabla 1. Conclusiones del auditor sobre la implantación de modificaciones del SCC de Correos anteriormente solicitadas por la CNMC

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
Revisión de ingresos y costes de otras empresas del Grupo Correos imputados a PA de Correos. <i>[Resolución CA2015 - Ref.1]</i>	Implementado
Corrección del driver de reparto para la actividad Carga y Descarga en el ejercicio 2015. <i>[Resolución CA2015 - Ref.2]</i>	Implementado
Incumplimiento del principio de consistencia. <i>[Resolución CA2015 - Ref.3]</i>	Implementado
Mejora del Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas. <i>[Resolución CA2015 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.12]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.8]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 8]</i>	Parcialmente implementado

PÚBLICA

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
<p>Mejora relativa al paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados. <i>[Resolución CA2015 - Ref.5]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.11]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.7]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 6]</i></p>	Implementado
<p>Mejora relativa a la clasificación de los servicios postales electorales en los informes de presentación de resultados del ejercicio y del coste neto. <i>[Resolución CA2015 - Ref.6]</i> <i>[Resolución CA2016 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2017 - Ref.5]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.14]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.10]</i></p>	Implementado
<p>Mejora en la PyGD, relativa a la identificación del tipo de cliente "administración pública". <i>[Resolución CA2015 - Ref.7]</i></p>	Implementado
<p>Mejora en la imputación de la clase de coste 6200001 (productos Homepaq y CityPaq) a PA del SPU. <i>[Resolución CA2015 - Ref.8]</i></p>	Implementado
<p>Mejora en la información de soporte de la PyGD. Entrega del manual de construcción de la PyGD. <i>[Resolución CA2015 - Ref.9]</i></p>	Implementado
<p>Incidencia relativa a la imputación a PA de Correos de ingresos y costes de servicios prestados por Correos Express. <i>[Resolución CA2016 - Ref.1]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.5]</i></p>	Implementado
<p>Incidencia con impacto material en resultados relativa a la creación de PA específicos para los servicios de Notificaciones Administrativas. <i>[Resolución CA2016 - Ref.2]</i> <i>[Resolución CA2017 - Ref.1]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.3]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 3]</i></p>	Parcialmente implementado (véase apartado "Excepciones detectadas")
<p>Mejora relativa a la desagregación de los paquetes de importación del SPU de los Paquetes azules. <i>[Resolución CA2016 - Ref.3]</i></p>	Implementado
<p>Mejora relativa al driver que se usa para elaborar los informes técnicos requeridos por esta Comisión respecto del paquete y carta internacional. <i>[Resolución CA2016 - Ref.5]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.13]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.9]</i></p>	Implementado

PÚBLICA

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
<p>Incidencia relativa a la imputación de determinados ingresos y gastos comunes del grupo Correos a ANIS en lugar de a PA.</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.2]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.5]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 4]</i></p>	<p>Implementado</p> <p>Observación (véase apartado "Excepciones detectadas")</p>
<p>Mejora relativa a la agrupación de los grupos de clases de coste "Otros Administrativos", "Material" y "Personal".</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.3]</i></p>	<p>Implementado</p>
<p>Mejora relativa a la utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL].</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.6]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.6]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 5]</i></p>	<p>No implementado</p> <p>(véase apartado "Excepciones detectadas")</p>
<p>Mejora relativa a la corrección en la PYGD del tipo de cliente "Admisión Masiva Resto".</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.6]</i></p>	<p>Implementado</p>
<p>Mejora relativa a la separación de cuentas de publicidad/campañas comerciales.</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.7]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.15]</i></p>	<p>Implementado</p>
<p>Error de desglose en las cuentas analíticas de 2018.</p> <p><i>[Resolución CA2018 - Ref.1]</i></p>	<p>Implementado</p>
<p>Cambio de criterio en la imputación de gastos de personal. El uso de la aplicación "VISTA".</p> <p><i>[Resolución CA2018 - Ref.2]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.1]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 1]</i></p>	<p>Implementado</p>
<p>Error en los ingresos netos reportados en el Informe "Fases de la Contabilidad analítica".</p> <p><i>[Resolución CA2019 - Ref.2]</i></p>	<p>Implementado</p>

PÚBLICA

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
<p>Error de imputación de Diferencias negativas por tipo de cambio a PA no internacionales.</p> <p>[Resolución CA2019 - Ref.3] [Resolución CA2020 - Ref. 3]</p>	Implementado

Fuente: Informe de revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2021, realizado por el auditor.

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 2021

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

En la siguiente tabla se muestran los ingresos, costes y márgenes de Correos en el ejercicio 2021, que se obtienen como resultado de la aplicación de la metodología de costes históricos totalmente distribuidos, de conformidad con la Orden FOM:

Tabla 2. Resumen de la cuenta de resultados analítica de Correos correspondiente al ejercicio 2021

[CONFIDENCIAL]

PYG analítica del ejercicio 2021	
Concepto	Importe 2021 (miles de euros)
Ingresos Brutos	
Ingresos Netos	
Costes Operativos	
Margen OPERATIVO s/Ingresos Netos	
Costes de Administración	
Costes Comerciales	

PÚBLICA

Resultado antes de Intereses e Impuestos	
Resultado no operativo	
Resultado financiero	
Resultado Neto imputado	
Ingresos ANIS	
Costes ANIS	
Resultados ANIS	
RESULTADO DEL EJERCICIO	

FIN CONFIDENCIAL]

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

A continuación, se presenta la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica de Correos para el ejercicio 2021, comparada con los resultados del último ejercicio verificado – 2020 –. En las dos últimas columnas, se calcula el porcentaje de algunas magnitudes representativas sobre los ingresos netos obtenidos por Correos (costes operativos / ingresos netos (%); resultado antes de intereses e impuestos / ingresos netos (%), etc.).

Tabla 3. Resumen de la cuenta de resultados analítica presentada por Correos para el ejercicio 2021, comparada con el ejercicio anterior

[CONFIDENCIAL

Cuenta de resultados analítica del ejercicio 2021 comparada con el ejercicio anterior						
Resumen de la PyG analítica (miles de euros)	2021	2020	VARIACIÓN 2021/20	VARIACIÓN 2021/20 %	% s/Ingr. Netos 2021	% s/Ingr. Netos 2020
Ingresos Brutos						
Ingresos Netos						
Costes Operativos						
Margen OPERATIVO (sobre Ingresos Netos)						
Costes de Administración						
Costes Comerciales						
Resultado antes de Intereses e Impuestos						
Resultado no operativo						

PÚBLICA

Resultado financiero						
Resultado Neto imputado						
Ingresos ANIS						
Costes ANIS						
Resultados ANIS						
RESULTADO DEL EJERCICIO						

FIN CONFIDENCIAL]

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

Los ingresos netos resultan de deducir a los ingresos brutos los descuentos y rapeles sobre ventas que Correos concede a los remitentes de envíos masivos.

Se observa en los resultados del ejercicio 2021 una notable mejoría respecto de los resultados obtenidos en el año pandémico de 2020. En efecto, el ejercicio 2020 estuvo marcado por la pandemia de COVID 19 y supuso una interrupción total de los servicios No SPU en marzo de 2020; los productos SPU se siguieron prestando, aunque a unos niveles muy inferiores a años anteriores.

Al mismo tiempo, se observa una contención de costes, que son un 4% inferiores a los de 2020 (en que se incrementaron los costes operativos debido a la pandemia). En consecuencia, el margen operativo de Correos ha mejorado significativamente respecto del ejercicio anterior, volviendo al nivel de margen sobre ingresos netos del período 2013 a 2017 **[CONFIDENCIAL]**, tras la leve mejoría que venía experimentando en 2018 y 2019, donde se obtuvo un **[CONFIDENCIAL]** sobre ingresos, respectivamente.

Los costes Comerciales y de Administración, mantienen la magnitud relativa respecto de los Ingresos netos. Dado que los Resultados no operativos y Financieros tienen tradicionalmente un escaso peso en los resultados de Correos, el Resultado neto imputado es del mismo orden de magnitud que el Resultado antes de intereses e impuestos.

Los ingresos y costes ANIS registran los importes de costes e ingresos no imputables a servicios, como la compensación por la prestación del Servicio Postal Universal (en adelante, "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 costes de naturaleza extraordinaria. En la partida de costes ANIS de 2021 destaca el crédito fiscal asociado al impuesto de sociedades contabilizado en el ejercicio de **[CONFIDENCIAL]**. En la partida de Ingresos ANIS destaca la contabilización de

PÚBLICA

[CONFIDENCIAL] correspondientes al cobro de anticipos a cuenta del coste neto por la prestación del SPU recibidos durante el ejercicio 2021.

Como resultado de todo lo anterior, las pérdidas registradas en el ejercicio son cuantiosas, y ascienden a 96 millones de euros.

Las siguientes tablas muestran un resumen del informe “Cuenta de pérdidas y ganancias detallada” (en adelante, “PyGD”) presentado por Correos. En la tabla, se muestran los resultados de las familias de servicios comparados con el ejercicio anterior:

Cuenta de Pérdidas y Ganancias detallada, comparada con el ejercicio anterior				
EJERCICIO 2021 (miles de euros)	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
Cartas SPU *	908.852	-1.050.718	-141.866	1.320.054.962
Paquetes SPU	16.621	-19.003	-2.381	712.503
Productos no universales *	762.049	-864.427	-102.377	605.524.874
Productos no universales-Servicios Electorales	19.162	-26.394	-7.232	77.457.345
ANIS	123.995	33.485	157.481	0
TOTAL SERVICIOS	1.830.680	-1.927.056	-96.376	2.003.749.684

EJERCICIO 2020 (miles de euros)	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
Cartas SPU *	864.758	-1.083.306	-218.549	1.488.575.301
Paquetes SPU	15.894	-16.322	-428	697.702
Productos no universales *	702.821	-916.480	-213.659	626.736.772
Productos no universales-Servicios Electorales	7.597	-10.876	-3.279	27.836.023
ANIS	83.236	96.045	179.281	0
TOTAL SERVICIOS	1.674.306	-1.930.939	-256.633	2.143.845.798

Variación 2021/2020	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
Cartas SPU*	5%	3%	35%	-11,3%
Paquetes SPU	5%	-16%	-456%	2%
Productos no universales* (sin Serv. Electorales)	8%	6%	52%	-3%

Margen s/Ingr. Neto (%)	2.021	2.020
Cartas SPU*	-25%	-16%
Paquetes SPU	-3%	-14%
Productos no universales* (sin Serv. Electorales)	-30%	-13%

PÚBLICA

Notas:

(i) El subtotal de “Servicios Electorales” se desglosa del resto Productos no universales para facilitar la interpretación de los resultados de los servicios no SPU.

(ii) El subtotal de “Cartas SPU” está pendiente de ajuste como resultado del incumplimiento descrito en la Ref. 2 de la presente Resolución; el ajuste impacta también en el subtotal “Productos no universales”.

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

En el ejercicio 2021 cierto grado de incertidumbre provocada por la pandemia COVID 19 ha continuado vigente. Se observa asimismo una aceleración del proceso de digitalización de las comunicaciones y con ello de la sustitución de la carta por comunicaciones electrónicas. Así, el volumen de la carta SPU cae un 11% respecto de los niveles ya bajos del año pandémico de 2020 y un 12% respecto del promedio 2017-2019. Sin embargo, este descenso no se ha traducido en una caída de los ingresos, debido al incremento de tarifas a los clientes.

En cuanto al volumen de los paquetes SPU, experimenta una leve mejoría respecto del año pandémico 2020 (+2%), aunque no se recuperan los volúmenes anteriores a la pandemia (el volumen de 2021 es un -24% inferior al del promedio 2017-2019).

IV.2 NUEVOS ASPECTOS IDENTIFICADOS EN EL SCC DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021

Ref.1.- Sobre el modelo de control interno asociado al SCC.

En la Resolución de 28 de julio de 2022 (VECO 2020), la CNMC solicitó a Correos que tomase en consideración las recomendaciones efectuadas por el auditor con el objetivo de mejorar el modelo de control interno asociado al SCC.

El auditor ha revisado el cumplimiento de tales recomendaciones y recoge en su informe un aspecto identificado sin impacto en resultados, concluyendo que:

“con relación a las cuentas analíticas de 2021 el Operador no ha cumplido con el citado requerimiento de la CNMC.

PÚBLICA

En consecuencia, se requiere que el Operador identifique los mecanismos 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. En línea con lo anterior, también se requiere que el Operador identifique los riesgos de error o irregularidades en la elaboración y tratamiento de la información analítica, las actividades de control específicas que el Operador tenga implantadas para mitigar dichos riesgos de error o irregularidades, 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. Por último, se requiere igualmente la identificación y formalización de los procedimientos y mecanismos para transmitir los criterios de actuación aplicables, así como los mecanismos estructurados y planificados de supervisión interna del modelo de contabilidad analítica y aquellos que permiten mantener una correcta segregación de funciones dentro del modelo.

Adicionalmente, dado que en la generación de los resultados de la contabilidad analítica, parte de la información proveniente de las diferentes aplicaciones auxiliares relacionadas con el modelo se introduce en la aplicación principal de costes (SAS CPM) a través de herramientas ofimáticas, sin que exista un vuelque automático de las aplicaciones auxiliares a la aplicación principal, se requiere que se automatice este volcado, o en su defecto se diseñen e implementen actividades de control alternativas sobre la validez e integridad de la información cargada en la herramienta SAS CPM.

Si bien se ha observado que, con relación a la revisión de las cuentas analíticas del ejercicio 2021, el Operador no ha cumplido con el citado requerimiento de la CNMC, cabe destacar que a mitad del ejercicio 2022 el Operador ha iniciado un proceso de diseño y elaboración del plan de acción para la implantación del modelo de control interno asociado al SCA, partiendo de las incidencias y recomendaciones incluidas en el informe de verificación del ejercicio 2020 de fecha 1 de junio de 2022. En este sentido, el Operador ha elaborado un Plan de Acciones Correctivas que consiste en revisar: i) Modelo de Control Interno, ii) Sistema de Información y iii) Sistema de Gestión Documental (intrínseco a los modelos de información anteriores).

Dicho Plan de se encuentra en su primera fase de desarrollo.”

Al respecto, Correos realiza en su escrito de alegaciones las siguientes manifestaciones:

PÚBLICA

“Desde Correos valoramos positivamente las recomendaciones orientadas a la mejora del entorno general del SCA.

Se está trabajando con Auditoría Interna y la Dirección de Tecnología en la mejora de todos los elementos que forman parte del entorno de control general y tecnológico.

Igualmente valoramos positivamente que en el informe se deje constancia del trabajo iniciado por parte de Correos para implantar a corto plazo las mejoras indicadas en el entorno de control Interno del SCA.”

La CNMC valora positivamente el Plan de acciones correctivas emprendido por Correos y seguirá atentamente su desarrollo, ya que considera de suma importancia que se emprendan acciones de mejora sobre el modelo de control interno asociado al SCC.

Puesto que dicho plan se encuentra en sus primeras fases de desarrollo a la fecha de esta resolución, será en la resolución de verificación del ejercicio 2023 donde se revise el grado de implantación de las recomendaciones efectuadas por el auditor en relación con este aspecto identificado, se pongan de manifiesto las nuevas recomendaciones que realice el auditor al respecto y se efectúen los requerimientos que se estimen adecuados.

IV.3 REVISIÓN DE ASPECTOS IDENTIFICADOS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2021

El SCC constituye una herramienta de análisis regulatorio en constante evolución. Cada año, la CNMC realiza solicitudes de modificación en algún aspecto de las imputaciones del SCC o de la presentación de sus resultados, a fin de cumplir con la normativa o mejorar la interpretación de los resultados del modelo. Por ello, al igual que en resoluciones previas, en este apartado se tratan los aspectos identificados en ejercicios anteriores cuya corrección se había solicitado para el ejercicio 2021; también se tratan los aspectos identificados que no fueron corregidos satisfactoriamente en ejercicios previos y que han de verificarse nuevamente.

Ref. 2.- 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 (Resolución VECO 2013) se solicitó a Correos que creara, a partir del ejercicio 2016, Productos Analíticos (en adelante “PA”) específicos relativos a las notificaciones administrativas con una

PÚBLICA

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 (VECO 2016, Ref.2), 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 relativos al soporte de la notificación, la “Carta Nacional Certificada de Notificación¹” (en adelante, “CCN”). Correos entendió que podía segregar el servicio de Notificación administrativa (en adelante, “NA”) en dos partes, (i) el soporte de la NA, que entiende que es una Carta Nacional Certificada y que registra como tal en el SCC y (ii) los valores añadidos de la NA, relativos a la Gestión de entrega y el 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 discrepó de tal criterio y, entendiendo que el servicio de NA se sitúa fuera del ámbito del SPU, 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’).

¹ En las Resoluciones VECO 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 Nacional Certificada de Notificación, que es la denominación que usa Correos al presentar los resultados del modelo de CA.

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

En el ejercicio 2017 el registro en el SCC del servicio de NA era el mismo que en el ejercicio 2016, por lo que la CNMC reiteraba, en su Resolución de 28 de abril de 2020 (VECO 2017, Ref. 1) la solicitud ya efectuada en la Resolución VECO 2016, solicitando el reprocesado del ejercicio 2017 para la creación de los PA relativos a la CCN.

En la Resolución de 7 de octubre de 2021 (VECO 2018, Ref. 3), se constató que el registro en el SCC del servicio de NA era el mismo que en el ejercicio 2016, por lo que la CNMC reiteró la solicitud ya efectuada en la Resolución VECO 2016 respecto al servicio de NA, solicitando el reprocesado de los ejercicios 2016 y siguientes para la creación de los PA relativos a la CCN.

En la Resolución de 4 de noviembre de 2021 (VECO 2019, Ref. 4), se constató que Correos había presentado los resultados relativos a la CCN desglosados en las cuentas anuales analíticas correspondientes al ejercicio 2019, incluyendo el desglose por los tramos de peso solicitados por la CNMC. No obstante, los PA relativos a dicho servicio no habían sido creados en el SCC, persistiendo el incumplimiento ya señalado en resoluciones anteriores. En consecuencia, la CNMC reiteró la solicitud ya efectuada en la Resolución VECO 2016 respecto al servicio de NA, solicitando el reprocesado de los ejercicios 2016 y siguientes para la creación de los PA relativos a la CCN.

Igualmente, en la Resolución de 28 de julio de 2022 (VECO 2020, Ref. 3), se constató que Correos había presentado los resultados relativos a la CCN

PÚBLICA

desglosados en las cuentas anuales analíticas correspondientes al ejercicio 2020, incluyendo el desglose por los tramos de peso solicitados por la CNMC. No obstante, los PA relativos a dicho servicio no habían sido creados en el SCC, persistiendo el incumplimiento ya señalado en resoluciones anteriores. En consecuencia, la CNMC reiteró la solicitud ya efectuada en la Resolución VECO 2016 respecto al servicio de NA, solicitando el reprocesado de los ejercicios 2016 y siguientes para la creación de los PA relativos a la CCN.

Correos ha recurrido ante la Audiencia Nacional cada una de las citadas Resoluciones VECO 2016, VECO 2017, VECO 2018, VECO 2019 y VECO 2020, oponiéndose al criterio expresado por esta CNMC con relación al registro del servicio NA en el SCC de Correos como servicio postal con entidad propia y a su clasificación como servicio no SPU. La ejecución de las citadas resoluciones se encuentra suspendida en el marco de tales recursos, que están pendientes de sentencia a la fecha de adopción de la presente Resolución.

Respecto del ejercicio 2021, el auditor² pone de manifiesto que:

“Durante el trabajo realizado se ha observado que se han presentado los resultados relativos a la carta certificada de notificación administrativa desglosados en las cuentas anuales analíticas correspondientes al ejercicio 2021. Si bien, se ha observado que los PA relativos a la carta certificada de notificación administrativa no han sido creados en el SCC.”

Y concluye el auditor:

“Se observa que este requerimiento se encuentra parcialmente implementado para el ejercicio 2021, ya que los PA relativos a la carta certificada de notificación administrativa no han sido creados en el SCC. En cuanto a la necesidad de proporcionar un informe técnico correspondiente a los ejercicios 2014 y 2015, el requerimiento continúa incumplido ya que el Operador no lo ha presentado. En cuanto al requerimiento de reprocesar los ejercicios contables 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 para incluir los PA solicitados de NA, continúa incumplido ya que el Operador no lo ha presentado.”

² Véase el apartado “Excepciones detectadas” del Informe del auditor. El auditor clasifica este aspecto identificado entre los que carecen de incidencia en Resultados ya que Correos, en su presentación de la CA de 2021, ha incluido los resultados relativos a la CCN, detallando el total ingreso, coste y volumen por tramo de peso. Sin embargo, el SCC de 2021 no incluye los PA relativos a la CCN y, en consecuencia, no hay trazabilidad de la imputación de ingresos y costes de los resultados presentados, de modo que esta Comisión considera que el impacto en los servicios del modelo es desconocido.

En sus alegaciones, Correos manifiesta que:

“Respecto a la incorporación de los PA ya creados para las cartas certificadas que forman parte del servicio de notificaciones consideramos relevante destacar que forman parte del Sistema de Contabilidad de Costes al igual que cualquier otro PA. Se podría entender que el auditor no compartiera el criterio de imputación de los ingresos y de los costes contabilizados en estos PA, pero no alcanzamos a entender la indicación de que estos servicios no están incorporados en el SCC. Se interesa por parte de CORREOS que la CNMC valore y aclare en su Resolución esta discrepancia.

Y recuerda la suspensión de la ejecutividad de las Resoluciones anteriormente emitidas por la Comisión relativas a la verificación de las CAs correspondientes a los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020:

“Respecto al resto de requerimientos, como en ejercicios anteriores, se reitera la existencia de múltiples pronunciamientos de la Sección Octava de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional que acuerdan la suspensión cautelar de su ejecutividad. Siendo así, y en tanto no recaiga sentencia judicial firme que resuelva la discrepancia, no podemos compartir que estemos ante ningún tipo de incumplimiento.”

Pues bien, con el fin de facilitar el cumplimiento por parte de Correos, esta Comisión pone de nuevo de manifiesto que los PA relativos a la CCN no se encuentran creados en el SCC, habiéndose limitado Correos a presentar en su informe de las Cuentas Anuales Analíticas del ejercicio 2021 una tabla de Ingresos y Costes por producto (epígrafe 1.1) y una tabla de Volumen de envíos por producto (epígrafe 1.2), donde aparecen el Ingreso, el Coste y el Volumen total relativo a la CCN por tramos de peso. Las CCN aparecen clasificadas entre los servicios no SPU, y los importes correspondientes se han minorado del servicio de Carta Nacional Certificada. Sin embargo, los PA no han sido creados en el SCC y no puede considerarse que formen *“parte del Sistema de Contabilidad de Costes al igual que cualquier otro PA”*, ya que las imputaciones se han realizado en la última fase del modelo.

Tal y como se manifestó la primera vez que Correos presentó de esta forma los resultados por producto en el ejercicio 2019, se aclara que hasta que los PA relativos a la CCN no estén creados en el SCC, tales servicios no pueden ser verificados por esta Comisión. La verificación requiere que exista trazabilidad de las imputaciones de ingresos y costes realizadas y la comprobación de que los drivers usados cumplen con los principios contables que rigen el SCC.

En definitiva, tras la verificación del ejercicio 2021 se constata de nuevo que, si bien los PA creados en el ejercicio 2016 a fin de identificar separadamente la

PÚBLICA

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 CCN en los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021.
- Los informes técnicos relativos al servicio de NA correspondientes a los ejercicios 2014 y 2015.

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 CCN, 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). 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.
- (ii) O bien crear en el SCC el servicio de NA con sus valores añadidos, con criterio homogéneo al resto de servicios del SCC, creando, también en este caso, 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).
- (iii) Identificar los PA relativos a las NA como servicios no SPU, ya tome Correos la opción i) o la ii) para su creación en el SCC.
- (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 NA, 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 una justificación de los importes calculados.

Nótese que el impacto de esta incidencia es material en los resultados de los servicios del ejercicio 2021. En efecto, el coste de las CCN (servicio No SPU) que se imputa en el SCC a la Carta Nacional Certificada (servicio SPU) y, por tanto, no se presenta reclasificado correctamente asciende a **[CONFIDENCIAL]**, que supone un **[CONFIDENCIAL]** de los costes totales imputables en el ejercicio.

De acuerdo con su impacto material, es preciso corregir esta incidencia en los resultados del ejercicio 2021. Nótese, asimismo, que la corrección de esta incidencia en el ejercicio 2021 hace necesario el reprocesado de dicho ejercicio, ya que requiere crear PA no preexistentes en el SCC, correspondientes al

PÚBLICA

servicio de CCN o al servicio de NA, según la opción escogida por Correos, para los tramos de peso indicados.

En consecuencia, el ejercicio contable 2021 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, 2018, 2019 y 2020 y los informes correspondientes a los ejercicios 2014 y 2015, se estará a lo dispuesto en las respectivas Resoluciones.

Recuérdese, asimismo, que la solicitud de creación, desde el ejercicio 2016, de los PA relativos a las NA requiere reprocesar los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, que deberán de ser presentados de nuevo a la CNMC para su verificación una vez reprocesados. No obstante, como ya se ha dicho, la ejecución de las citadas resoluciones se encuentra suspendida en el marco de tales recursos, que están pendientes de sentencia a la fecha de emisión de la presente Resolución .

Como ya se dijera en las resoluciones VECO desde 2016, esta Sala recuerda que las NA constituyen un servicio específico, singular y diferenciado de la Carta Certificada³, no solo por razón de su emisor⁴, sino porque su validez y eficacia legal queda sujeta a que el envío postal se haya realizado con el acondicionamiento de certificado administrativo. Así, el certificado ordinario, a efectos legales⁵, 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 extraer del coste total de las NA los costes del CCN para imputarlo al servicio del SPU 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

³ En concreto, en la Resolución de 15 de diciembre de 2015 (VECO 2013), en las páginas 29 a 31 en las que ya se proponía la creación de PA específicos para las NA, y en la Resolución de 3 de abril de 2020 (VECO 2016), en las páginas 9 a 17.

⁴ Por razón de su emisor, es un producto que se reserva a Administraciones y Organismos Públicos, por lo que no es un producto destinado de forma generalizada a los usuarios del servicio postal y que, por tanto, no puede ser considerado como servicio universal (que por definición debe ir destinado a “los usuarios del servicio con carácter general”).

⁵ 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.

PÚBLICA

otra, la que percibiría como consecuencia del cálculo Coste neto del SPU, de considerarse la NA 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. 3.- 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 (VECO 2014, Ref. 4), la Comisión solicitó a Correos que reasignara en su modelo de CA determinados ingresos y gastos comunes entre filiales del grupo y por servicios postales entre Correos y Correos Express, con el objetivo de mejorar la causalidad y objetividad del SCC. Dado el impacto no material de este aspecto identificado, se solicitaba esta modificación en el siguiente ejercicio contable no presentado (2017).

En la Resolución de 28 de abril de 2020 (VECO 2017, Ref. 2), la Comisión concluyó que Correos no había cumplido con este requerimiento, ya que no había realizado ninguna de las reasignaciones requeridas. En consecuencia, se reiteraba el requerimiento efectuado, indicando que se verificaría su cumplimiento al revisar el ejercicio 2019.

En la Resolución de 4 de noviembre de 2021 (VECO 2019, Ref. 5) la CNMC concluyó que las reclasificaciones solicitadas por la CNMC habían sido realizadas por Correos. No obstante, se efectuaban una serie de requerimientos adicionales, que se tratan a continuación.

En primer lugar, se solicitaba que el PA 172, relativo a los servicios prestados por Correos a Correos Express (por productos de Correos Express) debía mostrarse en el informe extracontable de PYGD, a fin de que la información de este PA fuera fácilmente identificable y no se imputara a ANIS en dicho informe.

Al respecto, el Informe del auditor señalaba que “*En el ejercicio 2020 se ha observado que se mantiene esta misma incidencia y se encuentra creado el PA 172 en el sistema de contabilidad analítica que recoge los ingresos relacionados con servicios prestados por Correos a Correos Express, con origen en la cuenta [CONFIDENCIAL], por un importe de [CONFIDENCIAL]. No obstante, esta información tampoco ha sido detallada en la PYGD, imputándose a ANIS [CONFIDENCIAL]*”.

PÚBLICA

En segundo lugar, se solicitaba que los ingresos por repercusión de gastos de las filiales Nexea Gestión Documental, S.A.U. (Nexea) y Correos Telecom S.A.U. (C.Telecom), registrados en las cuentas **[CONFIDENCIAL]**, se imputaran a los PA con los que están relacionados, con criterio homogéneo al ya aplicado para Correos Express, esto es, 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.).

Al respecto, el Informe del auditor del ejercicio 2020 concluía que se identificaban las mismas cuentas de ingresos imputadas a ANIS **[CONFIDENCIAL]** por importes de **[CONFIDENCIAL]**, que, de aplicar un criterio de homogéneo al de Correos Express, deberían imputarse a los PA relacionados atendiendo a la clase de coste, principalmente por arrendamientos y seguros de responsabilidad civil. Correos manifestó en sus alegaciones 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. Igualmente, no tenemos inconveniente en que la información correspondiente a estos saldos aparezca debidamente detallada en la PYGD.”*

En la Resolución de 28 de julio de 2022 (VECO 2020 Ref. 4) la CNMC concluyó que permanecían pendientes de cumplimiento las dos modificaciones adicionales solicitadas por la CNMC. En consecuencia, se reiteraban en los siguientes términos:

- (i) Correos debe incluir en el informe PYGD el PA 172, relativo a los servicios prestados por Correos a Correos Express (por productos de Correos Express).
- (ii) Correos debe imputar los ingresos por repercusión de gastos a Nexea y a C.Telecom registrados en las cuentas **[CONFIDENCIAL]** a los PA con los que están relacionados, con criterio homogéneo al aplicado para Correos Express, esto es, siguiendo los porcentajes de atribución a PA de los costes del Grupo de clase de coste de que se trate según su naturaleza (principalmente arrendamientos, seguro de responsabilidad civil).

No obstante, debido a la ausencia de impacto o a su impacto no material en los servicios del SCC, se indicaba que su implantación se revisaría en el procedimiento de verificación del ejercicio 2021.

En el ejercicio 2021, atendiendo a las solicitudes anteriormente realizadas por la CNMC, Correos ha modificado el SCC y ha (i) creado nuevos PA y (ii) separado las imputaciones diferenciando entre las que tienen que ver con el negocio postal

PÚBLICA

y el resto de las transacciones, relacionadas con los servicios corporativos que presta la empresa matriz a las empresas de su grupo (Nexea y C Telecom), con criterio homogéneo al que ya se está aplicando para Correos Express.

El detalle de los nuevos PA creados en el SCC en 2021 es el siguiente:

[CONFIDENCIAL

FIN CONFIDENCIAL]

Al mismo tiempo, al desagregarse las transacciones con Correos Express (que tiene el acrónimo CE o Cex en la terminología de Correos) entre negocio postal y servicios corporativos, se ha dado de baja el PA anteriormente usado **[CONFIDENCIAL]**.

Al respecto, el auditor concluye en su informe de 2021 que *“se ha identificado como el Operador ha realizado una separación entre las transacciones que se encuentran relacionadas con el negocio de aquellas que son transacciones corporativas. En relación con las transacciones de negocio, el Operador ha realizado una desagregación en PA suficiente. De las transacciones corporativas, se ha observado que se ha realizado una segregación, si bien, en este caso, el Operador debería valorar realizar una posible segregación más exhaustiva de los PA atendiendo a la naturaleza de los diversos gastos que los componen.”*

Correos manifiesta en sus alegaciones que (i) *valoramos positivamente que en el informe se reconozca el trabajo realizado en la detallada imputación de los saldos entre empresas del grupo”* y que (ii) *No existe inconveniente en aplicar la mejora propuesta por la firma de auditoría relativa al mayor detalle de los servicios corporativos.*

La conclusión de esta Comisión es que Correos ha cumplido con el requerimiento efectuado en la Resolución VECO 2020 (Ref. 4) al haber creado nuevos PA que permiten separar las transacciones relacionadas con el negocio postal de las transacciones corporativas. Asimismo, ha cumplido con el requerimiento de reflejar esta operativa en el informe de PYGD, donde figuran todos los PA anteriores.

No obstante, se recomienda a Correos que valore realizar una segregación más exhaustiva de los PA atendiendo a las recomendaciones realizadas por el auditor respecto al registro de las transacciones corporativas. Este aspecto se revisará en la verificación del ejercicio 2022.

Durante la revisión del ejercicio 2022 se analizará también la razonabilidad económica de los márgenes de los nuevos PA creados.

PÚBLICA

Ref. 4.- Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL].

En la Resolución de 15 de marzo de 2018 (VECO 2014) la CNMC solicitó a Correos 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 Correos había corregido esta imputación en el SCC de 2017, en la revisión de los ejercicios 2018 y 2019 se volvía a detectar el mismo error. No obstante, debido a su escasa materialidad, no se requirió su corrección en dichos ejercicios, sino en ejercicios posteriores aún no presentados en el momento de emitir su Resolución (en ambos casos se solicitaba su corrección a partir del ejercicio 2021).

En la verificación del ejercicio 2020 (VECO 2020, Ref. 5) el auditor concluyó que no se había corregido este error, incluyendo en su informe un aspecto identificado con impacto no material en los resultados del modelo. En consecuencia, la CNMC solicitó a Correos que, al presentar los resultados del ejercicio 2021 y siguientes, debía haber corregido este error.

En la verificación del ejercicio 2021 el auditor concluye que no se ha corregido este error, incluyendo en su informe un aspecto identificado con impacto no material en resultados. El auditor, manifiesta en su informe que *“ha observado como en las cuentas de diferencias negativas /positivas de cambio de tesorería del ejercicio 2021, 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 2021, el importe de la cuenta [CONFIDENCIAL] asciende a [CONFIDENCIAL] (...).*

Al respecto, Correos manifiesta en sus alegaciones que *“El importe de [CONFIDENCIAL] al que se hace referencia está correctamente imputado en el SCA. El error al que se hace referencia se limita a la forma en la que se recoge en un fichero soporte descriptivo del proceso de imputación”.*

En relación con lo manifestado por Correos, hay que tener en cuenta la explicación que el auditor incluye en su informe: *“Con posterioridad, el Operador ha comunicado que ha realizado una modificación del fichero Fases de la CA, modificando la imputación de la cuenta [CONFIDENCIAL] a PA de tipo internacional en exclusiva. No obstante, esta información no fue incluida en la*

PÚBLICA

información soporte entregada en relación con las cuentas analíticas del ejercicio 2021 a la CNMC y esta modificación no se ha tenido en consideración.”

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se concluye que permanece el incumplimiento y se recuerda a Correos que, al presentar los resultados del ejercicio 2022 y siguientes, debe haber corregido este error, de forma que se emplee un criterio homogéneo en la imputación de las Diferencias positivas y negativas de tesorería que, de acuerdo con su naturaleza, deben imputarse exclusivamente a PA internacionales.

Por lo demás, al igual que en la VECO 2020, esta Comisión insiste en los beneficios de parametrizar – esto es, automatizar – los procesos en el SCC. Si bien es cierto que el impacto de esta incidencia no es material, la automatización evita que errores de ejecución manual como éste vuelvan a producirse.

Ref. 5.- Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados.

En relación con este punto, el auditor incluye la siguiente observación en su informe:

*“Se ha observado que determinados volúmenes que se presentan en las Cuentas Analíticas no se incluyen en PGYD. Al ejecutar el ate del detalle de PYG detallada y las cuentas anuales analíticas del ejercicio revisado, encontramos que hay discrepancias en los volúmenes. Las diferencias reportadas entre estos documentos para el ejercicio 2021 son **[CONFIDENCIAL]** y **[CONFIDENCIAL]** (CCAA 2021).*

El auditor concluye al respecto que, de cara a próximos ejercicios, el Operador debería reportar un listado de las volumetrías de todos los PA independientemente de su heterogeneidad.

Al respecto, Correos reitera las alegaciones ya presentadas en procedimientos anteriores (y por última vez en el procedimiento VECO 2020): *“Si la CNMC considera que le resulta de utilidad disponer de todas las volumetrías 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.”*

En efecto, como ya se manifestó por primera vez en la resolución de 18 de febrero de 2020 (VECO 2015) y en todas las posteriores (VECO 2016, 2017,

PÚBLICA

2018, 2019 Y 2020), esta Comisión considera adecuado que todos los volúmenes sean reportados en el informe de PYGD, independientemente de su heterogeneidad. En consecuencia, se solicita a Correos que incluya los volúmenes de todos los PA en el informe de PYGD, al efecto de que la información presentada en dicho informe sea completa y consistente con la que consta en el SCC.

IV.4 NUEVAS OBSERVACIONES REALIZADAS SOBRE SCC DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021

Ref. 6.- Sobre el nuevo Centro de Coste de negocio logístico.

Entre los aspectos de especial énfasis que la CNMC indica que debe revisar el auditor está el correspondiente a las modificaciones efectuadas por Correos en el SCC. Como resultado de este trabajo, el auditor ha identificado la creación de un nuevo tipo de Centro de coste, denominado **[CONFIDENCIAL]**, que estaría relacionado con la puesta en marcha de una nueva línea de negocio de servicios logísticos, que incluye el almacenaje de productos, la preparación de los envíos y operaciones de valor añadido como la customización y personalización de los pedidos. Esta nueva línea de negocio permite ofrecer el proceso logístico completo y una solución integral de comercio online a todos sus clientes.

La descripción completa de este punto y todos los detalles puede encontrarse en el punto 6 del Anexo IV del Informe del auditor, que no ha observado excepciones de acuerdo con el alcance del trabajo que tenía encomendado.

Puesto que se trata de un área de importancia creciente en el negocio de Correos, en adelante se prestará atención al registro de las transacciones en este nuevo tipo de CECO, a fin de comprobar que se cumplen los requisitos exigibles según la normativa aplicable.

Ref. 7.- Sobre el registro en el SCC de los costes de personal de turno de tarde.

El auditor ha documentado el registro de las imputaciones de costes del personal de turno de tarde y puede consultarse en el punto 6 del Anexo IV de su informe, dedicado a los aspectos de especial énfasis sobre la revisión realizada.

En particular, se describe cómo Correos introdujo cambios sustanciales en la operativa de las notificaciones administrativas a realizar en papel, al establecer el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Administrativo Común de las Administraciones Públicas que *“Si nadie se hiciera cargo de la notificación (...) En caso de que el primer intento de notificación se haya*

PÚBLICA

realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación (...)". Estos nuevos intentos de entrega no se podían realizar con la red que en aquel momento tenía el Operador que, por ese motivo, dotó de efectivos a las unidades de distribución de tarde para atender adecuadamente dicho servicio.

En el periodo comprendido entre 2016 y 2020 se formalizaron contrataciones temporales con causas específicas de notificaciones. En 2021 Correos determina que la dotación de recursos humanos a la red de reparto de tarde se realizará a través de los sistemas previstos en su normativa convencional con la finalidad de que este servicio se preste con personal de reparto fijo de jornada completa.

El impacto en el SCC de la evolución de esta situación es que requiere ir variando los criterios para obtener el dato del número de personas que se deben imputar a este servicio (como efectivos medios o FTE) y que se describen con detalle en el Informe del auditor.

Tras el análisis realizado, el auditor concluye que *"el ejercicio 2021 se presenta como un periodo donde las modalidades de contratación antiguas convivirán con las modalidades de contratación nuevas, por lo que se genera un proceso de homogenización que estará presente también en el ejercicio 2022"* y que *"se observó como el Operador imputó a PA de forma razonable, los costes de actividad de reparto tarde de notificaciones. El importe imputado en todas las categorías sería de [CONFIDENCIAL]."*

Por último, se relaciona este punto con el aspecto identificado relativo al registro en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (Ref. 1 en el presente procedimiento), para los que Correos no ha creado un PA específico relativo a la Carta certificada de notificación administrativa, tal y como ha solicitado la CNMC.

En los ejercicios 2022 y siguientes, se mantendrá este aspecto entre los de especial énfasis en la revisión, a fin de supervisar el adecuado registro de los costes de personal relativos al servicio de notificación administrativa.

IV.5 REVISIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2021.

Ref. 8.- 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

PÚBLICA

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 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 solo parcialmente con este requerimiento, ya que en el informe de subvenciones aportado figuraba devengada en el ejercicio 2014 una subvención por compensación del déficit SPU, por importe de 518 millones de euros, que se atribuía globalmente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013.

Se ha venido constatando que desde el ejercicio 2015 el requerimiento se ha cumplido, y también se constata cumplimiento en el caso del ejercicio actualmente objeto de revisión, 2021. No obstante, permanece el cumplimiento parcial respecto del 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 *“Como se ha indicado en el proceso de revisión, el cumplimiento de este requerimiento es imposible en la medida en la que no existe el detalle que se solicita.”*

Durante el proceso de auditoría se ha puesto a disposición de los auditores escrito del Ministerio de Transporte donde se confirma que no existe el detalle anual de la compensación percibida en 2014.

En cualquier caso, se trabajará con el Ministerio para la imputación anual para disponer del importe en el proceso de verificación del cálculo del Coste Neto Anual.”

Así las cosas, respecto del ejercicio 2014, se reitera el requerimiento para que presente un informe de subvenciones corregido que atribuya la subvención identificada a cada uno de los ejercicios a que resulta imputable.

Ref. 9.- Recomendaciones relativas al entorno de control del SCC y la automatización de procesos manuales en el SCC.

En el procedimiento de verificación del ejercicio 2018 el auditor realizó recomendaciones en relación con determinadas oportunidades de mejora del SCC.

PÚBLICA

Dichas mejoras se referían al entorno de control tecnológico, la automatización de determinados procesos de volcado de información, mejoras en la parametrización en el sistema de activos fijos que eviten la imputación a ANIS de CECOS en desuso y, por último, a determinados procesos de asignación de ingresos en el sistema de facturación.

En las alegaciones realizadas por Correos en el procedimiento de verificación del ejercicio 2018, Correos valoraba positivamente las recomendaciones realizadas y manifestaba su intención de tenerlas en consideración y modificar el SCC, revisando su utilidad y pertinencia durante el período de implantación.

En la Resolución VECO 2018 (Ref. 7,8,9 y 10) la CNMC invitaba a Correos a tomar en consideración las recomendaciones efectuadas por el auditor. Teniendo en cuenta el impacto de las modificaciones recomendadas y el grado de dificultad en su implantación, la CNMC indicó que revisaría el grado de implantación de estas mejoras al verificar el ejercicio 2021.

9.1 Recomendación relativa al entorno de control tecnológico

El auditor manifiesta que durante la realización del entendimiento de los sistemas implicados en la elaboración de la información de contabilidad analítica, así como del ambiente de control tecnológico de dichos sistemas, ha observado 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, se recomienda el análisis de la operativa seguida por los usuarios encargados de ejecutar los procesos implementados para la extracción, tratamiento y explotación de la información analítica, un estudio de viabilidad de la automatización de procesos manuales, y la definición e implementación de controles tecnológicos.

En concreto, se han detectado oportunidades de mejora 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, y en la normativa de acceso a áreas restringidas y equipos críticos en las labores de procedimentación y documentación.

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

PÚBLICA

Al respecto, Correos manifiesta en sus alegaciones que *“Utilizando como marco de referencia las oportunidades de mejora detectadas puestas de manifiesto en el informe, se trabajará con la Dirección de Tecnología 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.”

En el ejercicio 2022 y siguientes la CNMC revisará el avance de la implantación de las recomendaciones anteriormente descritas y se efectuarán las recomendaciones y solicitudes que se consideren adecuadas.

9.2 Recomendación relativa a la Imputación de costes a los CECOS

Durante la realización de su trabajo de revisión, el auditor ha observado que todos los costes de inmuebles que se encuentran en centros operativos que están en desuso, se imputan a “ANIS” directamente. 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 que posteriormente se vuelca de forma manual en el sistema de contabilidad analítica.

Se recomienda parametrizar en el sistema de activos fijos la posibilidad de poder indicar, por parte del equipo de activos fijos, aquellos activos que se encuentran en desuso o inoperativos, para que de forma automática se imputen los costes de esos CECOS al CECO/CODIRED de ANIS en el sistema de SAP COPA⁶.

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

Al respecto, Correos manifiesta en sus alegaciones que *“Resulta imposible aplicar la propuesta de la auditoría en la medida en la que el proceso de imputación de las amortizaciones se basa en un modelo de imputación primaria al objeto Edificio y posteriormente a Ceco en función de los m². Es decir, en el*

⁶ SAP COPA es como se denomina la aplicación comercial que Correos utiliza para la gestión del SCC.

módulo AF⁷ de SAP no se puede configurar la imputación directa a Centro de Coste sin uso.”

Teniendo en cuenta todo lo anterior, en la revisión del ejercicio 2022 se explorarán otras alternativas para implementar esta mejora.

9.3 Recomendación relativa a la imputación de ingresos

Con base en el entendimiento realizado sobre el proceso de asignación de los ingresos en el sistema de SD⁸ Facturación a los CECOs y PA, el auditor observa 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 SPU o Servicios Postales No Universales (en adelante, NSPU).

Asimismo, sobre el proceso de imputación de ingresos hace el auditor las siguientes recomendaciones:

- Implantar y formalizar controles automáticos de revisión y carga de las parametrizaciones y relaciones de PA y CODIRED de forma anual.
- Con el objetivo de evitar errores manuales y una imputación directa a SPU y NSPU, parametrizar la relación de PA y Servicio SPU y NSPU en el módulo de SAP.
- 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.

El auditor asigna un impacto de 3/10 a esta mejora y un grado de dificultad de implantación de 3/10.

Al respecto, Correos manifiesta en sus alegaciones 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.”*

⁷ El módulo AF de SAP es el que se usa para la gestión de la información relativa a “Activos fijos”.

⁸ El sistema SD se refiere al módulo SAP que se usa para la gestión de la información de facturación.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, en la verificación del ejercicio 2022 se revisará qué recomendaciones quedan por implementar en relación con esta mejora y se indicarán acciones concretas para implementarlas.

IV.6.- RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2021.

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 2021 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 Carta Nacional Certificada de Notificación de los de Carta Nacional 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 2021 y lo vuelva a presentar a la CNMC, puesto que es necesario crear nuevos PA (los PA relativos a la Carta certificada de Notificación administrativa o al servicio de Notificación administrativa, según prefiera Correos). 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 siguientes, tal y cómo se indicó en las Resoluciones de la CNMC VECO 2016, VECO 2017, VECO 2018, VECO 2019 y VECO 2020.

Respecto del resto de aspectos identificados en la revisión del ejercicio 2021 con incidencia en los resultados de los servicios, dada la inmaterialidad de los impactos no se requiere a Correos que corrija los resultados de 2021, sino que se insta a Correos a que corrija las incidencias en ejercicios posteriores.

En consecuencia, los resultados de 2021 sólo se ven afectados por el aspecto identificado relativo a las Notificaciones administrativas [Ref. 2]. Los resultados de 2021 corregidos en dicho impacto, quedarían como sigue:

Tabla 4. Resumen de resultados presentados por Correos y corregidos tras la revisión del ejercicio 2021.

	Presentado	Sistema Contabilidad	Diferencias
	Cuentas Analíticas	Costes	
	(EUR)	(EUR)	(EUR)
	2021	2021	2021

PÚBLICA

Ingresos	SPU	738.491.221,96	925.438.736,60	-186.947.514,64
	No SPU	960.302.244,91	773.354.730,27	186.947.514,64
	S. Giro	7.891.292,29	7.891.292,29	-
	ANIS	123.995.479,49	123.995.479,49	-
Costes	SPU	821.055.022,97	1.047.341.178,86	-226.286.155,89
	No SPU	1.120.577.045,75	894.290.889,86	226.286.155,89
	S. Giro	18.910.141,96	18.910.141,96	-
	ANIS	-33.486.106,04	-33.486.106,04	-
Volumen	SPU	1.245.036.073	1.320.767.465	-75.731.392
	No SPU	756.046.774	680.315.382	75.731.392
	S. Giro	2.666.837	2.666.837	-
	ANIS	-	-	-

Fuente: Elaboración propia a partir de los impactos calculados por el auditor de incidencias que se ha solicitado corregir en el ejercicio 2021.

En la siguiente tabla, se resumen los aspectos identificados y las observaciones de la revisión del ejercicio 2021 y la conclusión de la CNMC al respecto:

Tabla 5. Resumen de aspectos identificados y observaciones de la revisión del ejercicio 2021, con la conclusión de la CNMC al respecto.

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
ASPECTOS IDENTIFICADOS				
1	Sobre el modelo de control interno asociado al SCC	En la resolución VECO 2020 la CNMC solicitó que Correos tomara en consideración las observaciones realizadas por el auditor en relación con el modelo de control interno del SCC.	No	La CNMC valora positivamente que Correos haya emprendido un Plan de acciones correctivas. En la verificación del ejercicio 2023

PÚBLICA

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
		<p>En la revisión del ejercicio 2021 el auditor concluye que el Operador no ha atendido la solicitud realizada por la CNMC, recogiendo en su informe un aspecto identificado sin impacto en resultados. El auditor pone de manifiesto los riesgos que percibe y las acciones de mejora que considera adecuado emprender.</p> <p>Correos ha puesto en marcha un Plan de acciones correctivas que está en su primera fase de implantación a la fecha de emisión de esta resolución.</p>		<p>en la que se revise el grado de implantación de las recomendaciones efectuadas por el auditor en relación con este aspecto identificado, se pondrán de manifiesto las nuevas recomendaciones que realice el auditor y se efectuarán las solicitudes que se estimen adecuadas.</p>
<p>2</p> <p>[VECO 2016 Ref. 2] [VECO 2017 Ref. 1] [VECO 2018 Ref. 3] [VECO 2019 Ref. 4] [VECO 2020 Ref. 3]</p>	<p>Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU)</p>	<p>En la Resolución VECO 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, dejara de imputarse al servicio de Carta certificada, que es un servicio SPU.</p> <p>Correos ha cumplido parcialmente este requerimiento, ya que en el ejercicio 2016 creó en el SCC los PA relativos a la Gestión de entrega y el Aviso de recibo de la NA.</p> <p>Sin embargo, permanece el incumplimiento en los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 respecto del resto de solicitudes efectuadas y respecto de la entrega del informe técnico solicitado sobre el servicio de NA en los ejercicios 2014 y 2015.</p>	<p>Sí, (material)</p>	<p>Persiste el incumplimiento.</p> <p>Dado que su impacto es material, se solicita que se corrija en 2020, siendo necesario el reprocesado del ejercicio.</p> <p>Respecto de los ejercicios 2016, 2017, 2018 y 2019 se reitera el requerimiento de creación en el SCC de los servicios de notificación administrativa, siendo necesario reprocesar dichos ejercicios contables.</p> <p>La ejecución de las solicitudes efectuadas para los ejercicios 2016, 2017, 2018 y 2019</p>

PÚBLICA

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
				se encuentra suspendida por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.
<p>3</p> <p>[VECO 2017 Ref. 2] [VECO 2018 Ref. 4] [VECO 2019 Ref. 5] [VECO 2020 Ref. 4]</p>	<p>Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express</p>	<p>En la Resolución VECO 2014, 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.</p> <p>En la Resolución VECO 2017 se concluyó que Correos no había cumplido con este requerimiento.</p> <p>En la Resolución VECO 2018 se constató que Correos había realizado las modificaciones solicitadas. En esa misma Resolución la CNMC realizó una solicitud adicional, de aplicar un criterio homogéneo a los saldos con otras empresas del grupo.</p> <p>En el ejercicio 2019 Correos cumple con la creación de un PA específico relativo a los servicios prestados por Correos a Correos Express pero no lo muestra en el informe PYGD, por lo que se le solicita expresamente.</p> <p>Tras la revisión del ejercicio 2020 permanecen pendientes de cumplimiento la Inclusión del PA solicitado en el informe de PYGD y la aplicación de criterio homogéneo al aplicado para Correos Express a otras empresas del grupo, como Nexea y C. Telecom, respecto de los servicios corporativos que les presta Correos matriz.</p>	<p>Sí, (no material)</p>	<p>En 2021 se constata que Correos ha cumplido con el requerimiento efectuado en la Resolución VECO 2020.</p> <p>No obstante, se recomienda que Correos valore realizar una segregación más exhaustiva de los PA para mejorar el registro de las transacciones corporativas.</p> <p>Durante la revisión del ejercicio 2022 se analizarán las mejoras en el registro de las transacciones corporativas y la razonabilidad económica de los márgenes de los nuevos PA creados.</p>

PÚBLICA

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
		En 2021 se constata que Correos ha cumplido con el requerimiento efectuado en la Resolución VECO 2020 al haber creado nuevos PA que permiten separar las transacciones relacionadas con el negocio postal de las transacciones corporativas. Asimismo, ha cumplido con el requerimiento de reflejar esta operativa en el informe de PYGD.		
4 [VECO 2017 Ref. 4] [VECO 2018 Ref. 6] [VECO 2019 Ref. 6] [VECO 2020 Ref. 5]	Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL]	En la Resolución VECO 2014 se solicitó a Correos 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 Correos había corregido esta imputación en el SCC de 2017, en la revisión de los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021 se vuelve a producir el mismo error, lo que lleva a la CNMC a insistir en la solicitud de parametrización de estas imputaciones.	Sí, (no material)	Se solicita a Correos que corrija la parametrización en la imputación de esta cuenta en el SCC, de modo que se impute exclusivamente a PA internacionales. Esta modificación deberá realizarse a partir del ejercicio 2022.
5 [VECO 2019 Ref. 7] [VECO 2020 Ref. 6]	Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados	Los volúmenes de determinados PA no se muestran en el informe PYGD, si bien Correos reporta todos los volúmenes en la presentación de las cuentas analíticas.	No	La Comisión reitera que todos los volúmenes deben ser reportados en el informe de PYGD del ejercicio, independientemente de su heterogeneidad, al efecto de que la información presentada en dicho informe sea completa y

PÚBLICA

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
				<p>consistente con la que consta en el SCC.</p> <p>El cumplimiento de esta solicitud se revisará al verificar el ejercicio 2022.</p>
OBSERVACIONES				
6	Sobre el nuevo Centro de Coste de negocio logístico	Creación de un nuevo tipo de Centro de coste, denominado [CONFIDENCIAL] relacionado con la puesta en marcha de una nueva línea de negocio de servicios logísticos.	no	Puesto que se trata de un área de importancia creciente, se prestará atención al registro de las transacciones en este nuevo tipo de CECO, a fin de comprobar que se cumplen los requisitos exigibles según la normativa aplicable.
7	Sobre el registro en el SCC de los costes de personal de turno de tarde	Los criterios de imputación de este personal han ido variando y las modalidades de contratación están en proceso de homogeneización.	no	En los ejercicios 2022 y siguientes se mantendrá este aspecto entre los de especial énfasis de la revisión, a fin de supervisar el adecuado registro de los costes de personal relativos al servicio de notificación administrativa
8 [VECO 2018 Ref. 12] [VECO 2019 Ref. 8]	Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas	<p>Correos cumple desde el ejercicio 2015 lo solicitado por la Comisión respecto al informe de origen y destino de las subvenciones recibidas.</p> <p>Pero persiste el incumplimiento respecto del ejercicio 2014, en que</p>	No	Se reitera el requerimiento para que presente un informe de subvenciones corregido que atribuya la subvención

PÚBLICA

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
[VECO 2020 Ref. 8]		Correos registró una subvención relativa al anticipo del Coste neto del SPU por importe de 518 millones de euros, que se atribuyó globalmente a los ejercicios 2011, 2012 y 2013. La Comisión ha solicitado que se asignen las cantidades correspondientes a cada uno de estos años.		identificada a cada uno de los ejercicios a que resulta imputable.
9 [VECO 2018 Ref. 7,8,9 y 10] [VECO 2020 Ref. 9]	Recomendaciones relativas al entorno de control del SCC y la automatización de procesos manuales en el SCC	<p>En el procedimiento VECO 2018 se identificaron determinadas mejoras cuya implantación se revisa ahora.</p> <p>Respecto del entorno de control tecnológico, Correos ha puesto en marcha un Plan de Acciones Correctivas que se encuentra en su primera fase de desarrollo.</p> <p>Respecto de la automatización de procesos manuales en el SCC, Correos manifiesta haber implantado la mayoría de las recomendaciones relativas a la imputación de ingresos y que no es posible implantar la recomendación planteada respecto de la parametrización del sistema de activos fijos.</p>	No	En los siguientes ejercicios de verificación sobre el SCC se revisará el avance realizado y se efectuarán las recomendaciones y solicitudes que se estimen adecuadas.

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 2021 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

PÚBLICA

Administrativa”, para el que ha sido identificada una incidencia con impacto material en el resultado (apartado IV.3. de esta Resolución).

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 en las condiciones indicados en cada una de las conclusiones del citado apartado. El ejercicio 2021 reformulado deberá presentarse a la CNMC para su verificación en el plazo indicado en la Ref.2.

TERCERO. El incumplimiento de los requerimientos contenidos en la presente resolución podrá ser considerados como infracciones administrativas 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 Correos y Telégrafos, S.A. 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.

PÚBLICA