

**RESOLUCIÓN SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTES DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. REFERIDOS AL EJERCICIO 2011 Y 2012.**

**(Expte. VECO/DTSP/001/14/CA 2011 2012 CORREOS)**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA DE LA CNMC**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Josep María Guinart Solá

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

**Secretario de la Sala**

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo.

En Madrid, a 2 de diciembre de 2014

Visto el expediente relativo a la verificación de los resultados de la contabilidad de costes de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante, Correos), referidos a los ejercicios 2011 y 2012, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

**I ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** 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, LSPU), con fechas 23 de julio de 2012 y 24 de julio de 2013, Correos presentó ante el registro de la extinta Comisión Nacional del Sector Postal (en adelante, CNSP), los resultados de la contabilidad analítica (CA) correspondientes a los años 2011 y 2012, respectivamente.

**SEGUNDO.-** Con fecha 4 de abril de 2014 se firmó el Acuerdo de Encomienda de Gestión entre la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) e Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S. A. (Isdefe), para la revisión y verificación de los resultados del modelo de contabilidad analítica de la Sociedad Correos, correspondiente a los ejercicios 2011 y 2012. A partir de este trabajo, en relación con el cual la CNMC, a través de la Dirección competente, ha hecho especial hincapié en las mejoras necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones de supervisión que tiene legalmente atribuidas, la presente Resolución ha valorado y motivado la asunción de cada uno de los criterios expuestos en el informe de auditoría y ahondado, con mayor profundidad, en determinados aspectos del mismo.

**TERCERO.-** Con fecha 26 de agosto de 2014, en virtud de los apartados 1 y 2 del artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), se notificó a Correos el acuerdo del Director de Transportes y del Sector Postal, de fecha 25 de agosto de 2014, por el que, de conformidad con el artículo 69 de la LRJPAC, se iniciaba el presente procedimiento de verificación de los resultados de la contabilidad analítica presentados por Correos, correspondientes a los ejercicios 2011 y 2012.

Asimismo se remitió el “Informe de revisión de los resultados de la contabilidad analítica de Correos de los ejercicios 2011 y 2012” elaborado por Isdefe y se concedió a Correos un plazo de veinte días para que efectuase las alegaciones que estimara oportunas, de conformidad con el artículo 76.1 de la LRJPAC.

Finalmente, en virtud del artículo 37.1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y al Competencia y del artículo 50.3 de la LSPU, se requirió a Correos para que solicitase, de forma motivada, la confidencialidad de los datos e informaciones contenidos en dicho Informe y/o en las alegaciones que, en su caso, presentase, aportando una versión no confidencial de dichos documentos.

**CUARTO.-** Con fecha 22 de septiembre de 2014 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de alegaciones de Correos al informe citado en el antecedente tercero si bien no se solicitaba de forma particular ni motivada la confidencialidad de los datos ni se aportaba la correspondiente versión no confidencial.

**QUINTO.-** Con fecha 26 de septiembre de 2014 esta Comisión remitió a Correos escrito en el que se reiteraba el requerimiento realizado a Correos para que solicitase, de forma motivada, la confidencialidad de los datos e informaciones contenidos en el Informe citado en el antecedente tercero y/o en las alegaciones presentadas, aportando una versión no confidencial de dichos documentos, en un plazo de cinco días.

**SEXTO.-** Con fecha 8 de octubre de 2014 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Correos aportando versión censurada del Informe de auditoría sobre los resultados de la contabilidad analítica de Correos de los ejercicios 2011 y 2012 y de las alegaciones formuladas, sin motivación alguna de la confidencialidad de los datos solicitada.

**SÉPTIMO.-** Con fecha 24 de noviembre de 2014 se acordó la ampliación del plazo de resolución por un plazo de dos meses adicionales. Dicho acuerdo fue notificado a Correos con fecha 25 de noviembre de 2014.

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

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

El artículo 8.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, señala que le corresponde a la CNMC *“verificar la contabilidad analítica 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 43/2010, de 30 de diciembre, establece que la CNSP *“verificará, anualmente, por sí misma o a través de una entidad independiente del proveedor del servicio postal universal, las cuentas analíticas del operador designado”*.

Asimismo, la disposición adicional quinta de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, señala que *“las competencias que las normas vigentes atribuyen a los organismos que se extingan cuando se constituya la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y que esta Ley no haya atribuido expresamente a los departamentos ministeriales competentes de la Administración General del Estado serán ejercidas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia”*.

En atención a todo lo expuesto, esta Comisión está habilitada para conocer y resolver el presente expediente.

## **III RESULTADOS DE COSTES Y MÁRGENES APORTADOS POR CORREOS Y SEPARACIÓN DE CUENTAS**

En las tablas siguientes se muestran los ingresos, costes y márgenes obtenidos por Correos en los ejercicios 2011 y 2012<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> La clasificación de servicios refleja exclusivamente la propuesta de Correos.

**[CONFIDENCIAL**

**FIN CONFIDENCIAL]**

**Tabla 1. Cuentas de márgenes por familia de servicios presentados<sup>2</sup> para los ejercicios de 2011 y 2012**

---

<sup>2</sup> Corregida la asignación incorrecta del PA 301 en 2012 y del PA 95 en 2011, tal y como se explica en los puntos 1 y 3 de la Resolución.

## **IV INFORMES DE AUDITORÍA**

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

Los resultados de la CA de Correos de los ejercicios 2011 y 2012 están basados en las cuentas anuales de dichos ejercicios. PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. manifiesta en el informe emitido, haber revisado la contabilidad financiera de la entidad, por encargo de Correos, correspondiente a los ejercicios 2011 y 2012, expresando una opinión favorable sobre las cuentas anuales de los mencionados ejercicios. Concretamente, en su informe de 27 de marzo de 2013 sobre las cuentas de 2012 indica que:

*“En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2012 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal) al 31 de diciembre de 2012, así como los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.”*

El auditor se expresa de forma similar en su informe de 29 de marzo de 2012, sobre la auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2011:

*“En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2011 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal) al 31 de diciembre de 2011, así como los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.”*

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

Isdefe ha realizado por encargo de la CNMC la verificación de la correcta adaptación de la CA de Correos correspondiente a los ejercicios 2011 y 2012, tanto a la legislación postal como a legislación contable específica, en particular, la LSPU y la Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales.

En el informe emitido por la consultora sobre los resultados de la contabilidad analítica de Correos para los ejercicios 2011 y 2012, Isdefe concluye que:

*“[...] salvo por las observaciones y aspectos identificados, los resultados de los ejercicios 2011 y 2012 son conformes a la legislación postal, básicamente la Ley Postal de 2010 y la Orden Fom de 2004.*

*El sistema de CA de Correos cumple, en opinión de Isdefe, con los principios contables generales definidos en el punto 2 del Anexo 1 de la Orden Fom que son Causalidad, Objetividad, Transparencia, Auditabilidad, Consistencia, Desagregabilidad, Suficiencia, No compensación y Conciliación.*

*En este sentido, los principales aspectos identificados por Isdefe no están relacionados con incumplimientos de los principios contables, sino con el formato y el desglose de información presentada a la CNMC que se considera insuficiente para su actividad de supervisión del mercado postal.”*

En relación con las **incidencias** señaladas por el auditor en su Informe de conclusiones sobre los resultados del modelo de contabilidad analítica para los ejercicios revisados 2011 y 2012, el criterio de la CNMC para determinar el plazo de aplicación de las mejoras que procedan, ha tenido en cuenta dos variables: la materialidad o no del impacto que generan y su relevancia metodológica. Como se verá, ninguna de las incidencias detectadas tiene impacto material<sup>3</sup> y no se ha requerido su aplicación en el ejercicio sometido a revisión sino en el ejercicio siguiente al último revisado, es decir, en 2013<sup>4</sup>.

Respecto de las mejoras al sistema de contabilidad de costes (en adelante, SCC) propuestas, se ha concluido sobre la implementación de las mismas valorando, no únicamente el impacto en los servicios, sino ponderando el esfuerzo de su implementación con los beneficios resultantes de las mismas y la urgencia existente en cuanto a la necesidad de información de la CNMC para el ejercicio de determinadas competencias, decidiendo sobre la conveniencia y el momento de la implantación de forma proporcionada.

Así, en relación con determinadas **mejoras** identificadas en esta Resolución, en particular, las referenciadas con número 8 y 9, que tienen que ver con la desagregación de los ingresos y los costes en el modelo de CA, se ha decidido

---

<sup>3</sup> Superior al 1% del coste total de los servicios.

<sup>4</sup> No obstante, y aunque su aplicación se solicite para el ejercicio 2013, en el caso de las incidencias 1 y 3, al tratarse de errores en la agregación de los servicios y al disponerse de los productos analíticos que se agregan en cada una de las categorías de servicios, la CNMC ha podido corregir este error de agregación y presentar los resultados corregidos tanto en la tabla 1 como en la tabla 5 del presente informe sin necesidad de requerir a Correos que presente los resultados del ejercicio 2012 corregidos en este aspecto.

requerir a Correos, como se verá, para que realice una nueva entrega de resultados de la CA de 2013 que incorpore tales mejoras, con el fin de disponer con la mayor celeridad posible de determinada información que la CNMC considera esencial para el desarrollo de sus funciones. Respecto de las mejoras que tienen que ver con el formato en que se presenta la información, 6 y 13, se requieren también su aplicación desde 2013 pues no suponen un esfuerzo adicional para Correos respecto de los resultados ya presentados de 2013. Finalmente, para las mejoras 7 y 10, que requieren cambios estructurales en el modelo de CA, se requiere su implementación desde el ejercicio 2014.

En definitiva, los resultados reprocesados del ejercicio 2013 que Correos deberá entregar a esta Comisión como resultado del cumplimiento de la presente Resolución, en el plazo de 10 días desde la notificación de la misma, se presentarán<sup>5</sup>:

- incorporando la corrección<sup>6</sup> de las incidencias identificadas, en particular:
  - imputando determinados costes considerados no imputables, a ANIS (4)
  - imputando la provisión de existencias de sellos únicamente a los productos analíticos (PA) que requieran medios de franqueo (5)
- incorporando determinadas mejoras en el modelo, en particular:
  - entregando los resultados con el nivel de desagregación de PA existente en cada momento en el modelo de CA (6)
  - desagregando los PA según tipología de cliente (8)
  - desagregando el PA de la carta ordinaria nacional de 20gr. según variables de descuento (9)
  - aportando información adicional respecto de las OSP encomendadas a Correos en procesos electorales (10)
  - aportando información adicional respecto a las subvenciones recibidas y cobradas (11)
  - aportando en formato Excel los resultados y fases de la CA (13)

---

<sup>5</sup> Los números entre paréntesis corresponden a la numeración de los puntos que se da, para seguimiento, en la presente Resolución.

<sup>6</sup> La corrección del resto de incidencias identificadas (1), (2) y (3), se produce automáticamente al presentar los resultados de la CA según los PA existentes, según lo requerido en el punto (6).

#### IV.2.1 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS MODIFICACIONES SOLICITADAS EN LA VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD DE COSTES DEL EJERCICIO REVISADO 2010.

Se enumeran a continuación los aspectos identificados por el auditor contratado por la extinta CNSP sobre los resultados de la contabilidad de costes de Correos, S.A. del ejercicio 2010. En la Resolución<sup>7</sup> de 9 de mayo de 2013, sobre la verificación de los resultados de dicho ejercicio, la extinta CNSP instó a Correos “*para que persevere en la mejora continua de su contabilidad analítica, valorando entre otras las observaciones y los aspectos identificados en puntos anteriores.*”

Ref.	TÍTULO	Conclusión
1.1	El Documento de Resultados no incluye la descripción de los sistemas de información que sirven de base para la determinación de los volúmenes de envíos censales tal como requiere el punto 9 del Anexo 1 de la Orden.	CUMPLIDO EN 2012
1.2	La Sociedad ha deducido del coste de los productos en su conjunto, el menor gasto correspondiente a la regularización de la prorrata por bienes de inversión realizada en 2010 que asciende a <b>[CONFIDENCIAL]</b> de euros y ha imputado al coste de los productos en su conjunto las pérdidas por bajas de inmovilizado por importe de <b>[CONFIDENCIAL]</b> de euros. Sin embargo, no ha individualizado los efectos de estas situaciones sobre cada uno de los bienes afectados. En la medida en que el gasto de amortización de los bienes de inversión se imputa a estos mismos bienes, el efecto de las mencionadas regularizaciones y pérdidas por baja también debería ser objeto de reparto individualizado en estos bienes, afectando por tanto al coste de los productos analíticos	CUMPLIMIENTO PARCIAL
1.3	Los puntos 5 y 7 del Anexo 1 de la Orden establecen que la imputación de los costes de las actividades definidas como no productivas (administración, comercialización y otras no productivas) se imputarán a cada producto en la misma proporción que suponga el coste de actividades operativas imputadas en cada producto sobre el coste total de dichas actividades. Sin embargo y siguiendo el principio de causalidad los costes de la actividad de administración son asignados a CECOs de estructura cuyos costes son posteriormente imputados a CECOs operativos, en función de su dependencia geográfica, orgánica o funcional, para ser imputados a producto. Asimismo, tal y como se detalla en el punto 9.2 del Documento de Resultados, no se han imputado costes a otras actividades no productivas al entender Correos que no existen estas actividades.	CUMPLIDO EN 2011 Y 2012
1.4	Se han detectado clases de coste correspondientes al producto analítico Productos Comerciales y, en concreto, al servicio de Filatelia, por importe de <b>[CONFIDENCIAL]</b> de euros que han sido imputados a la actividad de "Admisión". Sin embargo, dada la naturaleza de estos costes, deberían haber sido imputados a la actividad de "Venta de Productos Comerciales". Sin embargo, dado que ambas actividades pertenecen a la misma estructura de actividad (Admisión) y que este coste se ha imputado correctamente a producto, este hecho no tendría impacto sobre los costes unitarios por producto.	CUMPLIDO EN 2011 Y 2012
2.1	La Sociedad ha imputado un coste de <b>[CONFIDENCIAL]</b> miles de euros correspondiente a la dotación de la provisión de existencias de sellos <b>[CONFIDENCIAL]</b> a la totalidad de los productos en proporción al coste de la actividad de Admisión, que fue previamente imputado a cada uno de los productos. No obstante, existen productos que no requieren elementos de franqueo.	NO CUMPLIDO

<sup>7</sup> En la Sesión nº 9/2013 del Consejo de la Comisión Nacional del Sector Postal celebrada el día 9 de mayo 2013, se adopta el Acuerdo por el que se aprueba la Resolución de la Comisión nacional del Sector Postal sobre la Contabilidad Analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. la determinación del Coste neto del servicio postal universal, correspondiente al ejercicio 2010.



2.2	<p>La Sociedad ha imputado a ANIS gastos e ingresos correspondientes a ejercicios anteriores, contabilizados en 2010. Esta partida contable comprende ingresos por importe de [CONFIDENCIAL 681 miles] de euros procedentes de giros prescritos de ejercicios anteriores, [CONFIDENCIAL 1. 700 miles ] de euros y [CONFIDENCIAL 477 miles ] de euros procedentes de regularizaciones de ingresos y gastos, respectivamente, de correspondencia internacional y gastos por importe de [CONFIDENCIAL 228 miles ] de euros de conceptos varios. Dichos importes nunca han sido imputados a producto, aunque por tratarse de gastos e ingresos afectos a la producción, según se desprende de su naturaleza, deberían haber sido imputados.</p>	CUMPLIDO EN 2011 Y 2012
-----	---	----------------------------

**Tabla 2. Revisión del cumplimiento de las modificaciones requeridas del modelo de CA de 2010.**

Respecto de la imputación a ANIS [Ref. 2.2] de gastos e ingresos correspondientes a ejercicios anteriores, contabilizados en 2010, Isdefe considera correctas dichas imputaciones ya que, aunque por su naturaleza se trate de costes e ingresos asignables a producto analítico (en adelante, PA), desde un punto de vista analítico no son asignables al proceso productivo del ejercicio en curso y, en consecuencia, no deben imputarse a los PA. Esta Comisión coincide con Isdefe respecto del criterio de imputación de gastos e ingresos de ejercicios anteriores de tal naturaleza, por lo que no procede realizar ninguna modificación al respecto en el SCC de Correos.

Respecto del **requerimiento no cumplido** [Ref. 2.1], en relación a la imputación de la provisión de existencias de sellos únicamente a aquellos PA que requieran elementos de franqueo, Isdefe ha constatado que la incidencia identificada en 2010 se mantiene, de modo que la provisión de sellos ha sido imputada en 2011 y 2012 al CECO "Otros" y posteriormente a todos los PA en función del coste de la actividad de admisión. Isdefe concluye por tanto, que el requerimiento efectuado en este punto ha sido incumplido por Correos, razón por la que el informe de Isdefe sobre la revisión de los resultados de la CA de los ejercicios 2011 y 2012, identifica una incidencia a este respecto<sup>8</sup> [12], cuantifica su impacto y realiza la recomendación de corregir el error detectado (ver punto 5 de la presente Resolución).

Respecto de la modificación cuyo **cumplimiento** se concluye **parcial** [Ref. 1.2], en relación con el requerimiento de individualizar el efecto de la regularización de la prorrata por bienes de inversión sobre cada uno de los bienes afectados, Isdefe ha constatado que la situación existente en 2010 se mantiene en los ejercicios 2011 y 2012, por un importe de [CONFIDENCIAL] de euros respectivamente. Sin embargo, Isdefe considera que obtener dicha individualización por activo es muy complejo y costoso de implementar y considera razonable la imputación de este coste a PA en función de la amortización recibida por cada uno de los bienes afectados. No obstante, Isdefe concluye que Correos podría mejorar este criterio de imputación aplicando la amortización total recibida por cada PA y no sólo la amortización

<sup>8</sup> Entre corchetes [ ] se indica, a lo largo de la resolución, el número de referencia que da el auditor a las incidencias identificadas en su Informe de revisión de los resultados de la Contabilidad Analítica de Correos de los ejercicios 2011 y 2012.

recibida en el “Esquema de partición” por la partición A11, que es la actualmente utilizada. Esta Comisión coincide con las conclusiones del análisis expresadas por el auditor en su Informe, por lo cual recomienda a Correos explorar la implementación de la mejora propuesta por el auditor.

#### **IV.2.2 INCIDENCIAS DETECTADAS EN LA REVISIÓN DEL SCC DE LOS EJERCICIOS 2011 Y 2012**

##### ***1 Inclusión del producto analítico “301 Carta Ordinaria Elecciones” en el servicio “Carta Nacional de menos de 20 gramos, ordinaria” [ 5 ]***

Según pone de manifiesto Isdefe en su Informe, en el ejercicio 2012 Correos ha agregado el PA “301 Carta Ordinaria Elecciones” en el servicio presentado “Carta Nacional hasta 20 gramos ordinaria”, cuando debería estar incluido, por peso, en el servicio presentado “Carta Nacional hasta 2000 gramos ordinaria”, de forma que los importes de estos dos servicios presentados son incorrectos.

Isdefe ha calculado el impacto en los resultados de este aspecto identificado. Los resultados corregidos de 2012, que se publican en el apartado V de la presente Resolución, rectifican la asignación incorrecta realizada por Correos y clasifican el PA “301 Carta Ordinaria Elecciones” en el servicio “Carta Nacional hasta 2000 gramos ordinaria”.

##### **Alegaciones de Correos**

Correos reconoce el error cometido al agregar los PA y manifiesta en sus alegaciones que “procederá a su corrección”.

##### **Respuesta de la CNMC**

El error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado por el auditor y mantener el criterio de agregación uniforme siempre que tal agregación se realice.

En todo caso, tal y como se requiere en el punto 6 de la presente Resolución, puesto que la nueva presentación de resultados correspondientes al ejercicio 2013 se realizará con el nivel de desagregación de PA existente en cada momento en el SCC, se evitará, de forma natural, que este tipo de errores de agregación se produzcan en el futuro. En el caso de presentarse una agregación de servicios en el futuro, Correos clasificará el PA “301 Carta Ordinaria Elecciones” según lo indicado en la respuesta siguiente.

##### **Respuesta número 1.**

En el ejercicio de 2013, el error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado, de modo que el PA “301 Carta

Ordinaria Elecciones” se agregue en el servicio presentado “Carta Nacional hasta 2000 gramos ordinaria”, en el caso de que tal agregación sea requerida.

## **2 Inclusión del producto analítico “400 Paquete Postal Exportación hasta 5Kg” en el servicio “Paquetes Postales hasta 10 Kg” en el ejercicio 2012 [6]**

Según pone de manifiesto Isdefe en su Informe, el PA “400 Paquete Postal Exportación<=5kg” está agregado en el ejercicio 2012 en el servicio presentado “Paquetes Postales hasta 10 kg”. Concluye el auditor que esta agregación implica una incidencia ya que los importes y el volumen de este PA correspondientes a los pesos de 0 a 2 Kg. deberían haberse agregado en el servicio presentado “Paquetes Postales hasta 2 kg”.

Isdefe no ha podido calcular el impacto de este aspecto identificado en los resultados ya que no cuenta con información sobre el desglose del PA “400 Paquete Postal Exportación<=5kg” en el tramo de 0 a 2 Kg. y de 3 a 5 Kg. para poder asignar sus importes a los correspondientes servicios presentados a la CNMC.

### **Alegaciones de Correos**

Según expone Correos en sus alegaciones, la incidencia “*es consecuencia de una situación excepcional por la que el detalle por PA es menor que el de los servicios presentados*”, explicando que “*se optó por incorporar los ingresos y los costes de este servicio a la línea del informe presentado a la CNMC paquetería de < 10Kg teniendo en cuenta que según peso medio el margen de imprecisión era mínimo*”.

Correos termina su alegación sobre este punto manifestando que procederá a su corrección.

### **Respuesta de la CNMC**

El error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado por el auditor y mantener el criterio de agregación uniforme siempre que tal agregación se realice.

En todo caso, tal y como se indica en el punto 6 de la presente Resolución, en el futuro Correos presentará los resultados desagregados por los PA que existan en cada momento en el SCC, lo cual evitará, de forma natural, que este tipo de errores de presentación se produzcan en el futuro. En el caso de presentarse una agregación de servicios en el futuro, Correos clasificará el PA “400 Paquete Postal Exportación<=5kg” según lo indicado en la respuesta siguiente.

### **Respuesta número 2.**

En el ejercicio 2013, el error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado, de modo que el PA “400

Paquete Postal Exportación<=5kg” quede correctamente clasificado de acuerdo a su peso.

### **3 Inclusión del PA producto analítico “95 Paquete Postal Exportación <=2Kg” en el servicio “Paquetes Postales hasta 10 Kg” en el ejercicio 2011 [ 7 ]**

Según pone de manifiesto Isdefe en su Informe, el PA “95 Paquete Postal Exportación<=2kg” está agregado en el ejercicio 2011 en el servicio presentado “Paquetes Postales hasta 10 kg”. Esta agregación es incorrecta ya que este PA debería estar asignado al servicio “Paquetes Postales hasta 2 kg”.

Isdefe ha calculado el impacto en los resultados de este aspecto identificado. Los resultados corregidos de 2011 que se publican en el apartado V de la presente Resolución corrigen la asignación incorrecta realizada por Correos y clasifican el PA “95 Paquete postal Exportación <=2Kg” en el servicio “Paquetes Postales hasta 2Kg”.

#### **Alegaciones de Correos**

Según expone Correos en sus alegaciones, “efectivamente, en el informe de la CA del ejercicio 2011 se realizó una asignación errónea de PA al detalle de servicio agregado presentado en el informe”.

Correos termina su alegación sobre este punto manifestando que procederá a su corrección.

#### **Respuesta de la CNMC**

El error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado por el auditor y mantener el criterio de agregación uniforme siempre que tal agregación se realice.

En todo caso, tal y como se indica en el punto 6 de la presente Resolución, en el futuro Correos presentará los resultados desagregados por los PA que existan en cada momento en el SCC, lo cual evitará, de forma natural, que este tipo de errores de presentación se produzcan en el futuro. En el caso de presentarse una agregación de servicios en el futuro, Correos clasificará el PA “95 Paquete Postal Exportación <=2Kg” según lo indicado en la respuesta siguiente.

#### **Respuesta número 3.**

En el ejercicio 2013, el error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado, de modo que el PA “95 Paquete Postal Exportación <=2Kg” quede correctamente clasificado de acuerdo a su peso.

#### **4 Imputación de determinados costes considerados no imputables a producto analítico en lugar de a “Actividades no imputables a Servicios”(ANIS) [ 8 ]**

Isdefe considera que ciertas imputaciones de costes a servicios, en base a su naturaleza, deben ser imputadas a “ANIS”. En particular, se refiere Isdefe a en su Informe a la imputación de los costes registrados en las siguientes cuentas:

- 6530100 Indemnización reclamaciones clientes en 2011 y 2012.
- 6530101 Indemnizaciones de clientes con contrato en 2011 y 2012.
- 7780902 Ingresos extraordinarios e-certificado en 2012.

Argumenta el auditor en su informe que *“las indemnizaciones a clientes por una prestación de servicios con un nivel inferior al estándar de calidad requerido no es un coste ordinario sino un coste no asignable, sin perjuicio de que estas indemnizaciones se devenguen recurrentemente. Por otro lado, unos ingresos extraordinarios, por su propia naturaleza, no pueden ser asignados a la actividad ordinaria de la empresa y, en definitiva, a los PA.”*

Isdefe ha identificado que las cuentas 6530100 y 6530101 han sido imputadas a PA en 2011 y 2012, mientras que la cuenta 7780902 únicamente ha sido imputada a PA en 2012, ya que en el ejercicio 2011 sí fue imputada a “ANIS”.

Los importes de estas cuentas se indican en la tabla siguiente; a partir de los mismos Isdefe ha calculado el impacto de este aspecto identificado, que sólo es material para la cuenta “6530100 Indemnización reclamaciones clientes” que afecta a los servicios de Giro:

**[CONFIDENCIAL]**

**FIN CONFIDENCIAL]**

### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta su desacuerdo con el criterio del auditor respecto de la imputación de las indemnizaciones por reclamaciones de clientes:

*“- Las indemnizaciones, analíticamente han sido consideradas como costes de la prestación del servicio al considerarse que un ratio muy bajo de indemnizaciones, como es el caso de correos, forma parte de la operativa normal de cualquier actividad empresarial. [...]”*

Correos manifiesta sin embargo su acuerdo respecto de los e-certificados:

*“- En el caso de los e-certificados efectivamente en 2012 se debería haber mantenido el criterio de ejercicios anteriores y mantenerlo en el epígrafe ANIS”*

### **Respuesta de la CNMC**

Esta Comisión estima que las indemnizaciones satisfechas por Correos a cualquier tipo de clientes, constituyen un coste de naturaleza no ordinaria, independientemente de que el ratio anual resultante sea bajo en relación al volumen de servicios prestados o de que devengar estas indemnizaciones por incumplimientos forme parte de la operativa habitual de cualquier actividad empresarial. En consecuencia, procede calificar tales indemnizaciones como costes no asignables a servicios y deben ser imputadas a ANIS.

Respecto de los ingresos no ordinarios provenientes de los e-certificados, por su propia naturaleza, corresponde calificarlos igualmente como no asignables a servicios y procede también por tanto su imputación a ANIS con criterio uniforme al que venía aplicando Correos en anteriores ejercicios.

Dado que el impacto calculado por la imputación a servicios de las indemnizaciones por reclamaciones de clientes es material<sup>9</sup> únicamente para los servicios de Giro, se requiere que Correos corrija el criterio de imputación desde el ejercicio 2013.

### **Respuesta número 4.**

En el ejercicio 2013, Correos corregirá la imputación de las indemnizaciones satisfechas a clientes, debiendo imputarse a ANIS. Respecto de la imputación de los ingresos extraordinarios por e-certificados, deberán seguir imputándose a ANIS, tal y como ya se venía realizando. Correos aplicará uniformemente el criterio de imputación en ejercicios sucesivos.

---

<sup>9</sup> Superior al 1% del coste total del servicio.

### ***5 Imputación de la dotación de la provisión de existencias de sellos únicamente a aquellos productos analíticos PA que requieran elementos de franqueo [ 12 ]***

Tal y como se señalaba en la revisión del cumplimiento de las incidencias identificadas en la verificación del ejercicio 2010, persiste la incidencia de imputar las provisiones de sellos a elementos que no precisan elementos de franqueo.

En particular, Isdefe identifica en su Informe una incidencia indicando que la cuenta “6930110 Dotación provisión sellos” se ha imputado a todos los PA en función del coste de la actividad de “Admisión”, por un importe de **[CONFIDENCIAL ]** de euros en 2011 y de **[CONFIDENCIAL ]** de euros en 2012, incurriendo por tanto en una imputación incorrecta de costes en el caso de los PA que no requieren elementos de franqueo, cuyo impacto se estima inmaterial.

Isdefe concluye que este criterio de asignación debe ser modificado para que únicamente reciban coste de esta cuenta los PA que requieran elementos de franqueo.

#### **Alegaciones de Correos**

Correos coincide con la conclusión del auditor en este punto, constando que dicha provisión se ha imputado de forma errónea a PA que no necesitan elementos de franqueo y que el impacto del error es inmaterial. Correos indica que hará “*las modificaciones oportunas para que no se repita en el futuro*”.

#### **Respuesta de la CNMC**

Si bien se considera que el impacto de la incidencia identificada en este punto es inmaterial, se considera que su corrección mejora la causalidad de las imputaciones de las provisiones de sellos, por lo que se considera adecuado que se corrija el criterio de imputación según lo indicado por el auditor.

Teniendo en cuenta lo anterior, se insta a Correos a que corrija el error detectado en sucesivos ejercicios y, teniendo en cuenta que el impacto se estima inmaterial en los resultados objeto de revisión, se corrija por primera vez el cambio de criterio en las imputaciones en el ejercicio 2013, de forma que los resultados del ejercicio de 2013 que Correos deberá presentar nuevamente como consecuencia del cumplimiento de la presente Resolución, se presenten corrigiendo el criterio de imputación indicado, de modo que la provisión de sellos se impute únicamente a los PA que requieran medios de franqueo.

#### **Respuesta número 5.**

En el ejercicio 2013 Correos deberá corregir la imputación de la provisión de sellos, de modo que se impute únicamente a los PA que

requieran medios de franqueo. En ejercicios sucesivos, Correos deberá aplicar consistentemente este criterio.

#### **IV.2.3 MEJORAS PROPUESTAS POR EL AUDITOR DE LA CNMC AL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA DE CORREOS.**

##### ***6 Entrega de resultados con la desagregación de producto analítico existente en el sistema de contabilidad de costes [1]***

###### **Antecedentes**

Según pone de manifiesto Isdefe en su Informe, existe un listado de servicios en la documentación entregada por Correos a la CNMC y un listado de PA desagregados en sus sistemas informáticos para la contabilidad interna que no se entrega a la autoridad competente pero que es la base para calcular los resultados entregados mediante la agregación.

###### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Isdefe considera que carece de sentido realizar una agregación *ad hoc* para la entrega a la CNMC, por lo que propone la desaparición de dicha agregación. La mejora propuesta consiste en presentar dichos resultados con el nivel de desagregación de PA que tiene el SCC de Correos.

###### **Beneficios para el SCC**

El conocimiento de la información desagregada de PA mejora la transparencia respecto de los resultados que se presentan a la CNMC y facilita las tareas de supervisión regulatoria.

###### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta su acuerdo en incorporar la mejora en ejercicios siguientes.

###### **Respuesta de la CNMC**

Así pues, se concluye que el conocimiento de la información desagregada de PA, facilita las tareas de supervisión regulatoria de esta Comisión y, por tanto, se considera adecuado implantar esta mejora según lo descrito por el auditor.

Para cada uno de los servicios del SPU, Correos aprueba una tarifa que es comunicada a la CNMC al objeto de que se pueda comprobar su adecuación a los principios previstos en el artículo 34 de la LSPU. Sin embargo, tal y como venía presentando Correos los resultados -agregando bajo el epígrafe “Carta Nacional <=2000 gramos ordinaria” los servicios de carta ordinaria nacional de distintos pesos en el ámbito del SPU (hasta 50gr., hasta 100 gr., hasta 500 gr, hasta 2000 gr.) y otros servicios relacionados con OSP encomendadas a Correos en relación con



procesos electorales-, se debía usar como punto de partida del análisis, el ingreso y coste medio del conjunto de productos, agregado con el criterio decidido por Correos. Al implementarse esta mejora podrán conocerse de manera desagregada los ingresos, costes, márgenes, totales y unitarios, de cada uno de servicios SPU agrupados bajo este epígrafe, permitiendo realizar un análisis más preciso de las tarifas comunicadas para cada uno de dichos servicios. Este requerimiento se complementa con el recogido en el punto siguiente [7] donde, como se verá, se requiere que la coincidencia entre los PA del modelo de CA y los servicios SPU prestados por Correos sea completa.

Los mismos beneficios resultan de una desagregación de los servicios de paquetería, OSP encomendadas, etc. En general, disponer de la información desagregada permitirá y facilitará el análisis individualizado de los servicios que se prestan de manera efectiva por Correos en el mercado ya que su agregación dificulta o impide el análisis requerido en las tareas de supervisión regulatoria que esta Comisión tiene encomendadas.

Respecto de la implantación de esta mejora, teniendo en cuenta que es un desglose de información que ya existe en el SCC, se considera adecuado que se implante desde el ejercicio 2013. Así pues, la entrega de resultados de 2013 que realizará Correos en cumplimiento de la presente Resolución, se realizará con el nivel de desagregación actualmente existente en el modelo de CA.

#### **Respuesta número 6.**

La presentación a esta Comisión de los resultados de la CA de Correos deberá realizarse con el nivel de desagregación de PA existente en cada momento en el SCC del operador. Este requerimiento se implantará desde el ejercicio 2013.

### ***7 Desagregación de los productos analíticos en los servicios comerciales efectivamente prestados por Correos [ 2 ]***

#### **Antecedentes**

De acuerdo con el Informe de Isdefe, no todos los servicios comerciales de Correos que integran el SPU constan como PA en su SCC, si bien en cumplimiento estricto de la Ley Postal de 2010, Correos debería incluir como PA en su CA todos los servicios que presta dentro del ámbito del SPU.

#### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

La mejora consiste en modificar el listado de PA del SCC de Correos adaptando dicho listado al listado de servicios que integran el SPU y que son efectivamente

prestados por Correos e incluidos en sus tarifas oficiales. El Informe indica asimismo que dicho listado debe ser actualizado al menos anualmente, en función de la creación de nuevos servicios y/o tarifas en su guía de productos y tarifas oficiales e incluye una propuesta de listado de PA, correspondiente a los servicios prestados por Correos que conforman en la actualidad el SPU.

### **Beneficios para el SCC**

La coincidencia de PA con los servicios que integran el SPU que presta el operador designado, Correos, sirve de soporte a la actividad de supervisión de la CNMC y permite, en particular, realizar la revisión anual de las tarifas que aprueba Correos para los servicios que presta en régimen de obligaciones de servicio universal.

### **Alegaciones de Correos**

Correos no comparte la apreciación de que la Ley Postal de 2010 exija el nivel de desagregación de PA mencionado. No obstante, manifiesta su acuerdo en *“incorporar todas las mejoras que pudieran ser útiles en el desarrollo de las actividades de supervisión de la CNMC”* y en mantener la relación de PA actualizada en función de la evolución de los servicios comerciales.

Respecto del momento de implantación de la mejora, Correos manifiesta en sus alegaciones que *“No es posible obtener los datos de nuevos PA’s de forma retroactiva para períodos cerrados, por lo que no se podría presentar este detalle para el ejercicio 2013”*. La propuesta de Correos es realizar la primera implantación en 2014, *“teniendo en cuenta que habría que realizar un ejercicio de estimación de los 9 primeros meses del año, periodo en el que estos PA no existían en el modelo de CA”*.

### **Respuesta de la CNMC**

Esta Comisión entiende que la Ley Postal de 2010 exige que el operador designado para la prestación del SPU – Correos – tenga en su SCC un nivel de desagregación de servicios que permita diferenciar claramente *“cada uno”* de los servicios prestados, tanto los que forman parte del SPU como los que no forman parte del mismo.

El artículo 26.1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, señala que *“El proveedor designado llevará en sus sistemas de contabilidad interna cuentas separadas de modo que se diferencie claramente entre cada uno de los servicios y productos que forman parte del servicio universal y los demás servicios y productos que no forman parte del mismo”*. Y añade que *“Existirán cuentas separadas, como mínimo, para cada uno de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal”*.

Si bien el tenor literal de la previsión mencionada no deja a lugar a dudas, adicionalmente, el artículo 34 de la mencionada Ley señala, en relación con los precios de los servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio universal, que deberán *“fijarse teniendo en cuenta los costes reales del servicio”*, lo que exige que la CA aporte los datos necesarios para poder verificar los precios de

cada uno de los servicios prestados bajo obligaciones de servicio universal e incluidos en el listado oficial presentado anualmente a esta Comisión y, por ende, que el nivel de desglose entre los servicios de la CA y los del listado de precios sea el mismo.

En otro caso, seguirían produciéndose anomalías, como la puesta de manifiesto por la Resolución de la CNMC relativa a los precios del SPU 2014<sup>10</sup>, consistente en la imposibilidad de esta Comisión de verificar la adecuación a costes reales de determinados servicios prestados en régimen de servicio universal y previstos en la lista oficial de precios presentada a la CNMC, por no existir en la CA un nivel de desagregación en PA correlativo al existente en las tarifas oficiales presentadas.

La coincidencia de los PA del SCC con los servicios comerciales prestados por Correos permite, por tanto, realizar las tareas de supervisión y hacerlo con mayor objetividad; dicha coincidencia debe producirse, en todo caso, en relación con los servicios que Correos preste en el ámbito del SPU, cuyas tarifas oficiales son objeto de revisión por la CNMC, debiendo esta Comisión comprobar las condiciones previstas en el Título tercero, capítulo cuarto, de la LSPU.

Sin embargo, tal y como dispone el artículo 26 LSPU, la exigencia de desglose no se restringe al SPU, que constituye un “mínimo”, sino que también se refiere expresamente a los productos y servicios que no integran el SPU. Es más, la supervisión regulatoria requiere en sí misma que todos los servicios prestados se diferencien en el SCC. Sólo así es posible, por ejemplo, la comprobación de la ausencia de subvenciones cruzadas entre servicios, que pudieran resultar anticompetitivas.

Por ello, en relación con los servicios prestados fuera del ámbito del SPU, se requiere que Correos ajuste al máximo la coincidencia con sus servicios comerciales, entendiendo que el ajuste no podrá ser a veces completo, debido, por ejemplo, al momento en que se comiencen a comercializar nuevos servicios (desfasado con el inicio de ejercicio y que no haya podido ser previsto por la compañía) o debido a otras causas que Correos deberá justificar convenientemente.

Así pues se concluye que el conocimiento de la información desagregada de PA y la coincidencia de los PA del SCC con los servicios comerciales prestados efectivamente por el operador, tanto en el ámbito del SPU como fuera del mismo, permite a esta Comisión realizar, sin restricciones, las tareas de supervisión regulatoria que tiene encomendadas. Por tanto, se considera adecuado que Correos implante esta mejora según lo especificado por el auditor para los servicios integrados en el SPU, haciéndola extensiva al resto de productos comerciales de Correos según las limitaciones de alcance expresadas en el párrafo anterior que, en su caso, puedan surgir.

---

<sup>10</sup> Resolución por la que se revisan los precios de los servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público para el año 2014, de 2 de abril de 2014.

Finalmente, en cuanto al momento de implantación de esta mejora, se entiende que la definición de nuevos PA coincidente para ambos ámbitos, CA y servicios comerciales, requiere cambios estructurales en el modelo de contabilidad analítica, por lo que se propone que se implemente en ejercicios posteriores a los que son objeto de revisión, requiriendo por tanto que la primera implantación se haga sobre los resultados de la CA del ejercicio 2014.

### **Respuesta número 7.**

Desde el ejercicio 2014, Correos deberá presentar un nivel de desglose de PA en su SCC y en los resultados de la CA que entregue a la CNMC, que permita identificar la información contable correspondiente a cada uno de los productos y servicios enumerados en las tarifas oficiales anuales, correspondientes a los servicios prestados en régimen de obligaciones de servicio universal. Se requiere, por tanto, que la correspondencia entre dichos productos sea completa y que se mantenga el listado de PA actualizado.

En relación con los servicios comerciales prestados por Correos fuera del ámbito del SPU, deberá procurar la máxima coincidencia entre los incluidos en sus tarifas oficiales y los PA del SCC y de la CA que entregue a la CNMC, lo que será exigible asimismo desde el ejercicio 2014.

## ***8 Desagregación de los productos analíticos en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas, residenciales y no residenciales [ 3 ]***

### **Antecedentes**

De acuerdo con el informe de auditoría de Isdefe, la progresiva liberalización del mercado postal y la aparición de operadores de acceso, requieren que la CNMC disponga de un instrumento que permita verificar que los precios mayoristas de acceso cumplen con los requisitos establecidos en la LSPU, así como resolver posibles conflictos de acceso a la red postal pública planteados por parte de dichos operadores.

Por otra parte, el Informe señala asimismo que, dada la realidad del mercado postal y la existencia de grandes clientes o clientes no residenciales, se produce una dualidad en el mercado que permite segmentar los servicios minoristas que presta Correos en dos tipos diferenciados en función del tipo de cliente, residencial y no residencial. El cliente residencial es el cliente clásico que realiza pocos envíos o envíos esporádicos y que utiliza la totalidad de la red postal (admisión, clasificación,

transporte y distribución), pagando la tarifa oficial de los servicios comerciales que recibe por parte de Correos. El cliente no residencial es aquel que realiza grandes envíos periódicos y que no utiliza la totalidad de la red postal, sino que entrega los envíos en Centros de tratamiento automatizado y, en ocasiones, también los entrega clasificados. Mediante esta forma de operación los clientes no residenciales ahorrarían un coste a Correos que el operador repercute vía descuentos sobre las tarifas oficiales.

### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Isdefe propone modificar el listado de PA de la CA de Correos realizando las siguientes modificaciones:

- Desagregar los PA mayoristas prestados a operadores de acceso.
- Desagregar los PA en servicios minoristas prestados a clientes residenciales y servicios minoristas prestados a clientes no residenciales.

En ambos casos, los operadores de acceso y los clientes no residenciales se desagregarán en facturación superior a 100.000 euros y facturación superior a 1.000.000 euros o en otros umbrales que, como se menciona posteriormente, Correos considere relevantes en función de los descuentos prestados de acuerdo con el perfil del cliente.

Se entiende que el listado de PA presentado en el ejercicio 2012, modificado con lo indicado en los puntos 7 (coincidencia entre los PA y los servicios comerciales de Correos, en todo caso respecto del SPU) y 9 (desagregación de la carta ordinaria de 20 gramos en función de los generadores de descuentos) de la presente Resolución, es el adecuado para reflejar los servicios prestados a clientes residenciales. A partir de ese listado, Isdefe propone que Correos presente los correspondientes listados de servicios efectivamente prestados a operadores de acceso y los listados de servicios efectivamente prestados a clientes no residenciales.

Debido a los posibles cambios estructurales en el modelo de CA que implica esta modificación, Isdefe propone que se implante en los ejercicios siguientes y no en los ejercicios 2011 y 2012 objeto de revisión.

### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta en sus alegaciones las dificultades técnicas asociadas a la implementación de esta mejora, que requeriría cambios estructurales en el modelo relacionados con el hecho de que, actualmente, el modelo no incorpora dimensión de tipología de clientes.

En particular, Correos considera como factores relevantes para la implementación de esta mejora:

- Que resulta inviable definir PA diferenciados por tipología de cliente o nivel de facturación, dada la inexistencia de servicios específicos para operadores

acceso y la ausencia de trazabilidad en la red de los envíos por cliente en los servicios ordinarios.

- Que el detalle de costes por tipología de cliente y nivel de facturación es una inferencia a partir de los datos de la CA y de la información obtenida sobre el lugar de depósito, grado de clasificación y ámbito de destino de cada cliente.
- Que la obtención de este nivel de detalle adicional conlleva un tiempo de procesamiento de la información que haría difícilmente cumplible el plazo vigente de presentación de cuentas, antes del 25 de julio de cada año. Correos plantea la alternativa de presentar un segundo entregable que completaría los resultados de la CA con el detalle de tipología de cliente y nivel de facturación.

### **Respuesta de la CNMC**

Se considera que la mejora que propone el auditor es necesaria en la medida en que proporciona información esencial para la realización de importantes funciones de supervisión regulatoria que la CNMC tiene encomendadas, relativas a los servicios prestados a operadores alternativos, grandes clientes y clientes minoristas, en atención a las especificidades de cada segmento identificado y a la interdependencia de sus actuaciones en el mercado. La información que proporciona el modelo actual de SCC no permite conocer cuál es el precio efectivo, y por tanto nivel de descuento aplicado, que paga cada tipología de cliente, ni sus volúmenes de envío o los costes que generan por la prestación del servicio.

En cuanto a los remitentes de envíos masivos o usuarios no residenciales, la implementación de esta mejora implica que el supervisor disponga, por un lado, de información sobre los precios efectivos que pagan dichos clientes, y, por otro, de los costes reales de prestación de los servicios que reciben permitiendo analizar el cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 34 LSPU. Asimismo, esta mejora aportará los datos necesarios para garantizar que los descuentos aplicados a estos clientes cumplen los requisitos previstos en el artículo 35 LSPU y, de conformidad con el mismo artículo, no suponen un incremento de la carga financiera injusta compensable al operador designado.

En relación con los operadores de acceso, la mejora propuesta proporciona un instrumento que permite conocer los precios de acceso a la red postal y los costes de prestación de dichos servicios mayoristas y evitar que dichas tarifas puedan derivar en prácticas abusivas por parte del operador designado. Asimismo constituye un primer nivel de información, que como se verá debe completarse, necesario para garantizar que el acceso a la red postal se realiza en las condiciones y de conformidad con los principios previstos en el artículo 45 de la LSPU y comprobar que las tarifas de acceso a la red responden, de forma objetiva, a los costes ocasionados al operador designado y a los costes evitados a dicho operador.

En cuanto a la proporcionalidad de la medida que se solicita, consistente en requerir la mencionada desagregación de los servicios en el modelo de CA, debe señalarse

que los servicios que recibe cada grupo de clientes son, en definitiva, diferentes, al menos en lo que respecta a las actividades de admisión y clasificación de los envíos, por lo que esta Comisión concluye que tal diferenciación debe tener reflejo también en los servicios del modelo de CA, que deben desagregarse incorporando la dimensión de cliente.

Con respecto a las dificultades de implementación manifestadas por Correos en sus alegaciones, y reconociendo que la puesta en práctica de esta mejora requiere cambios estructurales en el SCC, se considera adecuado señalar que ello no es motivo para no realizar la desagregación de datos solicitada, que incorpore la dimensión de cliente, imprescindible para poder desarrollar las funciones anteriormente mencionadas y legalmente atribuidas a la CNMC. Una prueba evidente de las consecuencias que la ausencia de los datos solicitados ha generado en relación con las funciones de supervisión regulatoria, quedó de manifiesto en la Resolución de la CNMC por la que se verificaban los precios SPU aplicables en 2014, anteriormente citada, en la que no se pudo valorar la adecuación a los costes reales de prestación, de los precios efectivos que pagan los remitentes de envíos masivos. En atención a todo lo expuesto, esta Comisión considera que Correos debe cumplir con el requerimiento de crear los servicios mencionados en el modelo de CA, con el nivel de desglose indicado por el informe de auditoría.

En particular, en relación con el nivel de desagregación propuesto en función de los umbrales de facturación anteriormente definidos (facturación superior a 100.000 euros y facturación superior a 1.000.000 euros tanto para operadores de acceso como para clientes no residenciales), se considera una primera aproximación de utilidad para dar cumplimiento al requerimiento realizado, si bien se invita a Correos a profundizar en dicha segmentación, de acuerdo con los perfiles reales de cliente que sean diferenciables, teniendo en cuenta criterios objetivos, y a presentar dichas propuestas alternativas a la CNMC para su análisis; en esta línea en particular, incidirán también las mejoras del SCC que esta Comisión valorará en ejercicios sucesivos.

Finalmente, en cuanto a los plazos para la implementación práctica de esta mejora, la solución propuesta por Correos, consistente en la entrega de un informe técnico con el desglose de servicios por tipo de cliente y niveles de facturación expresados por el auditor, se considera, provisionalmente y en atención a la premura en disponer de dicha información, una solución aceptable. No obstante, esta Comisión entiende que el desglose de servicios por tipo de cliente debe ser integrado en el modelo de CA ya que ello permitirá que el conjunto de la información entregada a la CNMC sea más consistente, trazable y, en definitiva, fiable. Esto es así ya que los resultados de todos los servicios o PA serán el resultado de la aplicación de criterios de reparto determinados, aportando trazabilidad completa a las imputaciones de costes e ingresos en cada fase del modelo y permitiendo formular una opinión más rigurosa sobre la objetividad, causalidad, consistencia y auditabilidad de los repartos.

En consecuencia, Correos deberá realizar una nueva presentación de los resultados de la CA de 2013 que incorpore la desagregación de servicios por tipología de clientes indicada por el auditor, en un informe técnico que deberá presentar en el plazo de diez días desde la notificación de la presente Resolución. La metodología empleada por Correos para implementar la mejora descrita, en los términos indicados en esta Resolución, será auditada y sometida a revisión de la CNMC, quien emitirá una opinión sobre su causalidad, objetividad y el sometimiento a la normativa y requerimientos contables aplicables. En su caso, en la Resolución sobre la verificación de los resultados de la CA de Correos del ejercicio 2013, esta Comisión podrá requerir mejoras adicionales en caso de considerarse necesarias.

En cuanto a la presentación de los resultados correspondientes al ejercicio 2014, puesto que la mejora requerida implica cambios estructurales en el modelo de CA, se presentan las mismas dificultades en cuanto a plazos, debido a que gran parte del ejercicio habrá transcurrido ya a la fecha de emisión de la presente Resolución. En consecuencia, se aceptará también para 2014, la presentación de un informe técnico con los resultados segmentados por tipología de cliente y niveles de facturación, en el plazo de las 5 semanas siguientes a la fecha de entrega de resultados obligada.

Por último, de cara a la presentación de resultados del ejercicio 2015, se entiende adecuado y proporcionado requerir a Correos para que adopte las medidas oportunas y establezca los procedimientos necesarios para integrar en el modelo de CA la dimensión de cliente y servicios específicos que respondan a los perfiles reales de cliente que sean diferenciables en los segmentos minorista y mayorista.

En consecuencia, Correos deberá modificar el listado de PA existentes en el modelo vigente de CA, aportando información desagregada en relación con los siguientes PA:

- PA mayoristas prestados a operadores de acceso
- PA minoristas prestados a clientes residenciales
- PA minoristas prestados a clientes no residenciales

En los supuestos relativos a operadores de acceso y clientes no residenciales, los PA se desagregarán en facturación superior a 100.000 euros y facturación superior a 1.000.000 euros. Cualquier otra propuesta alternativa a la segmentación por volumen de facturación deberá ser presentada ante esta Comisión para su análisis y valoración antes de ser efectiva.

En definitiva:

- El desglose de servicios requerido, correspondiente a los resultados de la CA del ejercicio 2013, se presentará mediante un informe técnico en los diez días siguientes a la notificación de la presente Resolución.



- El desglose de servicios requerido, correspondiente a los resultados de la CA del ejercicio 2014, se presentarán mediante un informe técnico en el plazo de las 5 semanas siguientes a la fecha establecida legalmente para la presentación de resultados.
- A partir del ejercicio 2015, el desglose de servicios requerido deberá estar integrado en el modelo de CA que Correos presente a la CNMC.

### **Respuesta número 8.**

Desde el ejercicio 2013, Correos deberá implementar esta mejora según lo descrito por el auditor en su Informe y con los requerimientos expresados por esta Comisión en los párrafos anteriores.

## **9 Desagregación del producto analítico Carta ordinaria nacional de hasta 20 gramos [ 13 ]**

### **Antecedentes**

Isdefe ha analizado, por encargo de la CNMC, los descuentos que Correos viene aplicando a remitentes de envíos masivos, ya sean grandes clientes u operadores de acceso a los que presta servicios postales mayoristas.

El auditor pone de manifiesto en su Informe las carencias de información del SCC en relación con dichos descuentos y concluye que *“un aspecto fundamental en el negocio de Correos y con un impacto muy relevante en los resultados, como son los descuentos, no pueden ser analizados en todas sus vertientes en la CA.”* En particular, Isdefe hace hincapié en que dos de las principales variables en función de las cuales se aplican los mencionados descuentos, como son el ámbito de destino de los envíos que tales clientes realizan y el grado de clasificación con que presentan sus envíos a Correos, no están explícitamente consideradas en el SCC.

### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Isdefe propone la desagregación de los PA en función de las dos variables mencionadas, esenciales en la formación de los descuentos. Así, cada servicio debe desglosarse en las siguientes categorías:

- Por ámbito de destino: local (envíos admitidos y distribuidos en el mismo municipio), D1 (poblaciones de más de 50.000 habitantes), D2 (poblaciones de menos de 50.000 habitantes), resto.
- Por Grado de Clasificación: G0, G1, G2.

Por otra parte, Isdefe manifiesta en su Informe que la aplicación a todos los PA de esta mejora, provocaría un incremento desmesurado del número de PA en el SCC,

por lo que propone aplicar el desglose únicamente al servicio “Carta ordinaria nacional de hasta 20 gramos”, por ser el de mayor relevancia en términos de ingresos y de volumen de envíos.

### **Beneficios para el SCC**

El SCC en la actualidad no aporta información que permita realizar un análisis riguroso y fundamentado de los descuentos existentes en el mercado. Se trata, por tanto, de suplir esta ausencia de información en el modelo actual, para que el organismo supervisor pueda pronunciarse y adoptar decisiones en relación con uno de los elementos de mayor incidencia en la configuración actual del mercado postal, sobre la base de datos consistentes, trazables y fiables.

### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta en sus alegaciones que, *“en este caso, la obtención del detalle no va asociada a cada cliente, sino al total del servicio, por lo que la obtención es mucho más directa que en el caso de la observación anterior”*.

No obstante, propone que *“puesto que son variables muy vinculadas al segmento de cliente, forme parte del segundo entregable al que se hace referencia en la observación anterior”*<sup>11</sup>, en cuyo caso esta información podría estar disponible para el ejercicio 2013.

### **Respuesta de la CNMC**

Las tipologías de destino que actualmente considera Correos en su modelo son:

- Local, para envíos admitidos y distribuidos en el mismo municipio
- D1, para envíos con destino a poblaciones de más de 50.000 habitantes
- D2, para envíos con destino a poblaciones de menos de 50.000 habitantes

El coste de distribución sería diferente entre dichas tipologías y un componente esencial en la formación de los descuentos.

Las tipologías de grado de clasificación que actualmente considera Correos en su modelo son:

- G0, para los remitentes que entregan la correspondencia sin clasificar.
- G1 Y G2, en función del grado de clasificación con que dicha correspondencia es entregada para su admisión, según se clasifique por provincias (G1) o completamente (G2).

---

<sup>11</sup> Con la expresión “observación anterior”, Correos se refiere a la observación realizada por el auditor en relación a la desagregación de los PA en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas no residenciales.

El coste en que se incurriría en la admisión de los envíos sería diferente en función del grado de clasificación con que son entregados para su admisión y un componente esencial en la formación de los descuentos.

Se considera que la mejora que propone el auditor debería implementarse al proporcionar información imprescindible para poder analizar uno de los elementos de mayor relevancia en el mercado postal actual y de mayor incidencia en las condiciones de competencia existentes, los descuentos, por lo que se considera esencial desde el punto de vista de la supervisión regulatoria del sector. Como se ha mencionado, la información que aporta el modelo actual de SCC simplemente permite deducir la existencia de descuentos como la diferencia existente entre los ingresos brutos y los ingresos netos por PA ya que no incluye la dimensión de cliente.

Esta propuesta constituye una mejora complementaria y estrechamente vinculada a la expuesta en el apartado anterior; el desglose requerido por tipología de cliente permitirá conocer los precios efectivos que pagan los distintos demandantes del servicio y los costes que genera la prestación de los mismos (art. 34 LSPU), así como comprobar que dichos precios no suponen un incremento injustificado de la carga financiera injusta (artículos 35.3 y 45.5 LSPU). El desglose solicitado de acuerdo con las dos variables indicadas permitirá profundizar en la adecuación de los descuentos y las condiciones de acceso a la red a los principios recogidos en los artículos 35 y 45 LSPU y objetivar la composición de los descuentos que se ofrecen a los distintos tipos de cliente en función de los costes realmente evitados al operador designado (artículo 46 LSPU). La aplicación de ambas mejoras permitirá, por tanto, no deducir, sino conocer efectivamente los descuentos aplicados a cada tipo de cliente así como algunos factores objetivos a los que obedecen dichos descuentos.

Respecto del alcance de la mejora, estimando el análisis realizado por el auditor, se considera proporcionado limitar el alcance a la carta nacional de peso inferior a 20 gramos, teniendo en cuenta que este producto representa el **[CONFIDENCIAL ]** de los envíos postales que realiza la operadora y el **[CONFIDENCIAL ]** de los ingresos totales.

En relación con la implementación práctica de esta mejora, la solución propuesta por Correos, consistente en la presentación del desglose solicitado en el mismo informe técnico en que se presentarían los resultados desagregados por tipología de cliente indicados en la anterior respuesta, se considera, provisionalmente, una solución aceptable por los mismos motivos allí expuestos. No obstante, también por los mismos motivos, esta Comisión entiende que la implementación de esta mejora debe ser integrada en el modelo de CA en ejercicios sucesivos.

En consecuencia se requiere que, en la nueva entrega de resultados de la CA del ejercicio 2013 que realizará Correos, dentro de los diez días siguientes a la

notificación de la presente Resolución, incorpore dicha desagregación de la carta de peso inferior a 20 gramos según la mejora propuesta mediante informe técnico.

La metodología empleada por Correos para implementar la mejora descrita, en los términos indicados en esta Resolución, será auditada y sometida a revisión de la CNMC, quien emitirá una opinión sobre su causalidad, objetividad y el sometimiento a la normativa y requerimientos contables aplicables. En su caso, en la Resolución sobre la verificación de los resultados de Correos del ejercicio 2013, esta Comisión requerirá las mejoras adicionales que considere necesarias.

En relación con el ejercicio 2014, mientras se entregue la dimensión de cliente descrita en la anterior mejora en informe técnico, la implementación de la mejora requerida en este punto, se presentará conjuntamente a la desagregación de PA por tipología de cliente descrita en el punto 8 anterior y se entregará por tanto en el plazo de las 5 semanas siguientes a la fecha establecida legalmente para la presentación de resultados.

Por otro lado, por los mismos motivos que los expresados anteriormente, de cara a la presentación de resultados del ejercicio 2015, se entiende adecuado y proporcionado requerir a Correos que establezca los procedimientos para integrar en el modelo las variables en que se basan los descuentos concedidos y que el modelo contenga servicios específicos que respondan a los generadores de descuentos que estén presentes en la operativa de Correos.

### **Respuesta número 9.**

Desde el ejercicio 2013, Correos deberá implementar esta mejora según lo descrito por el auditor en su Informe y con los requerimientos expresados por esta Comisión en los párrafos anteriores.

## **10 Desagregación de los productos analíticos de servicios electorales [ 4 ]**

### **Antecedentes**

Según pone de manifiesto Isdefe en su Informe, Correos podrá ser designada para la prestación de otras obligaciones de servicio público (en adelante, OSP) y cita el artículo 22.5 de la Ley Postal:

*“El Gobierno podrá imponer al operador designado para prestar el servicio postal universal otras obligaciones de servicio público, cuando así lo exijan razones de interés general o de cohesión social o territorial, mejora de la calidad de la educación y protección civil, o sea necesario para salvaguardar el normal desarrollo de los procesos electorales, de conformidad con lo dispuesto en la normativa que*

*regula el régimen electoral general. Igualmente, podrá imponer al citado operador y a los operadores que presten servicios postales al amparo de una autorización administrativa singular obligaciones de servicio público en circunstancias extraordinarias para garantizar la seguridad pública o la defensa nacional.*

*La imposición de obligaciones adicionales de servicio público deberá ser objeto de compensación.”*

En virtud de lo dispuesto en el artículo citado, en los ejercicios objeto de revisión, se han encomendado<sup>12</sup> a Correos las OSP necesarias para salvaguardar el normal desarrollo de los procesos electorales. En relación con estas prestaciones, en los resultados de los ejercicios 2011 y 2012 se incluyen los siguientes PA: “301 Carta Ordinaria Elecciones”, “303 Propaganda Elecciones” y “302 Carta Certificada Elecciones”.

#### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Isdefe considera que es necesario incluir en la CA un mayor nivel de detalle en relación con los servicios derivados de las OSP encomendadas a Correos en los procesos electorales, ya que concluye que el desglose actual de PA en la CA es insuficiente para reflejar las prestaciones efectivamente requeridas a Correos en la designación y para poder verificar si los precios de las mismas, en tanto que “servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público”, cumplen los principios establecidos en el artículo 34.1 de la Ley Postal.

Así pues, se propone modificar el listado de PA de la CA de Correos para incluir una desagregación de los servicios calificados como obligaciones de servicio público en relación con el desarrollo de procesos electorales en España, a fin de reflejar la totalidad de las prestaciones encomendadas en la normativa. Además, se propone que este listado sea actualizado por Correos en su CA en función de las obligaciones de servicio público en relación con procesos electorales de cada ejercicio en el caso de que le sean encomendadas.

Debido a los posibles cambios estructurales en el modelo de CA que implica esta modificación, Isdefe propone que se implante en los ejercicios siguientes y no en los ejercicios 2011 y 2012 objeto de revisión.

#### **Beneficios para el SCC**

La mejora propuesta implica que el supervisor disponga, de información sobre el registro en el SCC de las prestaciones efectuadas en relación con las OSP encomendadas en procesos electorales, de manera que la imputación de ingresos y costes a las mismas, sea completa, trazable y auditable.

---

<sup>12</sup> En relación con las elecciones a Cortes Generales y elecciones locales parciales de 2011, el Gobierno impuso a Correos ciertas obligaciones de servicio público, detalladas en la Orden PRE/2915/2011.

Ello permitirá, en particular, (i) verificar que los precios de las prestaciones de referencia, en tanto que servicios postales prestados bajo régimen de obligaciones de servicio público, cumplen los principios establecidos en el artículo 34.1 de la Ley Postal y (ii) emitir una opinión sobre las imputaciones de costes a las mismas, de modo que, concluyendo favorablemente sobre la objetividad y causalidad de las imputaciones, se puedan cuantificar los costes reales de prestación de las OSP encomendadas por elecciones.

### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta su acuerdo con la implementación de la mejora propuesta, considerando que la incorporación del detalle de los servicios electorales en función de las obligaciones de servicio público electorales en cada ejercicio, permite entender mejor los resultados analíticos del ejercicio.

En cuanto a los plazos para su incorporación en el SCC Correos manifiesta en sus alegaciones que *“teniendo en cuenta la complejidad de su implantación y el hecho de que en el ejercicio 2013 no se han llevado a cabo procesos electorales relevantes, proponemos obtener el detalle para la presentación de los resultados analíticos del ejercicio 2014”*.

### **Respuesta de la CNMC**

Esta Comisión asume íntegramente las valoraciones realizadas en el informe de auditoría y considera necesario que, en cumplimiento del artículo 26 LSPU, la CA refleje todas y cada una de las prestaciones que Correos realiza, incluidos los servicios relacionados con el desarrollo de procesos electorales y prestados en régimen de obligaciones de servicio público.

Puesto que la modificación propuesta requiere cambios estructurales en el modelo (creación de nuevos PA, modificación de los existentes), se considera razonable que Correos incorpore esta mejora en los resultados de la CA correspondientes al ejercicio 2014.

No obstante, respecto de 2013 Correos deberá acompañar la nueva presentación de resultados del ejercicio 2013 (requerida en cumplimiento de la presente Resolución) de un informe técnico que describa con detalle las prestaciones encomendadas, en su caso, en 2013, e identifique los ingresos, los costes y las unidades asociadas a cada una de las tipologías de prestación que le hayan sido encomendadas, así como la compensación económica recibida por dicha prestación.

En el ejercicio 2014, la puesta en práctica de esta mejora deberá ajustarse a las condiciones específicas de prestación recogidas en la Orden PRE/642/2014, de 24 de abril, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros de 11 de abril de 2014, por el que se establecen las obligaciones de servicio público encomendadas en las elecciones al Parlamento Europeo de 2014, identificando los ingresos, los costes y las unidades asociadas a cada una de las tipologías de prestación que le hayan sido encomendadas. En ejercicios sucesivos, Correos mantendrá la

coincidencia entre las prestaciones que efectivamente realice y los PA que se registren en la CA por tales prestaciones.

En la verificación de los resultados de 2014, se auditará la forma en que Correos haya implementado esta mejora, y se efectuarán, en su caso, requerimientos adicionales sobre su implementación.

### **Respuesta número 10.**

Desde el ejercicio 2014, Correos deberá implementar esta mejora según lo descrito por el auditor en su Informe y con los requerimientos expresados por esta Comisión en los párrafos anteriores. Respecto del ejercicio 2013, Correos deberá presentar a esta Comisión un informe técnico al respecto con los requerimientos expresados en los párrafos anteriores.

## ***11 Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas [ 9 ]***

### **Antecedentes**

El artículo 2 de la Orden FOM de 2004 sobre los fines de la contabilidad analítica indica en el punto c que uno de dichos fines es:

*“c) Conocer el adecuado destino de las subvenciones y contraprestaciones que pudiera recibir el operador para la prestación del servicio postal universal.”*

El auditor manifiesta en su Informe que, si bien ha podido identificar las subvenciones recibidas (dejando constancia de los importes en su Informe), no ha podido verificar su destino, ya que esta información no ha sido incluida por Correos en los resultados entregados a la CNMC.

### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Para suplir esta falta de información, el informe de auditoría propone que Correos entregue, anualmente, junto con los resultados de la CA un informe en que se especifique:

- Origen de las subvenciones recibidas, tanto de explotación como de capital, identificando el concepto al que corresponden, ya sea la compensación correspondiente a la carga financiera injusta soportada por la prestación del SPU, o por la compensación por otros conceptos, así como el organismo que las otorga.
- Destino de las subvenciones recibidas del ejercicio, tanto de explotación como de capital.

En dicho informe se deberá indicar asimismo no sólo el importe de las subvenciones contabilizadas en el ejercicio en función del criterio de devengo, sino también el importe de las subvenciones efectivamente cobradas en base al criterio de caja.

### **Beneficios para el SCC**

Dicho informe permitirá obtener la información sobre el origen y destino de las inversiones que recibe Correos, de acuerdo con lo indicado en el artículo 2 de la Orden FOM de 2004.

### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta en sus alegaciones que no tiene inconveniente en presentar un informe adicional sobre el origen y destino de las subvenciones contabilizadas o cobradas durante el ejercicio.

### **Respuesta de la CNMC**

Esta Comisión asume íntegramente las valoraciones del informe de auditoría y considera adecuado que Correos presente, junto con los resultados de la CA, un informe adicional sobre el origen y el destino de las subvenciones devengadas en cada ejercicio objeto de revisión por la CNMC, así como de la fecha de cobro de las mismas, según lo indicado por el auditor en este punto.

En cuanto a la implantación de este aspecto, Correos deberá acompañar la nueva presentación de los resultados de 2013, en cumplimiento de la presente Resolución, de dicho informe técnico sobre subvenciones. En ejercicios sucesivos, Correos acompañará los resultados de la contabilidad analítica con dicho informe sobre subvenciones.

### **Respuesta número 11.**

Correos deberá presentar anualmente, junto con los resultados de la contabilidad analítica, un informe detallado sobre las subvenciones devengadas y cobradas en cada ejercicio objeto de revisión por la CNMC, haciendo constar el origen y destino de las subvenciones recibidas, tanto de explotación como de capital, concepto al que corresponden y el organismo que las otorga. En dicho informe se deberá indicar asimismo no sólo el importe de las subvenciones contabilizadas en el ejercicio en función del criterio de devengo, sino también el importe de las subvenciones efectivamente cobradas en base al criterio de caja. Correos deberá presentar por primera vez este informe en la nueva presentación de resultados del ejercicio 2013.



## **12 Actualización del estudio estadístico de tiempos por actividad [ 10 ]**

### **Antecedentes**

Según pone de manifiesto el auditor contratado por la CNMC en su Informe, una parte fundamental del SCC de Correos consiste en calcular el tiempo que se emplea en realizar las actividades definidas para cada tipo de PA, ya que estos tiempos son el principal criterio de reparto de los costes indirectos de los CECOs operativos a las actividades y a los PA.

Los tiempos medidos se basan en un estudio diseñado en 2005, actualizado por última vez en 2010, cuando Correos contrató con una consultora externa dicha actualización de las mediciones.

### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Si bien el auditor concluye en su Informe que las mediciones existentes han sido correctamente aplicadas en el SCC, recomienda la actualización de las mismas.

No obstante, Isdefe no considera este hecho muy relevante ya que, si no se producen cambios estructurales en el negocio o en la organización de Correos, los tiempos no deberían sufrir variaciones sustanciales.

El auditor indica asimismo en su Informe que la actualización del estudio puede ser realizada por una empresa externa o, como ha indicado Correos, por la propia compañía mediante estudios propios y mediciones internas si bien, en cualquiera de los casos, se debe mantener la consistencia y representatividad de la muestra de CECOs objeto de medición.

### **Beneficios para el SCC**

La actualización de las mediciones permitiría re-ajustar los tiempos de actividad medidos a los reales y por tanto mejorar la causalidad y objetividad del criterio de imputación de las horas trabajadas que se usa para la asignación de los costes operativos de los CECOs a las actividades y a los PA. La consistencia de resultados debería mantenerse, puesto que se usaría el mismo diseño de estudio y se espera que la actualización de las mediciones no aporte resultados sensiblemente diferentes a los actuales.

### **Alegaciones de Correos**

Correos manifiesta en sus alegaciones que el proceso de actualización de mediciones se ha venido realizando de manera continua desde el año 2005 al 2010 y que *“la decisión de no incorporar muestras adicionales en los ejercicios 2011 y 2012 se basó en el hecho de que no había habido en ese período cambios operativos sustanciales y por tanto la muestra acumulada obtenida podría considerarse representativa.”*

Asimismo indica su acuerdo con las apreciaciones de Isdefe y que, en ese sentido, para el cierre del ejercicio 2013, ha llevado a cabo un proceso de tomas de tiempos actualizado.

### **Respuesta de la CNMC**

Se considera que la calidad de las mediciones y su ajuste a los tiempos efectivos dedicados por Correos a las actividades medidas, es un parámetro fundamental para asegurar la calidad de los resultados que proporciona el SCC de Correos.

Se reconoce que el coste de actualizar estas mediciones puede ser considerable si se realiza con un experto independiente y podría no estar justificado en relación al limitado potencial de mejora que proporciona la actualización de las mediciones. Sin embargo, una actualización del diseño del estudio en sí, que determine de nuevo las actividades a medir y la forma más adecuada de realizar las mediciones, sí tendría un impacto más sensible en los resultados del SCC. El re-diseño del estudio de medición de tiempos debería tener en cuenta la evolución de la operativa de Correos y sería recomendable su realización cuando se produzcan cambios relevantes en el mercado, en su estrategia de negocio o en la estructura de la organización.

No obstante, en un entorno relativamente estable como el actual, en ausencia de cambios con impacto en la operativa de Correos, se considera suficiente y adecuado que sea la propia Correos la que actualice el estudio de tiempos existente.

### **Respuesta número 12.**

Correos deberá asegurar la calidad de las mediciones de tiempos de las tareas que realiza de modo que se asegure la causalidad y objetividad del criterio principal de reparto de costes indirectos del SCC. Se considera adecuado que Correos incorpore el impacto en el criterio de reparto resultante de las mediciones realizadas en 2013 a los resultados de 2014.

## ***13 Entrega a la CNMC, en formato electrónico, de los resultados y fases del modelo de contabilidad analítica [ 11 ]***

### **Antecedentes**

En el momento actual, Correos realiza la entrega de resultados a la CNMC en un informe impreso que remite por correo postal a esta Comisión. La mejora propuesta pretende que dicho informe se acompañe de información de soporte de los resultados del modelo, en formato electrónico.

### **Descripción de la mejora propuesta por el auditor**

Se propone que Correos entregue a la CNMC en formato Excel editable la siguiente información adicional a la actualmente entregada:

- Matriz de imputación de cuentas de gasto (grupo 6) a los CECO.
- Coste por CECO (Fase 1).
- Matriz de imputación de los CECO de estructura a los operativos.
- Coste por CECO (Fase 2).
- Matriz de imputación de los CECO a actividades, distinguiendo las imputaciones directas de las indirectas.
- Coste por actividad.
- Matriz de imputación de actividades a PA.
- Matriz de imputación de actividades a PA, distinguiendo las imputaciones directas de las indirectas.
- Coste por PA.
- Matriz de imputación de cuentas de ingresos (grupo 7) a PA.
- Ingresos brutos (con origen en la facturación) a PA.
- Ingreso, coste y margen por PA.
- Ingreso, coste y margen unitario por PA.
- Volumen por PA.

Estos informes podrán ser presentados por Correos con la configuración que estime más adecuada para la mejor comprensión de los mismos por parte de los usuarios potenciales considerando las características y volumen de la información contenida en los mismos

### **Beneficios para el SCC**

La trazabilidad y la potencia del análisis sobre la información contable que proporciona Correos, mejoran notablemente cuando existe la posibilidad de realizar un tratamiento automatizado de la misma. Por ese motivo, se propone que Correos entregue esta información también en formato electrónico.

### **Alegaciones de Correos**

Correos coincide con las conclusiones del auditor, manifestando en sus alegaciones, que esta información sobre las fases del modelo cuantificada sería un buen complemento a la descripción teórica y por tanto sería de gran utilidad de cara a entender los resultados obtenidos.

Respecto de la implantación de esta mejora, Correos propone acompañar el detalle solicitado a la nueva entrega de los resultados de la CA relativos al ejercicio 2013.

### **Respuesta de la CNMC**

Dados los beneficios asociados a esta mejora y que Correos dispone de esta información, se entiende adecuada su implementación.

Respecto del momento de implantación, se considera proporcionado que el detalle solicitado se proporcione en la nueva entrega de los resultados de la CA relativos al ejercicio 2013.

#### **Respuesta número 13.**

Correos deberá realizar la presentación de resultados, acompañando los informes señalados en esta mejora en formato electrónico, según lo indicado por el auditor en su propuesta y lo requerido por esta Comisión en los párrafos anteriores.

#### **IV.2.4 OTRAS OBSERVACIONES**

Al margen de los aspectos relativos a la aplicabilidad de la mejoras propuestas en el modelo de CA, y haciendo hincapié en la trascendencia, a efectos de supervisión regulatoria, de los datos que constan en los resultados de la CA de los ejercicios 2011 y 2012, esta Comisión debe llamar la atención sobre varios aspectos.

Por un lado, los PA “301 Carta Ordinaria Elecciones”, “303 Propaganda Elecciones” y “302 Carta Certificada Elecciones” son productos clasificados como servicio postal universal (en adelante, SPU), si bien se trata de servicios que se prestan en régimen de obligaciones de servicio público, bajo las condiciones económicas y de prestación que en cada caso prevea la Orden por la que se publique el Acuerdo del órgano competente para imponer obligaciones de servicio público<sup>13</sup>.

En consecuencia, la CNMC considera que dichos servicios deberían estar fuera del ámbito del SPU ya que no se prestan con obligaciones de servicio universal por lo que, en la medida en que existe una compensación económica específica que, de acuerdo con el principio de indemnidad patrimonial al que se somete la prestación de OSP, se le ha pagado a Correos por asumir dichas obligaciones, dichas prestaciones no deberían constar en la CA como prestaciones del SPU que, en su caso, puedan integrar el coste neto del mismo y ser compensadas paralelamente mediante el pago de la carga financiera injusta, ya que ello podría dar lugar a un supuesto de doble financiación. Estos elementos serán debidamente valorados por la CNMC en el momento de determinación del coste neto y la carga financiera injusta correspondiente a dichos ejercicios.

---

<sup>13</sup> En el caso de 2011, Orden PRE/2915/2011, de 28 de octubre.

En línea con lo anterior, la CNMC considera que la CA del operador designado podría contener otros servicios incluidos como SPU que, sin embargo, no se prestan bajo el régimen de obligaciones de servicio universal; éste podría ser el caso de las prestaciones que son objeto de licitación por parte de las Administraciones Públicas y que, por tanto, se someten al régimen de obligaciones y requisitos establecido en los pliegos de dicha licitación. Estos elementos serán asimismo debidamente investigados y valorados por la CNMC en el momento de determinación del coste neto y la carga financiera injusta correspondiente a dichos ejercicios.

#### **IV.2.5 RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DE LOS EJERCICIOS 2011 Y 2012.**

De acuerdo con el contenido expuesto en el apartado IV.2 de esta Resolución, relativo a la auditoría de los resultados de la CA de Correos correspondiente a los ejercicios 2011 y 2012, el resumen de las modificaciones requeridas por la CNMC sería el siguiente.

- Respecto de las incidencias identificadas (se indica para mejor seguimiento el número de referencia en la presente Resolución), el auditor ha calculado su impacto en servicios determinando que es inmaterial<sup>14</sup> (incidencias 1, 3, 4 y 5) o bien no se ha podido cuantificar y se presumen con un impacto no relevante (incidencia 2):
  - Imputación de determinados costes considerados no imputables a PA en lugar de a “Actividades no imputables a Servicios”(ANIS) (4)
  - Imputación de la provisión de existencias de sellos únicamente a aquellos PA que requieran elementos de franqueo (5)

Respecto de las incidencias 1, 2 y 3 su corrección resulta de la implementación de la mejora número 6:

- Inclusión del PA “301 Carta Ordinaria Elecciones” en el servicio “Carta Nacional de menos de 20 gramos, ordinaria” (1)
- Inclusión del PA “400 Paquete Postal Exportación hasta 5Kg” en el servicio “Paquetes Postales hasta 10 Kg” (2)
- Inclusión del PA “95 Paquete Postal Exportación <=2Kg” en el servicio “Paquetes Postales hasta 10 Kg” (3)

Si bien todas estas incidencias tienen impacto en los servicios de la CA, el único impacto real se produce en relación a la incidencia relativa a la imputación de determinados costes considerados no imputables a los PA en

---

<sup>14</sup> Impacto inferior al 1% del coste total de los servicios.

lugar de imputarse a ANIS (4), y en particular únicamente es material respecto de los PA de Giro. Es el único impacto calculado por el auditor en su informe.

- En cuanto a las mejoras propuestas, la CNMC considera, en línea con el informe de auditoría de Isdefe, que la contabilidad analítica de Correos cumple con los principios contables generales definidos en la normativa aplicable. No obstante, debe destacarse también que el modelo actual presenta deficiencias destacables en relación con el formato y el desglose de la información que se presenta a la CNMC, que resulta insuficiente para el desempeño de importantes funciones que el órgano responsable de la supervisión regulatoria del mercado postal tiene encomendadas.

Si bien en determinados supuestos, las deficiencias identificadas obedecen a una necesidad de desagregación de la información, superior a la actual o incluyendo dimensiones o categorías no consideradas hasta ahora, en otros casos las deficiencias consisten en la ausencia de reflejo en la CA de determinados servicios prestados efectivamente por el operador, incluso en la imposibilidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos a los que, de acuerdo con el ordenamiento vigente, debe servir la CA. Por ello, la CNMC insta a Correos a dedicar especial atención al cumplimiento de las modificaciones que responden a los problemas descritos, en particular (se indica, entre paréntesis, el punto de la presente Resolución donde se trata cada mejora):

- Entrega de resultados con la desagregación de PA existente en el SCC (6)
- Desagregación de los PA en los servicios comerciales efectivamente prestados por Correos, y en todo caso respecto del SPU (7)
- Desagregación de los PA en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas, residenciales y no residenciales (8)
- Desagregación del PA Carta ordinaria nacional de hasta 20 gramos (9)
- Desagregación de los PA de servicios electorales (10)
- Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas (11)
- Entrega en formato Excel a la CNMC de los resultados y fases de la contabilidad analítica (13)

Finalmente, se han incluido una mejora más (12), en relación a la calidad de las mediciones de los tiempos de las tareas definidas en el modelo de CA, de modo que se asegure la causalidad y objetividad del criterio principal de reparto de los costes indirectos.

Por último, en la propia Resolución se ha establecido el momento en que debe efectuarse la corrección de las incidencias detectadas y la implantación de las mejoras requeridas. A continuación, se resume dicho detalle:

- En relación con el ejercicio 2013, en los 10 días siguientes a la notificación de la presente Resolución, Correos deberá presentar de nuevo los resultados correspondientes al mismo:
  - incorporando la corrección de las imputaciones de las incidencias descritas en los puntos 4 y 5.
  - cumpliendo con los requerimientos de desagregación de PA detallados en los puntos 6, 8 y 9; provisionalmente, se acepta que el cumplimiento de los requerimientos 8 y 9 se realice presentando un informe técnico.
  - aportando dos informes técnicos adicionales, según lo requerido en el punto 10 respecto de las OSP encomendadas a Correos en procesos electorales y en el punto 11 respecto a las subvenciones recibidas.
  - aportando en formato Excel los resultados y fases de la CA, según lo requerido en el punto 13.
- En relación con el ejercicio 2014, Correos deberá presentar los resultados de su CA:
  - incorporando el requerimiento de mejora efectuado en el punto 7, respecto de la coincidencia de los PA del modelo de CA con los servicios comerciales efectivamente prestados por Correos, y en todo caso respecto de los servicios en el ámbito del SPU.
  - incorporando el requerimiento de mejora efectuado en el punto 10, respecto de la desagregación de los PA relativos a la prestación de servicios relacionados con procesos electorales

Respecto del requerimiento de mejora en relación a la actualización del estudio estadístico de tiempos de actividad detallado en el punto 12, se concluye que, en ausencia de cambios con impacto en la operativa de Correos, es suficiente y adecuado que sea la propia Correos la que actualice el estudio de tiempos existente y se insta a Correos a que incorpore las mediciones actualizadas de 2013 a los criterios de imputación que use para calcular los resultados de 2014.

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

Ref.	Aspectos identificados	Descripción	Impacto en los servicios	Conclusión de la CNMC
1	Inclusión del PA "301 Carta Ordinaria Elecciones" en el servicio "Carta Nacional de menos de 20 gramos, ordinaria".	Error por el cual el PA "301 carta ordinaria elecciones" se asigna al servicio presentado a la CNMC "Carta nacional <= 20 gramos ordinaria" en el ejercicio 2012	SÍ	El error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado, de modo que el PA "301 Carta Ordinaria Elecciones" se agregue en el servicio presentado "Carta Nacional hasta 2000 gramos ordinaria" en el caso de que tal agregación sea requerida
2	Inclusión del PA "400 Paquete Postal Exportación hasta 5Kg" en el servicio "Paquetes Postales hasta 10 Kg" en el ejercicio 2012	Error por el cual el PA "400 paquete postal exportación<=5kg" se asigna al servicio presentado a la CNMC "Paquetes Postales hasta 10 kg" en el ejercicio 2012	SI (no calculado)	El error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos, desde el ejercicio 2013, según lo indicado, de modo que el PA "400 Paquete Postal Exportación<=5kg" quede correctamente clasificado de acuerdo a su peso, según lo indicado por el auditor
3	Inclusión del PA "95 Paquete Postal Exportación <=2Kg" en el servicio "Paquetes Postales hasta 10 Kg" en el ejercicio 2011	Error por el cual el PA "95 paquete postal exportación<=2kg" se asigna al servicio presentado a la CNMC "paquetes postales hasta 10 kg" en el ejercicio 2011	SI	El error en la agregación de servicios debe ser corregido por Correos según lo indicado, de modo que el PA "95 Paquete Postal Exportación <=2Kg" quede correctamente clasificado de acuerdo a su peso, según lo indicado por el auditor
4	Imputación de determinados costes considerados no imputables a PA en lugar de a "Actividades no imputables a Servicios"(ANIS)	Determinados costes han sido imputados a servicios cuando deberían haber sido imputados a la cuenta de actividades no imputables a servicios ("ANIS") en los ejercicios 2011 y 2012	SI	En el ejercicio 2013, Correos corregirá la imputación de las indemnizaciones satisfechas a clientes, debiendo imputarse a ANIS. Respecto de la imputación de los ingresos extraordinarios por e-certificados, deberán seguir imputándose a ANIS, tal y como ya se venía realizando. Correos aplicará uniformemente el criterio de imputación en ejercicios sucesivos
5	Imputación de la dotación de la provisión de existencias de sellos únicamente a aquellos PA que requieran elementos de franqueo	Tal y como se señalaba en la revisión del cumplimiento de las incidencias identificadas en la verificación del ejercicio 2010, persiste la incidencia de imputar las provisiones de sellos a elementos que no precisan elementos de franqueo	SI	En el ejercicio 2013 Correos deberá corregir la imputación de la provisión de sellos, de modo que se impute únicamente a los PA que requieran medios de franqueo. En ejercicios sucesivos, Correos deberá aplicar consistentemente este criterio
6	Entrega de resultados con la desagregación de PA existente en el SCC	Propuesta de mejora consistente en presentar los resultados de la CA con el nivel de desagregación de PA que tiene el SCC de Correos	NO	La presentación a esta Comisión de los resultados de la CA de Correos deberá realizarse con el nivel de desagregación de PA existente en cada momento en el SCC del operador. Este requerimiento se implantará desde el ejercicio 2013



7	Desagregación de los PA en los servicios comerciales efectivamente prestados por Correos	Propuesta de mejora consistente en modificar el listado de PA del SCC de Correos adaptando dicho listado al listado de servicios comercializados por Correos y recogidos en sus tarifas oficiales, y al menos respecto del ámbito del SPU.	NO	<p>Desde el ejercicio 2014, Correos deberá presentar un nivel de desglose de PA en su SCC y en los resultados de la CA que entregue a la CNMC, que permita identificar la información contable correspondiente a cada uno de los productos y servicios enumerados en las tarifas oficiales anuales, correspondientes a los servicios prestados en régimen de obligaciones de servicio universal. Se requiere, por tanto, que la correspondencia entre dichos productos sea completa y que se mantenga el listado de PA actualizado.</p> <p>En relación con los servicios comerciales prestados por Correos fuera del ámbito del SPU, deberá procurar la máxima coincidencia entre los incluidos en sus tarifas oficiales y los PA del SCC y de la CA que entregue a la CNMC, lo que será exigible asimismo desde el ejercicio 2014</p>
8	Desagregación de los PA en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas, residenciales y no residenciales	Propuesta de mejora consistente en desagregar los PA prestados a operadores de acceso , y en el segmento minorista, a clientes residenciales y a clientes no residenciales	NO	Desde el ejercicio 2013, Correos deberá implementar esta mejora según lo descrito por el auditor en su Informe y con los requerimientos expresados por esta Comisión en los párrafos anteriores
9	Desagregación del PA Carta ordinaria nacional de hasta 20 gramos	Propuesta de mejora consistente en la desagregación de PA en función de los generadores de descuentos concedidos por Correos a determinados clientes.	NO	Desde el ejercicio 2013, Correos deberá implementar esta mejora según lo descrito por el auditor en su Informe y con los requerimientos expresados por esta Comisión en los párrafos anteriores
10	Desagregación de los PA de servicios electorales	Propuesta de mejora consistente en modificar el listado de PA relacionados con servicios prestados en procesos electorales, a fin de reflejar la totalidad de las prestaciones encomendadas a Correos en cada ocasión.	NO	Desde el ejercicio 2014, Correos deberá implementar esta mejora según lo descrito por el auditor en su Informe y con los requerimientos expresados por esta Comisión en los párrafos anteriores. Respecto del ejercicio 2013, Correos deberá presentar a esta Comisión un informe técnico al respecto con los requerimientos expresados en los párrafos anteriores

11	Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas.	Propuesta de mejora consistente en proporcionar información adicional sobre las subvenciones recibidas por Correos	NO	Correos deberá presentar anualmente, junto con los resultados de la contabilidad analítica, un informe detallado sobre las subvenciones devengadas y cobradas en cada ejercicio objeto de revisión por la CNMC, haciendo constar el origen y destino de las subvenciones recibidas, tanto de explotación como de capital, concepto al que corresponden y el organismo que las otorga. En dicho informe se deberá indicar asimismo no sólo el importe de las subvenciones contabilizadas en el ejercicio en función del criterio de devengo, sino también el importe de las subvenciones efectivamente cobradas en base al criterio de caja. Correos deberá presentar por primera vez este informe en la nueva presentación de resultados del ejercicio 2013
12	Actualización del estudio estadístico de tiempos por actividad.	Propuesta de mejora consistente en actualizar las mediciones del estudio estadístico de tiempos de actividad que son el principal criterio de reparto de los costes indirectos de los CECOs operativos a las actividades y a los PA	NO	Correos deberá asegurar la calidad de las mediciones de tiempos de las tareas que realiza de modo que se asegure la causalidad y objetividad del criterio principal de reparto de costes indirectos del SCC. Se considera adecuado que Correos incorpore el impacto en el criterio de reparto resultante de las mediciones realizadas en 2013 a los resultados de 2014
13	Entrega en formato Excel a la CNMC de los resultados y fases de la contabilidad analítica	Modificación del formato de entregad de los resultados de la contabilidad analítica a la CNMC, que deberá realizarse en formato excel con el alcance y contenido indicado	NO	Correos deberá realizar la presentación de resultados, acompañando los informes señalados en esta mejora en formato electrónico, según lo indicado por el auditor en su propuesta y lo requerido por esta Comisión en los párrafos anteriores

**Tabla 3. Resumen de las modificaciones del modelo de CA tras la revisión de los ejercicios 2011 y 2012**

## V PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS

Del informe de conclusiones emitido por el auditor contratado por la CNMC se deduce que los resultados de la contabilidad de costes de Correos para los ejercicios 2011 y 2012 pueden ser cuestionados. En concreto, se han detectado y valorado las objeciones relacionadas con los aspectos anteriormente descritos. De

seguirse las recomendaciones del auditor en cada una de las incidencias detectadas, el margen de los servicios del modelo de CA se vería modificado.

No obstante, dada la inmaterialidad de todas las incidencias detectadas, no se ha requerido a Correos que corrija ninguna de las ellas en los resultados de los ejercicios sujetos a revisión, sino que se ha instado a Correos a que corrija dichas incidencias en el ejercicio 2013 y siguientes. En consecuencia, los resultados de los ejercicios 2011 y 2012 no varían respecto de los presentados por Correos.

El impacto cuantitativo de las incidencias detectadas, ha podido calcularse para la incidencia recogida en el punto 4, relacionada con la imputación a servicios de determinados costes no imputables (ANIS). El impacto calculado en servicios, sólo resulta material respecto del servicio de Giro y se presenta a continuación.

**[CONFIDENCIAL**

Tabla 4. Estimación del impacto en servicios de las incidencias que han podido ser cuantificadas.

**FIN CONFIDENCIAL]**

Como consecuencia de todo lo expuesto, el importe de los ingresos, costes y márgenes después de la revisión realizada por la CNMC, no varía respecto del presentado por Correos, y queda de la siguiente forma<sup>15</sup>:

**[CONFIDENCIAL]**

---

<sup>15</sup> La clasificación de servicios refleja exclusivamente la propuesta de Correos. No obstante, tal y como se ha explicado en los puntos (1) y (3), en estas tablas de resultados por familia de servicios, se ha corregido la asignación incorrecta del PA 301 en 2012 y del PA 95 en 2011.

**FIN CONFIDENCIAL]**

**Tabla 5. Ingresos, costes y márgenes corregidos por familia de servicios<sup>16</sup>.**

---

<sup>16</sup> La clasificación de servicios refleja exclusivamente la propuesta de Correos

## VI GLOSARIO

ANIS	Actividades no asignables a servicios
CA	Contabilidad analítica
CECO	Centro de coste
CNMC	Comisión Nacional de los Mercados y Competencia.
CNSP	Comisión Nacional del Sector Postal
Correos	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Sociedad Unipersonal).
IVA	Impuesto sobre el Valor Añadido
Ley Postal	Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
Orden FOM	Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales
OSP	Obligaciones de Servicio Público
PA	Producto analítico
S.A.	Sociedad Anónima.
SCC	Sistema de contabilidad de costes
SPU	Servicio Postal Universal

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 los ejercicios 2011 y 2012 es, en general, conforme a los principios contables generales establecidos en la Orden FOM, excepto en lo que se refiere a los puntos reseñados en el apartado IV de la presente 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.

**TERCERO.** Requerir a Correos y Telégrafos, S.A. para que presente de nuevo los resultados correspondientes al ejercicio 2013, tras realizar las modificaciones expresamente exigidas en el apartado IV de la presente Resolución, en el plazo de 10 días desde la notificación de la presente Resolución, para iniciar la verificación por parte de la CNMC de los resultados correspondientes a dicho período.

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.