

RESOLUCIÓN SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTES DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A. REFERIDOS AL EJERCICIO 2013.

(Expte. STP/DTSP/006/15 CA 2013 CORREOS)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep María Guinart Solà

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Tomás Suárez-Inclán, Secretario del Consejo

En Madrid, a 15 de diciembre de 2015

Visto el expediente relativo a la verificación de los resultados de la contabilidad analítica de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., referidos al ejercicio 2013, 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 'Ley 43/2010'), con fecha 24 de julio de 2014, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante 'Correos') presentó ante el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante 'CNMC'), los resultados de su contabilidad analítica (en adelante 'CA') correspondientes al ejercicio 2013.

SEGUNDO.- Con fecha 22 de octubre de 2014 se firmó el Acuerdo de Encomienda de Gestión entre la CNMC y el medio propio de la Administración, Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S. A. (Isdefe, en adelante 'el auditor'), para la revisión y verificación del modelo de CA de Correos y de sus resultados correspondientes al ejercicio 2013.

TERCERO.- Con fecha 18 de diciembre de 2014, Correos realizó una nueva presentación de resultados del ejercicio 2013, modificando en ciertos aspectos los presentados el 24 de julio de 2014, en respuesta a los requerimientos

incluidos en la Resolución de la CNMC de 2 de diciembre de 2014 sobre la verificación de los resultados de la CA de Correos de los ejercicios 2011 y 2012.

CUARTO.- Con fecha 20 de julio de 2015, 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 ‘Ley 30/1992’), se notificó a Correos el acuerdo del Director de Transportes y del Sector Postal de la CNMC, de fecha 17 de julio de 2015, por el que, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 30/1992, se iniciaba el presente procedimiento de verificación de los resultados de la CA presentados por Correos, correspondientes al ejercicio 2013.

Asimismo se remitió el “*Informe de revisión de los resultados de la CA de Correos del ejercicio 2013*” elaborado por el auditor, y se concedió a Correos un plazo de veinte días para efectuar las alegaciones que estimara oportunas, de conformidad con el artículo 76.1 de la Ley 30/1992.

Finalmente, en virtud del artículo 37.1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante ‘Ley 3/2013’) y del artículo 50.3 de la Ley 43/2010, se requirió a Correos para que solicitase motivadamente la confidencialidad de los datos e informaciones contenidos en dicho Informe y/o en las alegaciones que, en su caso, presentase, y para que aportara versión no confidencial de dichos documentos.

QUINTO.- Con fecha 12 de agosto 2015 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Correos en que solicitaba ampliación del plazo para presentar alegaciones. Con la misma fecha se concedió un plazo adicional de 10 días.

SEXTO.- Con fecha 26 de agosto de 2015 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de alegaciones de Correos mediante el que aportó una versión no confidencial de sus alegaciones y del informe de auditoría y una breve motivación al respecto.

SÉPTIMO.- Con fecha 6 de octubre de 2015 se acordó la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación del procedimiento en tres meses adicionales. Dicho acuerdo fue notificado a Correos con fecha 7 de octubre de 2015.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

ÚNICO.- Habilitación competencial.

El artículo 8.2 de la Ley 3/2013 señala que corresponde a la CNMC “*verificar la CA del operador designado [...] de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio*

postal universal de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo”.

En particular, el artículo 26.6 de la Ley 43/2010 establece que la CNMC “*verificará, anualmente, por sí misma o a través de una entidad independiente del proveedor del servicio postal universal, las cuentas analíticas del operador designado*”.

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

III. INFORMES DE AUDITORÍA

III.1 OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR CORREOS

Los resultados de la CA de Correos del ejercicio 2013 están basados en las cuentas anuales de dicho ejercicio. PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. manifiesta en el informe de auditoría emitido haber revisado la contabilidad financiera de la entidad por encargo de Correos y su opinión favorable sobre las cuentas anuales del mencionado ejercicio. Concretamente, en su informe de 28 de marzo de 2014 sobre las cuentas de 2013 indica que:

“En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2013 adjuntas 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., al 31 de diciembre de 2013, así como de 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.”

III.2 OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR LA CNMC

Como se ha dicho ya, la CNMC encargó a Isdefe verificar que la CA de Correos correspondiente al ejercicio 2013 cumple con la legislación postal y la legislación contable específica, en particular la Ley 43/2010 y la Orden FOM/2447/2004, de 12 de julio, sobre la CA y la separación de cuentas de los operadores postales (en adelante ‘Orden FOM’).

En su informe el auditor concluye que:

“[...] salvo por las observaciones y aspectos identificados, los resultados del ejercicio 2013 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, con la única excepción del principio de consistencia. El mencionado principio de consistencia se ha incumplido debido a que Correos ha introducido cambios significativos en su CA y no ha mantenido la configuración del anterior modelo contable para, de esta forma, poder comparar los resultados con uno y otro modelo en una doble entrega de resultados.

La CA del ejercicio 2013 se divide en dos partes diferenciadas que son, por un lado, el sistema contable para el cálculo del ingreso, coste y margen de los PA¹ o CA básica y, por otro lado, la cuenta de pérdidas y ganancias analítica desglosada en la cual los mencionados ingresos, costes y márgenes por PA se desagregan en las categorías tipo de cliente, nivel de facturación, grado de clasificación y destino. Esta última, se ha implantado por primera vez en este ejercicio y se han detectado determinados errores y aspectos que mejorar.

En este sentido, los principales aspectos identificados por Isdefe en la revisión del ejercicio 2013 no están relacionados con incumplimientos de los principios contables, salvo el mencionado principio de consistencia, sino, básicamente, con propuestas de mejora especialmente en la cuenta de pérdidas y ganancias. Por tanto, los importes de ingreso, coste y margen de los PA que forman el SPU² presentados por Correos no sufren ningún impacto³.”

En la Resolución sobre verificación de los resultados de la contabilidad de costes de Correos y Telégrafos S.A., referidos a los ejercicios 2011 y 2012, de 2 de diciembre de 2014, la Sala de Supervisión Regulatoria instó a Correos a introducir determinadas modificaciones en su SCC. Se recogen a continuación las conclusiones del auditor contratado por la CNMC sobre la implantación de las modificaciones requeridas:

¹ PA responde a Producto Analítico.

² Servicio Postal Universal.

³ Respecto del umbral de materialidad considerado, el criterio considerado por Isdefe es que un impacto se considera inmaterial cuando supone una variación inferior al +/- 1% en el coste o ingreso de todos los servicios.

Revisión del cumplimiento de las modificaciones requeridas del modelo de CA en Resolución de la CNMC sobre la CA de Correos correspondiente a los años 2011 y 2012

Ref. RESOLUCIÓN 2011/2012	DESCRIPCIÓN	CUMPLIMIENTO
1	Inclusión del PA "301 Carta Ordinaria Elecciones" en el servicio "Carta Nacional de menos de 20 gramos, ordinaria".	No aplica
2	Inclusión del PA "400 Paquete Postal Exportación hasta 5Kg" en el servicio "Paquetes Postales hasta 10 Kg" en el ejercicio 2012	No aplica
3	Inclusión del PA "95 Paquete Postal Exportación <=2Kg" en el servicio "Paquetes Postales hasta 10 Kg" en el ejercicio 2011	No aplica
4	Imputación de determinados costes considerados no imputables a PA en lugar de a "Actividades no imputables a Servicios"(ANIS)	CUMPLIDO
5	Imputación de la dotación de la provisión de existencias de sellos únicamente a aquellos PA que requieran elementos de franqueo	CUMPLIDO
6	Entrega de resultados con la desagregación de PA existente en el SCC	CUMPLIDO
7	Desagregación de los PA en los servicios comerciales efectivamente prestados por Correos, y en todo caso respecto del SPU	No aplica al ejercicio 2013, debe cumplirse en la presentación de resultados de 2014
8	Desagregación de los PA en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas, residenciales y no residenciales	CUMPLIMIENTO PARCIAL
9	Desagregación del PA Carta ordinaria nacional de hasta 20 gramos	CUMPLIMIENTO PARCIAL
10	Desagregación de los PA de servicios electorales	No aplica al ejercicio 2013, debe cumplirse en la presentación de resultados de 2014
11	Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas.	CUMPLIMIENTO PARCIAL
12	Actualización del estudio estadístico de tiempos por Actividad.	CUMPLIDO
13	Entrega en formato Excel a la CNMC de los resultados y fases de la CA	CUMPLIMIENTO PARCIAL

V. OBSERVACIONES DE LA CNMC SOBRE EL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA

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

El cuadro siguiente resume la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica de la Sociedad en 2013 (en unidades de euro). Esta Cuenta-resumen constituye el punto de partida de la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica detallada (PYGD en adelante), por producto analítico (PA), que la Sociedad presenta dando cumplimiento al requerimiento de la CNMC al respecto, contenido en la Resolución de 2 de diciembre de 2014. El auditor señala en su informe que la conciliación de la contabilidad financiera con la CA es directa; la única diferencia entre ambas es que determinadas partidas de la primera se reclasifican en la segunda como ingresos y gastos extraordinarios, que no se imputan a servicios.

Resumen de la PyG analítica

Ingresos Netos	[CONFIDENCIAL]
Costes Operativos	[CONFIDENCIAL]
Margen OPERATIVO s/Ingr. Netos	[CONFIDENCIAL]
Costes Estructura	[CONFIDENCIAL]
Costes Comerciales	[CONFIDENCIAL]
Resultado antes de Intereses e Impuestos	[CONFIDENCIAL]
Resultado no operativo	[CONFIDENCIAL]
Resultados financieros	[CONFIDENCIAL]
Resultado Neto imputado	[CONFIDENCIAL]
Ingresos ANIS	[CONFIDENCIAL]
Costes ANIS	[CONFIDENCIAL]
RESULTADO NETO	[CONFIDENCIAL]

El siguiente cuadro muestra la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica de la Sociedad por familias de servicios (en unidades de euro y con un nivel de agregación superior al de PA), en 2012 y 2013. La PYGD se ha construido con la metodología de costes totalmente distribuidos, de conformidad con la Orden FOM:

EJERCICIO 2013	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
CARTAS SPU	1.149.676.101	1.301.527.140	-151.851.039	2.811.178.117
PAQUETES SPU	68.726.630	71.750.668	-3.024.038	4.368.490
Productos no universales	390.520.364	468.064.802	-77.544.438	588.097.215
ANIS	306.545.298	26.113.115	280.432.183	0
TOTAL SERVICIOS	1.915.468.393	1.867.455.724	48.012.668	3.403.643.822

EJERCICIO 2012	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
CARTAS SPU	1.234.467.242	1.240.680.837	-6.213.595	3.080.506.797
PAQUETES SPU	77.336.254	72.277.201	5.059.054	4.836.270
Productos no universales	433.383.328	495.019.297	-61.635.969	738.953.993
ANIS	87.699.219	31.230.992	56.468.227	0
TOTAL SERVICIOS	1.832.886.043	1.839.208.327	-6.322.283	3.824.297.060

Variación 2013/2012	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
CARTAS SPU	-7%	5%	2344%	-9%
PAQUETES SPU	-11%	-1%	-160%	-10%
Productos no universales	-10%	-5%	26%	-20%
ANIS	250%	-16%	397%	n.a.

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

- Correos ha registrado un resultado neto positivo de 48 millones de euros en 2013, frente a un resultado neto negativo de 6 millones en 2012.
- En 2013 la facturación/ingresos netos sumaron 1.604 millones, pero los costes operativos restaron casi 1.614 millones.
- Según el informe del auditor los gastos de personal, los más importantes dentro de los costes operativos, suponen algo más de un 85% de la facturación de la Sociedad en 2013, cuando en 2012 esa proporción era del 77%. La diferencia se debe a un incremento del coste de personal del 2% junto a un descenso de la facturación de cerca del 8%.
- En 2013 la Sociedad Estatal contaba con 53.264 empleados (que eran cerca de 56.000 en 2012 y cerca de 59.000 en 2011), frente a los 54.556 del total de empleados del Grupo Correos. De modo que la plantilla de la Sociedad Estatal supone más del 97% de la plantilla total del Grupo, aproximadamente la misma proporción que si se consideran los costes de personal en lugar del número de empleados⁴.

⁴ Del informe anual 2013 de Grupo Correos publicado en su página web.

- Los ingresos 'ANIS' (actividades no imputables a servicios), por importe de cerca de 307 millones, son los que llevan el ejercicio 2013 a beneficios. La principal partida de esos ingresos la constituyen los devengos correspondientes a compensaciones del coste neto del SPU (ver más abajo).
- La línea 'Productos no universales' en la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica por familias de servicios recoge tanto servicios postales no universales (como cartas urgentes o paquetes fuera del SPU) como servicios no postales (servicios bancarios o filatelia, por ejemplo) prestados por la Sociedad.
- El volumen de servicios prestados por la Sociedad se redujo entre 2012 y 2013 en alrededor de un 10% en servicios SPU, y en el doble en servicios no SPU.
- La CA arroja en 2013 resultados negativos en las familias de servicios de la tabla salvo en ANIS, que registra un margen positivo por valor de 280 millones de euros (56 millones en 2012).
- Los servicios SPU muestran márgenes negativos por valor de 155 millones de euros. La mayor parte, 152 millones, provienen de los servicios de Carta SPU, lo que supone un empeoramiento notable respecto a los -6 millones de 2012. Ello es consecuencia de una reducción del 7% en los ingresos netos, frente a un aumento del 5% en los costes. Por otra parte, el margen negativo de 3 millones en servicios de Paquete SPU también supone un empeoramiento frente al beneficio de 5 millones en 2012. En este caso los ingresos netos cayeron más de lo que cayeron los costes; un 11% frente a un 1%. Por último, los servicios no SPU arrojan pérdidas de 77 millones de euros, superiores a los 62 millones en 2012, con caídas en los ingresos netos (-10%) superiores a la reducción de los costes (5%).

Sobre la línea ANIS y los ingresos por compensación de coste neto del SPU

La línea ANIS es especialmente relevante en el año 2013. De hecho, revierte el signo del resultado de explotación del ejercicio. Esa línea recoge los resultados no imputables a servicios en el modelo de CA, y este año ha apuntado el devengo de importantes ingresos por la compensación del coste neto del SPU de periodos pasados. En concreto, se han imputado a ANIS subvenciones por 268 millones de euros en 2013, correspondientes al devengo de cantidades correspondientes al coste neto de prestación del SPU en 2009 y 2010 (en 2012 la cantidad devengada por este mismo concepto, pero correspondiendo al ejercicio 2008, fue de 48 millones de euros).

También se han imputado a ANIS en 2013 subvenciones de inmovilizado no financiero por aportaciones de capital traspasada a resultados por valor de 24 millones de euros. En 2012 se imputaron 32 millones por este mismo concepto.

Por el lado de los gastos, la partida más importante en 2013 fue la correspondiente al Impuesto sobre beneficios (18,4 millones de euros), mientras en 2012 lo fue la correspondiente a Gastos financieros y Deterioro de instrumentos financieros (16 millones de euros) y Deterioro y pérdidas de inmovilizado (10 millones de euros).

Con el fin de analizar la forma en la que se están produciendo los devengos y los pagos de las cantidades que vendrían a compensar el coste neto del SPU, la CNMC requirió a Correos el 22 de Octubre de 2015 para que le trasladara información sobre los pagos que efectivamente ha recibido del Estado en concepto de compensación del coste neto del SPU, indicando a qué periodos correspondería cada pago. Pues bien, la respuesta de Correos evidencia dos hechos. Por un lado, que los pagos se han ido produciendo de forma desordenada. Así, por ejemplo, en 2013 se pagó una cantidad correspondiente al coste neto de prestación del SPU en 2007, cuando en ejercicios previos a 2013 ya se habían pagado cantidades correspondientes al coste neto de prestación del SPU en 2008, 2009 y 2010. Por otro lado, que en el ejercicio 2013 se pagaron a cuenta cantidades parciales correspondientes al coste neto de prestación del SPU en 2011, sin que este coste neto haya sido verificado por el regulador⁵.

IV.2 REVISIÓN DE LAS MODIFICACIONES SOLICITADAS EN LA VERIFICACIÓN DEL SCC DE LOS EJERCICIOS 2011 Y 2012.

1 Desagregación de los PA en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas, residenciales y no residenciales

La Resolución de la CNMC de 2 de diciembre de 2014 requirió esta desagregación en los siguientes términos: *“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*

⁵ El último coste neto de prestación del SPU verificado por el regulador (por la Comisión Nacional del Sector Postal, en concreto) es el correspondiente al año 2010. Recuérdese que la Ley 43/2010 exige la aprobación de un nuevo Plan de Prestación, que debe incluir la metodología de cálculo de coste neto del SPU, pero que dicho nuevo Plan de Prestación no se ha aprobado aún por el Ministerio de Fomento.

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.”

De la implementación de este requerimiento en el ejercicio 2013 por parte de Correos, se deriva el análisis de los siguientes aspectos.

1.1 Desagregación de los costes ‘comerciales’ y ‘de estructura’ en función de las variables aplicadas en la PYGD (tipo de cliente, destino, grado de clasificación)

En la PYGD, los ‘costes comerciales’ y los ‘costes de estructura’ se desagregan por tipo de cliente (Admisión Masiva, Oficina Contrato, Particulares, Importación, Agencias Colaboradoras y Censales). Pero dichos costes no se desagregan a nivel de subtipología de cliente dentro del tipo de cliente ‘Admisión Masiva’.

El auditor propone desagregar, en la PYGD, los ‘costes comerciales’ y ‘de estructura’ por tipo de cliente y, dentro de cada tipo de cliente, en cada subtipología. Ello en aplicación del principio de causalidad porque los costes ‘comerciales’ y ‘de estructura’ podrían ser diferentes entre grandes y pequeños clientes.

En el caso de que los costes ‘comerciales’ y ‘de estructura’ también varíen en función de las otras dos variables existentes en la PYGD – destino y grado de clasificación –, se propone también su desagregación por estas categorías.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones estar de acuerdo con la implementación de la mejora y asegura que técnicamente no existe ninguna limitación para implementar la corrección en el ejercicio 2014.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión requiere a Correos para que desagregue los costes comerciales y de estructura por tipo de cliente y, dentro de cada tipo de cliente, en cada subtipología. Los costes comerciales y de estructura suponen un 13% de los costes del modelo en 2013, por lo que la implementación de esta mejora proporcionará información de costes y márgenes por PA y por tipo de cliente a mayor nivel – más allá del coste/margen operativo - y permitirá tener mejor información de soporte para la actividad de supervisión regulatoria de la CNMC.

Respuesta número 1.1

Correos deberá implementar esta modificación en la PYGD de 2014 en los términos que se han descrito.

1.2 Desglose por grado de clasificación de los ingresos y envíos de Admisión Masiva Minorista y Operadores de Acceso en la PYGD

En la PYGD, el volumen de envíos e ingresos netos de los clientes de Admisión Masiva Minorista y Operadores de Acceso se distribuyen en las categorías grado de clasificación - G0, G1 y G2⁶ - en función de las siguientes hipótesis:

- Los envíos de los clientes de Admisión Masiva Minoristas se consideran G2, G1 y G0, según el nivel de facturación (a más facturación, mejor trabajo de clasificación).
- Los envíos de los Operadores de Acceso son G0, cualquiera que sea su nivel de facturación.

La asignación de los ingresos netos y el volumen a sus grados de clasificación determina que, posteriormente, los ingresos brutos y los costes también se asignen a dichos grados de clasificación.

El auditor considera que las hipótesis de Correos son demasiado generales y no reflejan con suficiente exactitud el grado de clasificación con el que sus clientes entregan los envíos en los centros de admisión o en las oficinas.

Correos debe implementar una metodología de reparto más causal para el desglose de los ingresos netos y envíos por grado de clasificación, que permita comprobar que, para cada tipología de cliente, se está considerando el grado de clasificación adecuado. Ello mejorará la causalidad y la objetividad del modelo.

⁶ G0 indica que los envíos se entregan sin preclasificar; G1 preclasificados por provincias y G2 con preclasificación completa, a nivel de código postal.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones estar de acuerdo con la implementación de la mejora y asegura que técnicamente no existe ninguna limitación para implementar la corrección en el ejercicio 2014.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión considera que Correos ha simplificado demasiado al atribuir a cada categoría de cliente un nivel de clasificación determinado y le requiere que mejore el modelo a este respecto.

Respuesta número 1.2

Correos deberá reflejar con mayor exactitud en la PYGD de 2014, el grado de clasificación con que los clientes entregan sus envíos en los centros de admisión o en las oficinas.

1.3 Desglose por nivel de facturación en la PYGD

En Resolución de 2 de diciembre se requirió de Correos la desagregación de clientes por niveles de facturación. Los niveles de facturación definidos en la PYGD para desagregar los volúmenes y los ingresos, costes y márgenes son los siguientes:

- Facturación inferior a 100.000 euros
- Facturación superior a 100.000 euros
- Facturación superior a 1 millón de euros

En sus análisis el auditor ha detectado que el rango de facturación superior a 1 millón de euros incluye clientes con facturaciones que oscilan entre el millón de euros y **[CONFIDENCIAL]** euros, concluyendo que la dispersión es tan elevada que requiere un mayor nivel de desagregación.

Se propone crear tres subsegmentos, **[CONFIDENCIAL]** (se ha tomado como referencia el PA de mayor peso y con mayores descuentos en el modelo de CA, **[CONFIDENCIAL]**). En concreto, propone el auditor distinguir los siguientes subsegmentos:

- Entre 1 y 5 millones de euros
- Entre 5 y 15 millones de euros
- Más de 15 millones de euros

Estos segmentos de facturación se añadirían a los otros dos de 'facturación entre 100.000 euros y 1 millón euros' y 'facturación de menos de 100.000 euros', quedando configurados, pues, cinco subsegmentos de facturación en total.

El mayor nivel de desglose permitirá obtener subsegmentos de clientes más homogéneos en sus características, lo cual permitirá evaluar mejor los descuentos realizados por Correos a los diferentes tipos de clientes.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones estar de acuerdo con la implementación de la mejora descrita y asegura que técnicamente no existe ninguna limitación para implementar la corrección en el ejercicio 2014.

Respuesta de la CNMC

Tal y como se requirió en la Resolución de 2 de diciembre, Correos ha desagregado en la PYGD de 2013 los ingresos de los clientes de Admisión Masiva Minorista y Operadores de Acceso en tres niveles de facturación, los que el propio Correos distinguía cuando ofrecía datos desagregados por tipo de cliente a la CNMC. En la misma Resolución también se indicaba que cualquier otra propuesta alternativa por parte de Correos sería estudiada por esta Comisión.

Durante los trabajos de revisión de los resultados del ejercicio 2013 se ha podido comprobar que el segmento de clientes con facturación superior a un millón de euros es excesivamente heterogéneo, por lo cual se requiere ahora realizar una desagregación mayor.

En definitiva, la CNMC entiende que la implementación de esta mejora es adecuada y que Correos debe desagregar en la PYGD el subsegmento de facturación superior a un millón de euros en los siguientes intervalos (en millones de euros): (i) [1-5]; (ii) [5-15]; (iii) superior a 15. Esta Comisión sigue abierta a las propuestas de Correos en relación con los niveles de desagregación de la información por tipo de cliente, siempre con el objetivo de que la información resultante sea más útil a efectos de entender el comportamiento de las variables correspondientes a cada tipo de cliente.

Respuesta número 1.3

Correos deberá implementar en la PYGD de 2014, la mejora consistente en desagregar el segmento de clientes de Admisión masiva minorista de facturación superior a 1 millón de euros en tres subsegmentos de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores.

1.4 Corrección del tipo de cliente “Admisión Masiva Resto”

Según pone de manifiesto el auditor, Correos ha incluido en la PYGD una categoría de cliente denominada “Admisión Masiva Resto”, que no identifica en realidad una tipología de cliente sino que registra (i) descuentos y otros conceptos de abono realizados a las categorías de grandes clientes minoristas y operadores de acceso, y (ii) suscripciones de clientes de filatelia.

El auditor recomienda que la categoría de cliente “Admisión Masiva Resto” sea eliminada y los importes correspondientes se imputen a los tipos de cliente que corresponda:

- (i) Los descuentos y otros conceptos de abono, a los clientes que los devengan. Si es necesario, se puede crear un nuevo desglose, además de los ya existentes por facturación, destino y clasificación, para registrar los descuentos adicionales por volumen y regularidad, según lo aconseje la estructura del modelo de descuentos de Correos.
- (ii) Para las suscripciones de clientes de filatelia, a la tipología de clientes “Particulares”.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones que está de acuerdo con la corrección y que técnicamente no existe ninguna limitación para implementarla en el ejercicio 2014.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión considera que Correos debe eliminar la categoría de cliente “Admisión Masiva Resto” de la PYGD por los motivos expuestos por el auditor e imputar los importes devengados a las categorías de clientes que corresponda, explicando de forma precisa a qué tipología de clientes se han imputado y con qué criterios.

Respuesta número 1.4

Correos deberá eliminar de la PYGD presentada en 2014 la categoría de cliente “Admisión Masiva Resto” e imputar los importes devengados a las categorías de clientes que corresponda, de acuerdo con las indicaciones contenidas en los párrafos anteriores.

1.5 Desagregación de los ingresos y envíos del tipo de cliente ‘Oficina Contrato’ en función del nivel de facturación, destino y grado de clasificación en la PYGD

La tipología de cliente ‘Oficina Contrato’ no se encuentra desagregada en la PYGD por las variables de nivel de facturación, destino y grado de clasificación.

El auditor propone que Correos desagregue en la PYGD, y para el tipo de cliente ‘Oficina Contrato’, los ingresos netos y los envíos (y, en consecuencia, los ingresos brutos y los costes), según las variables de nivel de facturación, destino y grado de clasificación. Ello mejorará la objetividad y causalidad de las atribuciones del modelo, al ser una tipología de cliente relevante y recibir imputaciones específicas por las variables de desglose definidas para la PYGD.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones estar de acuerdo con la implementación de la mejora y asegura que técnicamente no existe ninguna limitación para implementarla a partir del ejercicio 2014.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión considera que esta categoría de clientes debe tener un mayor nivel de desagregación que el actual y estima adecuada su implementación con el nivel de detalle propuesto por el auditor.

No obstante, en el marco del expediente de verificación de los precios SPU 2015, Correos alegó que determinados clientes incluidos en la categoría “oficina contrato” de la PYGD realizaban sus depósitos en oficina a través de un contrato sin descuento. En consecuencia la CNMC considera necesario, aparte del nivel de desglose solicitado por el auditor, separar los datos correspondientes a tales clientes.

Respuesta número 1.5

Correos deberá desglosar en la PYGD de 2014 la categoría de clientes Oficina Contrato de la misma forma que desglosa el resto de categorías de clientes.

Asimismo deberá desagregar el grupo de clientes “oficina contrato” sin derecho a descuento, en los mismos umbrales de facturación. Este requerimiento deberá cumplirse en el plazo de 20 días desde la notificación de esta Resolución.

2 Desagregación del PA ‘Carta Ordinaria nacional de hasta 20gr.’, incluyendo el ámbito de destino ‘Local’

Según lo requerido en Resolución de 2 de diciembre, Correos debía presentar en 2013 un informe técnico en que desglosara el PA ‘Carta Ordinaria nacional de hasta 20gr.’ por ámbitos de destino (Local, D1, D2) y grados de clasificación (G0, G1, G2). Sin embargo, en el informe presentado falta la tipología ‘Local’, que se ha incluido en la tipología D1. En consecuencia, el auditor ha determinado el cumplimiento parcial del requerimiento y señala que esta incidencia no tiene impacto en los resultados financieros del ejercicio 2013, ya que tiene que ver con el desglose de los resultados de la PYGD. En el desglose de dicha PYGD sí tiene impacto, si bien el auditor indica que no se dispone de información para poder calcularlo.

Alegaciones de Correos

Correos argumenta en sus alegaciones que le fue “*técnicamente imposible alcanzar el nivel de detalle requerido en la diferenciación de destino de los envíos diferenciando los locales del ámbito D1*” y que presentó agregados los ámbitos local y D1 “*con el objetivo de responder al requerimiento en forma y plazo y minimizando el nivel de imprecisión de los resultados obtenidos*”.

Asimismo Correos informa de que en la PYGD correspondiente al ejercicio 2014 se ha solventado esta limitación y presenta los resultados de los envíos locales y de ámbito D1 por separado.

Respuesta de la CNMC

En Resolución de 2 de diciembre se requirió desglosar el PA más importante por ámbitos de destino y grados de clasificación, en la medida en que el coste es diferente según sean unos y otros (en el caso de los ámbitos de destino, el coste de distribución es diferente entre Local, D1 y D2). Correos omitió la categoría Local, por lo que el requerimiento realizado por la CNMC no ha sido cumplido en los términos que estableció en su Resolución de 2 de diciembre.

Respuesta número 2

Correos no ha cumplido en requerimiento en los términos exigidos por la CNMC, por lo que deberá incluir el desglose de los resultados del ejercicio 2014 incorporando la categoría ‘Local’.

3 Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas

En Resolución de 2 de diciembre se requirió de Correos que presentara, junto a los resultados del ejercicio 2013, un informe técnico en relación con el origen y destino de las subvenciones devengadas y cobradas en el ejercicio. En particular, en la respuesta número 11 de dicha Resolución se requería lo siguiente:

“Correos deberá presentar anualmente, junto con los resultados de la CA, 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”.

El auditor indica que el informe técnico de Correos sobre las subvenciones recibidas en 2013 es incompleto, puesto que no incluye información sobre el destino de las mismas, por lo que el requerimiento se habría cumplido sólo parcialmente. En su opinión, esta incidencia no tiene impacto en los resultados de 2013, ya que tiene que ver con un informe técnico adicional a dichos resultados.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones que no proporcionó información sobre el destino de la compensación por el SPU *“porque tiene una aplicación unívoca que es la compensación del déficit generado por las condiciones de prestación del SPU”*.

Respuesta de la CNMC

La Resolución de 2 de diciembre de 2014 requería de Correos la presentación de un informe con el detalle de las subvenciones devengadas y cobradas en el ejercicio, haciendo constar el origen –concepto al que corresponden y organismo que las otorga- y el destino -activos que se han adquirido o gastos operativos que se han cubierto- de dichas subvenciones.

Dicho requerimiento se realizó en el marco del artículo 2 de la Orden FOM:

“El operador a que se encomiende la prestación del servicio postal universal llevará una contabilidad analítica que cumpla con los siguientes fines: (...)

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

En el ‘informe sobre origen y destino de las subvenciones recibidas’ presentado por Correos con los resultados de 2013 se consignan subvenciones devengadas y cobradas en concepto de compensación del coste neto del SPU

así como subvenciones devengadas del INAP y del Ayuntamiento de Barcelona, para la formación del personal y la financiación de obras respectivamente.

El devengo de coste neto del SPU se habría apuntado tras recibir Correos carta del Ministerio de Fomento sobre la verificación de la CA de Correos y del cálculo del coste neto del SPU correspondiente a 2009 y 2010.

La CNMC entiende que Correos ha cumplido el requerimiento, si bien en el caso de las cantidades cobradas en concepto de coste neto no se ha identificado qué cuantía corresponde a cada ejercicio. Asimismo se puntualiza que, bajo el término ‘subvención’, debe entenderse cualquier aportación de dinero público que pueda haber recibido (devengado o cobrado efectivamente) Correos en el ejercicio de que se trate, por cualquier concepto y por cualquier importe.

Respuesta número 3

La CNMC considera que Correos ha cumplido en relación con el ejercicio 2013 el requerimiento de esta Comisión de entregar un informe de subvenciones recibidas. Ahora bien, recuerda que por ‘subvención’ debe entenderse cualquier aportación de dinero público recibida (devengada o cobrada efectivamente) en el ejercicio de que se trate, por cualquier concepto y por cualquier importe y que el informe debe identificar a qué ejercicio corresponde cada importe de devengo y/o cobro de coste neto del SPU.

4 Entrega en formato Excel a la CNMC de las fases y de los resultados del modelo de CA

En la Resolución de 2 de diciembre de 2014 se requería a Correos que entregara a la CNMC, junto con los resultados del ejercicio 2013, el soporte en formato Excel de las fases y de los resultados del ejercicio: *“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 informe y lo requerido por esta Comisión en los párrafos anteriores”*.

En particular, se requería a Correos para que entregara los siguientes soportes:

- MATRIZ DE IMPUTACIÓN DE CUENTAS DE GASTO (GRUPO 6) A LOS CECO⁷

⁷ Los CECO son los Centros de Coste de Correos.

- 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
- INGRESOS, COSTE Y MARGEN POR PA
- INGRESO, COSTE Y MARGEN UNITARIO POR PA
- VOLUMEN POR PA

Pone de manifiesto el auditor que el informe técnico entregado por Correos es incompleto:

“Correos ha entregado a la CNMC dos ficheros en formato Excel, la cuenta de pérdidas y ganancias analítica (“5_Cuenta_PyG_Detallada (Tras_Reclasif)”) y el detalle de fases de la CA (“4_2013_CA_Detalle_Fases_(recla Auditoría)”) que incluyen la información requerida con las siguientes excepciones:

Información que no aplica debido a modificaciones en la CA en el ejercicio 2013:

- *Matriz de imputación de los CECO de estructura a los operativos.*
- *Coste por CECO (Fase 2).*

Información no entregada incumpliendo el requerimiento de la CNMC:

- *Matriz de imputación de los CECO a Actividades, distinguiendo las imputaciones directas de las indirectas.*
- *Matriz de imputación de Actividades a PA, distinguiendo las imputaciones directas de las indirectas.*
- *Matriz de imputación de cuentas de ingresos (grupo 7) a PA.*

El incumplimiento de este requerimiento no supone un impacto en los resultados aunque sí se considera de relevancia cualitativa debido a que se restringe la información entregada a la CNMC.”

Alegaciones de Correos

Correos alega que interpretó que la lista de ficheros requerida era *“una propuesta orientativa en el contexto de proporcionar mayor comprensión sobre las fases de la CA, y en ese entendimiento, se proporcionó la información que se consideró que podía ser de mayor utilidad”*.

Respuesta de la CNMC

La CNMC considera que la redacción de la respuesta número 13 que se incluyó en la Resolución de 2 de diciembre de 2014 no es susceptible de una interpretación distinta a que Correos debía presentar los resultados acompañados de todos los informes que allí se señalaban. No hay nada en la redacción que pudiera llevar al operador a pensar que el listado tenía carácter orientativo y que, por tanto, podía decidir cuáles de esos informes presentar y cuáles no.

No obstante, tal y como se desprende del informe de auditoría, el soporte se entregó completo a dicho auditor durante el proceso de auditoría por lo que,

aunque no se entregó formalmente a la CNMC junto con los resultados del ejercicio, tal y como requería la Resolución de 2 de diciembre de 2014, la CNMC no se ha visto privada de tal información ya que cualquier documento que se ponga a disposición del auditor en el marco de la auditoría contratada es información que se pone a disposición de la CNMC.

De acuerdo con lo expuesto debe concluirse que, pese al incumplimiento del requerimiento, la CNMC no se ha visto privada de la información que solicitó.

Respuesta número 4

Se reitera a Correos el deber de entregar a la CNMC todos, sin excepción, los informes que le sean exigidos por este organismo en sus Resoluciones, en relación con los resultados de la CA de cada ejercicio sujeto a revisión.

5 Clasificación de los servicios postales electorales

En la Resolución de 2 de diciembre, la CNMC señaló que *“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 público⁸”*.

En consecuencia, la CNMC considera que dichos servicios deberían estar fuera del ámbito del SPU [...].”

Puesto que la presentación de resultados realizada por Correos para el ejercicio 2013 mantiene la misma clasificación de estos servicios, la CNMC reitera que no son servicios SPU los servicios que presta Correos en el marco de procesos electorales en virtud del artículo 22.5 de la Ley 43/2010, que regula ‘otras obligaciones de servicio público’, distintas de las de SPU. Estos servicios se prestan con obligaciones de servicio público, no de servicio universal, por el operador designado para prestar el SPU y son objeto de compensación separada. Como se ha manifestado, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC ya resolvió en este sentido en su Resolución de 2 de diciembre, así como en su “Acuerdo por el que se da contestación a diferentes consultas planteadas por el Ministerio del Interior en relación a las obligaciones impuestas al prestador del servicio postal universal derivadas de la celebración de un proceso electoral”, también de 2 de diciembre de 2014.

⁸ En el caso de 2011, Orden PRE/2915/2011, de 28 de octubre.

Se trata de un tema de especial relevancia, dada su incidencia directa en la determinación del coste neto por la prestación del servicio postal universal.

Respuesta número 5:

De acuerdo con la Resolución de la CNMC de 2 de diciembre de 2014, los servicios electorales deben estar clasificados como servicios “no SPU”. Correos deberá presentar, en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución, los resultados de 2013 corregidos, en relación con este aspecto.

IV.3 REVISIÓN DE OTROS ELEMENTOS: PRINCIPIO DE CONSISTENCIA, ERRORES Y MEJORAS.

6 Incumplimiento del principio de consistencia

El auditor señala que en el ejercicio 2013 Correos ha introducido cambios significativos en su modelo de CA, en particular:

- Eliminación de los ciclos de subreparto en la imputación de los ‘costes de estructura indirectos’: antes Correos realizaba un reparto interno de costes entre los CECO, de forma que los costes de los CECO de Estructura se asignaban a los CECO Operativos -y posteriormente se realizaba el reparto de los CECO operativos a las Actividades y PA-, en lo que denominaba “ciclos de subreparto”. En este ejercicio se eliminan los ciclos de subreparto y se realiza directamente el reparto de los costes de los CECO de Estructura a Actividades y PA. En concreto, estos “costes de estructura indirectos” se imputan en su totalidad a la Actividad de “Administración”, y desde esta Actividad se reparten a PA.
- Introducción de las ‘Secciones’: en función de la naturaleza de las tareas que se realizan en los CECO Correos ha definido, dentro de los mismos, unidades virtuales de trabajo o áreas funcionales, que ha denominado Secciones. Se han creado 70 Secciones, lo que en opinión del auditor *“permite repartir el coste de los CECO de una forma más causal y objetiva, por lo que considera positiva su implantación en la CA”*.
- Nueva actividad operativa: Correos ha definido una “Actividad Operativa” nueva en el modelo, la actividad ‘Gestión’, que reúne las tareas administrativas llevadas a cabo en los CECO Operativos. Con anterioridad a este cambio, el coste de estas tareas administrativas se repartía entre las Actividades Operativas (las tres de Admisión, las cuatro de Clasificación, las siete de Distribución, y la Actividad de Transporte).

Puesto que estos cambios se han introducido por Correos sin presentar los resultados de la CA con doble juego de criterios, los aplicados con anterioridad a los cambios en el modelo y los nuevos criterios aplicados en el ejercicio 2013, ha incumplido el principio de consistencia. No obstante, sigue el auditor, esta incidencia no tendría impacto cuantitativo en los resultados de 2013, ya que el incumplimiento consiste en la no entrega a la CNMC de una información requerida por la Orden FOM.

Alegaciones de Correos

Correos argumenta que existen “*circunstancias y matices que condicionan [el] estricto cumplimiento*” del principio de consistencia. Manifiesta Correos que el cumplimiento de este principio “*resulta contradictorio para un operador que tiene implantado un sistema de CA que, por un lado debe adaptarse a la configuración del negocio y por otro, resulta técnica y económicamente inviable mantener de forma simultánea la CA configurada con dos parametrizaciones diferentes*”.

Adicionalmente, considera que “*es importante poner de manifiesto que el principio de consistencia no solo hace referencia a la comparabilidad de los cambios de criterio, sino también a la continuidad de los principios contables y de los criterios de valoración y temporalidad. Estos principios y criterios se han mantenido en el tiempo, por lo que sería impreciso (“demasiado estricto”, en otras manifestaciones de Correos) hablar del incumplimiento de un principio cuando el posible incumplimiento está acotado únicamente a uno de los aspectos que abarca*”.

Por último, Correos manifiesta su acuerdo con la propuesta realizada por el auditor en el sentido de que “*delimitar de forma coordinada con la CNMC el alcance de un informe en caso de que se realicen modificaciones significativas en la CA de los próximos ejercicios*”.

Respuesta de la CNMC

Además de los cambios en el modelo que señala el auditor, la CNMC ha constatado que el criterio de reparto de los ‘costes de estructura indirectos’ de ‘auditoría y control’ también ha cambiado, ya que en 2012 dichos costes se imputaron a Actividades y PA en función de los costes recibidos de un grupo de CECO Operativos (tipos 0,1,2,M,N,R,U,Z) y en 2013 se han imputado en función del coste recibido de la totalidad de los CECO Operativos.

Respecto de la valoración de los cambios introducidos, la implantación de las ‘Secciones’ ha requerido definir nuevos criterios de imputación de costes (*drivers*), que tienen que ver con cómo se consumen los recursos en el proceso productivo en cada Sección. En particular, los nuevos *drivers* definidos en el modelo se relacionan con el número de personas asignado a la Sección, los metros cuadrados de superficie, el número de PCs, el volumen de transporte

por Sección, las horas de trabajo de interior, de sala de aparatos y de oficina de cambio por Sección, y la amortización y las reparaciones por Sección. Para algunos costes no se define base de reparto y se imputan en su totalidad a una sola Sección.

Dependiendo de la tipología de CECO, éste se divide en determinadas Secciones. El auditor manifiesta haber verificado el proceso sin detectar incidencias relevantes. En particular, ha verificado (i) el reparto de todos los 'costes indirectos' de CECO Operativos a Secciones; (ii) la correcta imputación de los costes indirectos de los CECO Operativos en Secciones; (iii) la razonabilidad de los criterios de imputación aplicados; (iv) la correcta aplicación y cálculo de los criterios de imputación. En este caso, dada la elevada cantidad de registros informáticos (**[CONFIDENCIAL]** registros), el auditor ha realizado esta verificación para una muestra de un CECO por tipología. Toda vez que el proceso ha transcurrido sin detectarse incidencias relevantes, concluye el auditor que su implementación es en principio positiva, en la medida que producirá repartos de costes más causales y objetivos.

Respecto de la eliminación de los ciclos de subreparto, según ha determinado el auditor en su informe, Correos realiza el mismo reparto, usando los mismos criterios, aunque lo haga en subfases diferentes del modelo, de modo que dicho cambio no tiene impacto en la imputación de los costes afectados (los "costes de estructura indirectos") a los PA, lo que no obsta para que, en términos estrictos, el incumplimiento del principio de consistencia persista.

En cuanto a la introducción de la nueva actividad "Gestión", el auditor señala que no impacta en los costes totales, ya que anteriormente los mismos costes se repartían entre las distintas actividades operativas pero advierte de que, en la medida en que los costes de los diferentes grupos de actividades se imputaran a los PA de forma diferente a como se imputan ahora los gastos de la Actividad "Gestión", podrían existir impactos significativos en los costes de los servicios. Esta eventualidad es descartable, sigue el auditor, habida cuenta de la escasa materialidad de los costes implicados, lo que no obsta para que, en términos estrictos, el incumplimiento persista.

La CNMC entiende que, habida cuenta de que la introducción de las Secciones afecta al 83% del total de costes imputables a PA, se estima que podrían haberse producido impactos significativos en los costes de los PA respecto de lo que hubiera resultado del modelo sin Secciones. Dichos impactos no se han podido apreciar al no haber presentado Correos los resultados de 2013 con doble juego de criterios.

Respecto de los otros cambios introducidos en el modelo, si bien es cierto que es improbable que hayan tenido impacto significativo en los costes de los PA (los 'costes de estructura indirectos' suponen alrededor de un **[CONFIDENCIAL]** % de los costes totales y los costes implicados en la introducción de la nueva actividad "Gestión" suponen en media alrededor de un

[CONFIDENCIAL] % del coste de los PA), ello no obsta para que, en términos estrictos, el incumplimiento del principio de consistencia persista también aquí, al no haberse entregado el doble juego de criterios.

Tal y como prevé la Orden FOM, el cumplimiento del principio de consistencia requiere que los principios contables, así como los criterios de valoración y temporalidad aplicados en el modelo de CA, se mantengan en el tiempo y que, en caso de que existan cambios de criterio que tengan un efecto significativo en la información presentada, se proceda a la aplicación simultánea, durante un ejercicio, del doble juego de criterios, los anteriores y los nuevos, mostrando las diferencias resultantes en el cálculo de los resultados de los servicios. Se trata de una exigencia impuesta por la normativa aplicable, que no distingue entre la menor o mayor carga que ello suponga al operador, por lo que, al no haber entregado Correos los resultados con doble juego de criterios, ha de concluirse que efectivamente ha incumplido el principio de consistencia.

En opinión de esta Comisión, la posible idoneidad de los cambios introducidos en el modelo y la posible mejora que puedan suponer, no pueden valorarse de forma objetiva y completa sin conocer el impacto cuantitativo de los mismos, al no haberse presentado el doble juego de criterios que muestre las diferencias en el cálculo de los resultados de los PA. Como reconoce el propio auditor en relación con la inclusión de la nueva actividad de “Gestión”, se desconoce si los costes de los diferentes grupos de actividades se imputaban a los PA de forma diferente a como se imputan ahora los gastos de la Actividad “Gestión”, lo que pone de manifiesto que una valoración de los cambios en las condiciones descritas, constituye una hipótesis que no puede contrastarse.

En la presentación de Resultados correspondiente al ejercicio 2014 Correos deberá incluir una descripción detallada del cambio en el modelo, las razones que lo han motivado, así como una descripción de los *drivers* empleados para el reparto de costes a Secciones y de Secciones a Actividades, y del proceso de imputación de costes a través de dichos *drivers*. Deberá explicar también las tipologías de Secciones, de forma que mejore la trazabilidad de las imputaciones realizadas en estas fases del modelo.

Se reitera asimismo por esta Comisión el necesario cumplimiento de la Orden FOM en cuanto al principio de consistencia de forma que, cuando se introduzcan cambios en el modelo de CA no requeridos por la CNMC, se proceda, según lo indicado por tal Orden, a la aplicación simultánea durante un ejercicio del doble juego de criterios, para mostrar las diferencias resultantes en los costes, ingresos y márgenes unitarios de los PA. Cuando lo anterior fuera inasumible, Correos comunicará a la CNMC el cambio pretendido, con carácter previo a su implementación, para su valoración y deberá acompañar su solicitud de un informe que justifique la imposibilidad de cumplir con el doble juego de criterios y permita valorar el impacto del cambio efectuado en el modelo.

Sin perjuicio de lo anterior, Correos deberá presentar, junto con los resultados de cada ejercicio, un 'Informe de Cambios', en el que deberá enumerar y describir cada uno de los cambios que haya introducido en el modelo de CA desde la última verificación realizada por la CNMC, lo que proporcionará una mejor trazabilidad de las modificaciones introducidas en el modelo así como una revisión sistemática de todos ellos durante la verificación de los resultados.

Respuesta número 6

Se requiere a Correos para que presente, en el plazo de los 20 días posteriores a la notificación de la presente Resolución, información complementaria del modelo que acompañe los resultados del ejercicio 2014, en particular, el detalle de la introducción de las Secciones y de los nuevos criterios de imputación de costes, de conformidad con lo descrito más arriba.

Asimismo deberá presentar en el mismo plazo el "Informe de Cambios" descrito correspondiente a los resultados de la CA 2014.

7 Corrección del desglose de los ingresos brutos en la PYGD

Según pone de manifiesto el auditor, Correos ha aplicado una metodología inadecuada para el desglose de los ingresos brutos según las variables tipo de cliente, ámbito de destino y grado de clasificación. La metodología consiste en obtener un ingreso bruto unitario por PA y multiplicarlo por los volúmenes de envíos correspondientes a las distintas categorías, y su aplicación no ofrece resultados causales, como lo demuestra el hecho de que en muchos casos los ingresos brutos resultan inferiores a los netos. Además, debe tenerse en cuenta que tanto los ingresos brutos como los ingresos netos que se muestran en la PYGD no incluyen los 'ingresos financieros' ni los ingresos 'otros'.

El impacto en resultados de esta incidencia no se puede calcular, sigue el auditor, ya que no se dispone de la información necesaria para realizar correctamente el reparto por PA de los ingresos brutos.

Alegaciones de Correos

Correos explica en sus alegaciones que la PYGD se ha elaborado por vez primera en el ejercicio 2013 y de forma semi-manual, y que éste es el motivo de que haya imprecisiones en la estimación de los ingresos brutos. Y comunica que en la PYGD de 2014 se ha solventado el error.

Respuesta de la CNMC

En efecto la metodología utilizada por Correos para la estimación de los ingresos arroja resultados inexactos, que ya fueron detectados por la CNMC en el marco del análisis de los precios de servicio universal para 2015 (ingresos

brutos inferiores a los netos o ingresos brutos diferentes a la tarifa ordinaria), y que dificultan los análisis que debe hacer la CNMC en el marco de las funciones que tiene atribuidas.

Por otro lado, y en coherencia con el requerimiento 14.2, que se analiza más adelante, esta corrección de la PYGD deberá incluir la imputación en los ingresos brutos, de los 'ingresos financieros' y 'otros'.

Respuesta número 7

Correos deberá corregir la PYGD de 2014 en los términos descritos, aplicando una metodología más adecuada de cálculo de los ingresos brutos.

8 Carencias en la información presentada

El auditor manifestó en su informe que la información presentada por Correos adolece de algunas carencias, sin impacto cuantitativo en la CA, ya que se trata de omisiones de información explicativa del modelo. Así, en el Anexo II "Explicación detallada del modelo de CA implantado en Correos" no se habría incluido lo siguiente:

- Definición de elementos que son relevantes en la CA: tipos de CECO, 'Secciones' y criterios de imputación adicionales al criterio de 'horas trabajadas'.
- Explicación de la PYGD.
- Definición de los desgloses y categorías de la PYGD: tipos de cliente, ámbitos de destino, grados de clasificación, costes 'comerciales', costes 'operativos', costes 'de estructura'...

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones estar de acuerdo con la propuesta del auditor.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión coincide con el auditor en que la explicación del modelo tiene carencias. En efecto, la documentación presentada por Correos omite determinadas informaciones o explicaciones que dificultan la comprensión del mismo.

Respecto de las 'Secciones' y de los nuevos criterios de imputación de costes que se han incorporado al modelo, se ha realizado ya anteriormente recomendaciones específicas.

En cuanto a los tipos de CECO, de los desgloses de partidas que haga la PYGD, y de las distintas categorías o tipos que distinga dicha PYGD, ya sea en tipos de cliente, o en ámbitos de destino, o en grados de clasificación, o en costes o ingresos ('comerciales', 'operativos', 'de estructura', 'otros', etc.), o en cualquier otra variable, Correos debe incorporar a la información-soporte una descripción cuidadosa de cada término, que permita comprender con facilidad de qué se está hablando en cada caso y las partidas quedan incluidas o excluidas en cada caso.

Respuesta número 8

Se requiere a Correos para que presente, en el plazo de los 20 días posteriores a la notificación de la presente Resolución, información complementaria a los resultados del ejercicio 2014 que supla las carencias de información señaladas.

9 Desagregación de los paquetes de importación del SPU de los paquetes azules

El auditor califica como un error el hecho de que los paquetes de importación del SPU se encuentran agregados con los domésticos 'Paquetes Azules'. No se distinguen, por tanto, los envíos de importación de los nacionales, como sí ocurre en las cartas. Correos argumenta que son servicios muy parecidos, con la única diferencia de que los paquetes de importación se admiten en las Oficinas de cambio, siendo iguales en el resto de los elementos, incluido el precio.

Esta agregación también se produce en los PA '433 P.Exprés Dom <= 1 kg', '434 P.Exprés Dom <= 2 kg' y '435 P. Exprés Dom >2 kg' y '121 Impresos nacional' aunque, sigue el auditor, al no tratarse de PA del SPU, no se considera necesaria la desagregación en servicios nacionales y de importación.

El auditor propone la creación en el SCC de PA específicos para los paquetes de importación, de manera que los ingresos, costes y volúmenes de los envíos de importación y nacionales se registren separadamente. Y propone la implantación de esta mejora a partir del ejercicio 2014.

Separando los paquetes SPU de importación de los nacionales mejorará la causalidad de las imputaciones y quedarán mejor reflejados los costes, que son diferentes en cuanto a la admisión. Por otro lado, para la función de supervisión regulatoria de la CNMC, en particular respecto de los precios de los servicios prestados con obligaciones de servicio público, es de gran importancia contar con un coste preciso para cada servicio.

Alegaciones de Correos

Correos alega que “[n]o se trata de un error (...), sino de una configuración de PA hecha con conocimiento, considerando que es un nivel de detalle suficiente de acuerdo al nivel de desagregación obligatoria tal y como se describe en la Orden FOM de la CA”. No obstante, manifiesta estar de acuerdo con la propuesta del auditor y se muestra dispuesto a implementarla a partir del ejercicio 2015. Respecto del ejercicio 2014, analizará “la posibilidad de realizar una estimación”.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión considera que Correos ya presenta esta información en la PYGD presentada en 2013 a través del tipo de cliente “Importación”, de forma que los ingresos, costes, márgenes y volúmenes de importación de cualquier PA son perfectamente identificables. Por tanto, y aunque podría ser más adecuado presentar esa información mediante la creación de PA específicos que mediante una categoría de cliente, la CNMC no va a exigir el cumplimiento de este requerimiento, puesto que la información solicitada ya está disponible.

Por otro lado, en caso de que Correos implemente el cambio solicitado por el auditor, y para dotar de coherencia a la medida y de eficacia en el contexto actual, la creación en el SCC de PA específicos para los paquetes de importación deberá realizarse en relación con todos los paquetes de la CA y no sólo en relación con el paquete azul.

Respuesta número 9

Correos podrá presentar nuevos PA de paquetes de importación, tanto SPU como no SPU.

10 Creación de PA específicos para las Notificaciones Administrativas

Las notificaciones administrativas cuentan con características propias diferenciadas del resto de PA y, sin embargo, no se corresponden con un PA específico en el modelo de CA sino que se agrupan en los PA ‘Carta certificada’.

El auditor propone la creación de PA específicos para las notificaciones administrativas, teniendo en cuenta que dichos servicios tienen características distintas a las cartas certificadas: “en las notificaciones aparece la firma del

empleado de Correos que realiza la entrega, el servicio tiene dos intentos de entrega y permanece una semana en la oficina de Correos correspondiente una vez agotados los dos intentos de entrega a domicilio, son comunicaciones con constancia legalmente reconocida, etc.”.

El auditor ha sugerido que se introduzca un desglose por pesos para los PA Notificación Administrativa similar al de los PA Carta (hasta 20 gramos, 50 gramos, 100 gramos, 500 gramos y 2.000 gramos) y un desglose adicional en función de la entidad pública emisora (entidad pública en sentido amplio, incluyendo empresas públicas, organismos públicos, universidades, entidades públicas empresariales... etc.), con indicación del nivel local, provincial, autonómico y nacional. El beneficio derivado de esta mejora sería, según el auditor, la mejora de la causalidad y objetividad de las imputaciones en el modelo.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones lo siguiente:

“En total supondría crear 20 nuevos productos analíticos para recoger la estructura de márgenes de las notificaciones administrativas.

Respecto a este requerimiento es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 1. Para concretar el número de nuevos Productos Analíticos, es necesario analizar el nivel de desagregación que se puede obtener de los sistemas de información considerando un nivel de calidad de imputación razonable.*
- 2. La CA está configurada para ser ejecutada con un nivel de detalle muy alto para un número limitado de productos analíticos. Si se multiplica el número de PA habría que replantearse la metodología actual y pensar en una metodología de imputación de costes más agregada.*
- 3. Considerando esta limitación y, teniendo en cuenta que el componente del envío de una notificación administrativa es un servicio universal idéntico a una carta certificada, antes de modificar la CA habría que valorar el coste beneficio de la creación de estos nuevos Productos Analíticos.*

En cualquier caso, si se procediese a crear los productos analíticos solicitados, no se obtendrían resultados de la implantación hasta el ejercicio 2017. La Contabilidad Analítica del 2014 ya ha sido ejecutada y presentada con una configuración de Producto Analítico que no consideraba esta propuesta, el ejercicio 2015 está muy avanzado por lo que no hay información disponible a este nivel de detalle para los meses que ya han transcurrido y, además, sería necesario un periodo de preparación, configuración y adaptación de los sistemas.”

Respuesta de la CNMC

El PA ‘notificaciones administrativas’ presenta elementos similares al del PA ‘carta certificada’, pero también otros que lo diferencian de éste. En concreto, las notificaciones administrativas incluyen un servicio adicional de segundo intento de entrega que no forma parte del SPU, tal y como ha confirmado la Audiencia Nacional en Sentencia de 30 de septiembre de 2015⁹. Por otro lado, las notificaciones administrativas son objeto, en muchos casos, de procedimientos de contratación pública, siendo los pliegos de contratación, y no el régimen de servicio universal previsto en la Ley 43/2010, los que determinan las condiciones de prestación de estos servicios, cuyo resultado interesa conocer al regulador en el marco de sus labores de supervisión del desarrollo de la competencia en este mercado.

En consecuencia, los importes, costes e ingresos de las notificaciones administrativas deben figurar en la lista de servicios no SPU, al contrario de lo que ocurre ahora. Es asimismo pertinente plantear que las cuentas de la ‘carta certificada’ y de la ‘notificación administrativa’ se presenten por separado, habida cuenta de que el coste puede ser muy similar entre los dos productos pero no necesariamente el ingreso.

Esta Comisión coincide, por tanto, con el auditor en que es necesario crear PA específicos para las notificaciones administrativas, en la medida en que ello mejoraría la causalidad y la objetividad en las imputaciones del SCC. Por otro lado, la distinción entre notificaciones y cartas es absolutamente imprescindible a efectos de llevar cada servicio al grupo de servicios al que pertenece.

Aunque esta Comisión reconoce la dificultad técnica de crear nuevos PA en el modelo de CA, discrepa de la opinión de Correos de que la notificación administrativa es un servicio idéntico al de carta certificada puesto que, como bien conoce el propio Correos y ha puesto de manifiesto el auditor, la notificación administrativa incluye servicios adicionales respecto de la carta certificada, como el segundo intento de entrega y el acuse de recibo con firma del empleado de Correos que realiza la entrega.

Advierte Correos de que un incremento del número de PA podría suponer una modificación de las metodologías de imputación, de forma que éstas fueran “más agregadas”. Sin embargo la CNMC entiende que esta modificación implicaría un empeoramiento de la calidad de la CA y de sus resultados, por lo

⁹ Sentencia de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Octava, que resolvía el recurso 0000901/2011. En dicha Sentencia la Audiencia resolvía el recurso de la Asociación Profesional de Empresas de Reparto y Manipulado de Correspondencia (ASEMPRE) contra la Resolución de la Comisión Nacional de Sector Postal, de 15 de junio de 2011, por la que se desestimó recurso de reposición interpuesto contra resolución de dicha Comisión, de fecha 9 de marzo de 2011, archivando la denuncia formulada contra Correos.

que no se considera admisible y se requiere a Correos que mantenga las metodologías contables actualmente aplicadas sin que se produzcan modificaciones no justificadas que puedan ofrecer peores resultados.

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

Respuesta número 10

A partir del ejercicio 2016 Correos distinguirá en el modelo de CA PAs para Notificaciones Administrativas, de conformidad con lo explicado en párrafos anteriores. Para 2014, en este caso en el plazo de 20 días desde la notificación de esta Resolución, y para el ejercicio 2015, Correos deberá presentar esta información en informe técnico complementario a la presentación de resultados.

11 Mejora consistente en identificar el tipo de cliente "Administraciones Públicas"

El auditor propone la creación de un nuevo tipo de cliente denominado 'Administraciones Públicas' en la PYGD, que recoja los volúmenes, ingresos, costes y márgenes relacionados con esta tipología de cliente.

Dada la importancia de este segmento de clientes, resulta necesario para la función de supervisión de la CNMC identificar por separado los volúmenes, ingresos, costes y márgenes por PA para las Administraciones Públicas así como, en su caso, los descuentos realizados por Correos a las mismas.

Las Administraciones Públicas deben entenderse aquí en sentido amplio, incluyendo todos los niveles de Administración (Administración General del Estado, Administración autonómica y local) y otros organismos públicos, empresas públicas, entidades públicas empresariales, universidades públicas, etc.

Alegaciones de Correos

Correos dice estar de “*acuerdo con la propuesta de incorporar el detalle solicitado en las futuras entregas de la Cuenta de pérdidas y ganancias detallada*”. Añadiendo que “[p]ara valorar la disponibilidad de la información solicitada y los desarrollos necesarios para obtenerla, es necesario analizar previamente la forma en la que están identificados los ingresos y los costes procedentes de clientes pertenecientes a las administraciones públicas y al sector público dependiente de las diferentes AAPP”.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión entiende que la implementación de esta mejora es adecuada, especialmente de cara a las funciones de supervisión regulatoria que tiene encomendadas ya que afecta a un tipo cliente de relevancia de los incluidos en admisión masiva.

Respuesta número 11

A partir del ejercicio 2014 Correos debe crear el tipo de cliente Administraciones Públicas en la PYGD, según lo indicado por el auditor en su informe y lo requerido por la CNMC en párrafos anteriores. Esta información deberá remitirse a la CNMC en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución.

12 Transferencias a la Sociedad Estatal por el uso de la red postal

El operador designado para prestar el SPU es la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. Dicha Sociedad presta el SPU en los términos establecidos en la Ley y recibe compensación por el coste neto adicional que le supone la prestación de esos servicios.

El artículo 26.2 de la Ley 43/2010 detalla una serie de instrucciones para la imputación de costes a los servicios. En particular, en relación con los costes comunes (“los que no puedan imputarse directamente a un servicio o producto en concreto”), la letra b4) establece que “*los costes comunes, que son necesarios para prestar tanto cada uno de los servicios del servicio postal universal como de los servicios no universales, se imputarán de manera apropiada; deberán aplicarse los mismos parámetros de costes a los servicios universales y a los servicios no universales*”.

La Sociedad Estatal presta servicios tanto en el ámbito del SPU como fuera del ámbito SPU, como se ha visto. Pero no es la única empresa del Grupo Correos que presta servicios postales fuera del ámbito del SPU -al menos Correos Express presta servicios postales, en concreto servicios de paquetería-, compartiendo estructuras con la Sociedad Estatal. Y otras empresas del grupo podrían estar prestando servicios, utilizando la red postal pública.

Pues bien, de lo anterior resulta claro que la verificación de la contabilidad analítica de la Sociedad Estatal, gestor de la red postal pública y operador designado del SPU, debe permitir la supervisión del adecuado reparto de los costes comunes de la red postal pública, entre servicios postales SPU y no SPU, y otros servicios no necesariamente postales, cuando estos últimos se prestan por empresas del Grupo Correos distintas de la propia Sociedad Estatal.

Necesariamente las empresas del Grupo que están haciendo uso de la red postal pública de la Sociedad Estatal para prestar sus servicios (postales o no estrictamente postales), deben contribuir al sostenimiento de la red, de forma que no haya costes que, siendo imputables a las actividades no SPU que desarrollan las empresas del Grupo, se estén asumiendo por la Sociedad Estatal y subvencionando con cargo a los Presupuestos Generales del Estado a través de la carga financiera injusta del SPU.

Asimismo, la CNMC no solamente debe comprobar la correcta imputación de costes a los servicios de conformidad con el artículo 26 de la Ley 43/2010, sino que debe además verificar que el acceso a la red postal pública es no discriminatorio, es decir, *“sin diferenciación de ningún tipo entre los operadores y las filiales del operador designado o las entidades participadas por el mismo, siempre que se encuentren en condiciones análogas, en particular las derivadas de consideraciones políticas, religiosas, raciales, sexuales, culturales o ideológicas”* (artículo 45.1 de la Ley 43/2010). Y para eso es preciso conocer cómo se imputan los costes de la red postal pública entre las empresas del grupo Correos.

En este sentido, la Memoria de Cuentas Anuales 2013 pone de manifiesto que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., recibió en dicho ejercicio, por la prestación de sus servicios a otras empresas del grupo, las siguientes cantidades (miles de euros): 148 de Correos Telecom; 982 de Chrono-Exprés (ahora Correos Exprés) y 2 de Nexea Gestión Documental. A su vez, dichas empresas recibieron de la Sociedad estatal Correos y Telégrafos S.A. las siguientes cantidades (miles de euros): 3.409, Correos Telecom; 5.439, Chrono-Exprés y 1.522, Nexea Gestión Documental.

A la vista de lo expuesto, la CNMC considera necesario recabar información más detallada sobre la contribución de las empresas del Grupo al sostenimiento de la red y sobre los servicios que se prestan entre ellas.

Respuesta número 12

A partir del ejercicio 2014 Correos deberá presentar un informe en el que explique de forma detallada a qué servicios se deben las transferencias realizadas entre las empresas de grupo. Esta información deberá remitirse a la CNMC en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución.

13 Mejora en el cálculo y desglose de los costes ‘operativos’ en la PYGD

La metodología de Correos para el cálculo de los costes por PA en la PYGD consiste en aplicar a cada PA los costes unitarios operativos correspondientes a cada ‘Grupo de Actividades Operativas’ no por cada ‘Actividad Operativa’ definida en el modelo:

GRUPO DE ACTIVIDAD	Actividades operativas del modelo de CA (2013)
ADMISIÓN	Admisión
	Cancelado en Centros de Tratamiento
	Venta de Productos Comerciales
CLASIFICACIÓN	Clasificación Manual
	Clasificación Automática
	Clasificación de Valores Añadidos
	Carga y Descarga
DISTRIBUCIÓN	Entrega
	Trabajos Colectivos
	Trabajos Individuales
	Desplazamiento
	Distribución
	Liquidación
	Distribución Internacional

El auditor propone desagregar los costes operativos de la PYGD por Actividad operativa en lugar de por grupo de Actividad operativa. Ello mejorará la objetividad y causalidad de las atribuciones del modelo, pues habrá más precisión en el cálculo de los costes unitarios y, por tanto, en las asignaciones por tipo de cliente, facturación, destino y grado de clasificación en la PYGD.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta en sus alegaciones estar de acuerdo con la implementación de la mejora y asegura que técnicamente no existe ninguna limitación para implementar la corrección en el ejercicio 2014.

Respuesta de la CNMC

La CNMC considera que, a efectos de sus funciones de supervisión regulatoria, resulta suficiente conocer los costes unitarios a nivel de grupos de actividad sin necesidad de desagregar los costes operativos de la PYGD por Actividad operativa.

No obstante, en la medida en que el auditor la considera oportuna técnicamente y que Correos asegura no tener problemas para su puesta en práctica, se mantiene en los términos indicados por el auditor.

Respuesta número 13

La mejora identificada deberá realizarse en los términos aquí descritos. De acuerdo con lo manifestado por Correos, se aplicará en relación con los resultados de 2014.

14 Otros errores detectados

14.1 Errores en el informe de conciliación

El informe de conciliación de Correos¹⁰ contiene dos errores que deben ser corregidos. Dice el auditor:

- El coste de las indemnizaciones a clientes recogido en la cuenta ‘6530100 Indemnización reclamaciones clientes’ por un importe de **[CONFIDENCIAL]** euros se ha asignado a ‘Otros gastos de explotación’ en la CA, cuando debería haberse asignado al coste Actividades no asignables a servicios (ANIS), al tratarse de un gasto no asignable a servicios.
- El ingreso ‘7780902 Ingresos extraordinarios e-certificado’ por un importe de **[CONFIDENCIAL]** euros se ha asignado al ‘Importe neto de la cifra de negocios’ en la CA, cuando debería haberse asignado a Ingresos ANIS, al tratarse de un ingreso no asignable a servicios.

No obstante, sigue el auditor, dichos errores no tienen impacto en los resultados, pues la imputación se corrige en las fases siguientes del modelo de

¹⁰ Apartado 6 de los resultados presentados a esta Comisión, “Resultados de la CA – 31 de Diciembre de 2013”.

forma que, finalmente, los importes de las cuentas indicadas se imputan correctamente a ANIS.

Alegaciones de Correos

Correos reconoce la existencia de estos errores y explica que se han producido porque al entregar los resultados reformulados de 2013, como le fue requerido en Resolución de 2 de diciembre, el informe de conciliación no fue actualizado para incorporar las reclasificaciones que también le fueron requeridas en esa Resolución.

Respuesta de la CNMC

No se requiere que Correos presente de nuevo el informe de conciliación corregido, habida cuenta de que se trata de un mero error de presentación, que ha sido identificado y que no tiene impacto en los resultados al realizarse la imputación se realiza según lo establecido por la CNMC en fases posteriores del modelo.

Respuesta número 14.1

Puesto que los errores en el informe de conciliación han sido corregidos, no se requiere de Correos nada más a este respecto, pero se insiste en que deben separarse siempre los gastos/ingresos asignables a servicios de aquéllos no asignables a servicios, imputando estos últimos a la partida ANIS, en todas las fases del modelo, en los resultados presentados y en los informes que los acompañan.

14.2 Errores no materiales en los resultados presentados y en los Excel soporte de las fases de la CA

Los resultados presentados por Correos y la documentación de soporte contienen los errores siguientes, según el auditor.

En el documento 'Resultados de la CA – 31 de diciembre de 2013' (entregado al auditor en fichero pdf):

- 1) *“Los PA de giro postal en el apartado 1 se muestran en el grupo de servicios complementarios, cuando deberían asignarse al grupo de servicios postales no universales.*
- 2) *En el apartado 1 se ha detectado que los ingresos brutos sólo incluyen los ingresos brutos operativos, mientras que los ingresos netos están formados por los ingresos netos operativos más los ingresos financieros y otros, lo que provoca que en algunos PA el ingreso neto en el informe sea superior al bruto. Esta incidencia no tiene impacto cuantitativo en los resultados ya que ingreso, coste y margen del PA son correctos;*

Correos debe incorporar al ingreso bruto del informe, los importes de ingresos financieros y otros.

- 3) *En el apartado 1.1 se indica que los ingresos brutos de los servicios “ANIS” son 0 euros, cuando su importe debería ser [CONFIDENCIAL] euros.*
- 4) *En el apartado 1.3, los ingresos, costes y márgenes unitarios de los PA “Paquete Post Exportación<=10kg” y “Paquete Post Exportación>10kg” son incorrectos.”*

Y sigue el auditor, este aspecto identificado no tiene impacto cuantitativo en la CA, ya que se trata de errores de transcripción de los resultados al documento entregado. El auditor recomienda que, dada su relevancia desde el punto de vista cualitativo, Correos modifique los ficheros Excel y pdf para corregir dichos errores.

En el soporte de los resultados presentados, fichero ‘4_2013_CA_Detalle_Fases_(recla Auditoría)’, que recoge el detalle en Excel de las fases y los resultados de la CA:

- 1) *“La cuenta “6930110 Dotación provisión sellos” con un importe de [CONFIDENCIAL] euros se imputa a ANIS en vez de a la Actividad “Otros” y a los PA que requieren elementos de franqueo.*
- 2) *La cuenta “6530100 Indemnización reclamaciones clientes” por un importe de [CONFIDENCIAL] euros se imputa al CECO [CONFIDENCIAL] en vez de asignarse a ANIS en la Fase 1 de la CA”.*

Concluye el auditor que este aspecto identificado no tiene impacto en la CA ya que estos errores se corrigen en fases posteriores de la CA y en el documento de presentación de resultados entregado por Correos a la CNMC.

Alegaciones de Correos

Correos manifiesta estar de acuerdo con la corrección de los errores.

Respuesta de la CNMC

Esta Comisión considera que los errores relativos a la clasificación del giro postal y a la formación de los ingresos brutos no son errores de mera transcripción.

El giro postal no es un producto que se preste con obligaciones de SPU. Lo fue mientras estuvo vigente la Ley Postal de 1998 pero dejó de formar parte del catálogo de servicios universales de la Ley 43/2010 para quedar recogido en la disposición adicional tercera de la misma como ‘servicio adicional o

complementario a los servicios postales'¹¹, con la consideración de 'servicio financiero de interés económico general' que deberá prestar el operador designado por el Estado para prestar el SPU. Las características del servicio y su financiación debían concretarse, de acuerdo con la citada disposición, en un contrato que se suscribiera con el citado operador. Se trata, pues, de un servicio que queda fuera del SPU, aunque deba prestarlo el operador designado para prestar el SPU, a cambio de una compensación de conformidad con el principio de indemnidad patrimonial.

Esta Comisión sí coincide, sin embargo, con la recomendación de que Correos modifique el documento entregado en pdf para corregir los errores y lo vuelva a presentar a la CNMC. En particular, se le requiere:

- Incorporar al ingreso bruto los importes de ingresos financieros y otros.
- Indicar el importe correcto de los ingresos brutos "ANIS" en el apartado 1.1 del informe (el importe correcto es de **[CONFIDENCIAL]** euros).
- Corregir los ingresos, costes y márgenes unitarios de los PA "Paquete Post Exportación<=10kg" y "Paquete Post Exportación>10kg" del apartado 1.3. para que muestren los importes correctos.
- Llevar el PA giro postal a la lista de PA no SPU.

Respuesta número 14.2

En el plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución, Correos debe entregar a la CNMC el documento "Resultados de la CA – 31 de diciembre de 2013" corregido, en relación los aspectos que se señalan en párrafos anteriores.

¹¹ *Disposición final tercera. Servicios adicionales o complementarios a los servicios postales. Sin perjuicio de que el Gobierno pueda fijar otros servicios adicionales, se considera como servicio complementario a los servicios postales el servicio de giro postal, mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal, tal como se define en la presente ley.*

Este servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general que deberá prestarse, directamente o a través de terceros, por el operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal, de conformidad en todo lo que resulte aplicable, con la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago y su normativa de desarrollo. La extensión, con especial atención a las zonas rurales, la modalidad de prestación y el sistema de financiación de este servicio se determinarán en el correspondiente contrato que se suscriba con el citado operador a estos efectos, conforme a los requisitos que reglamentariamente se determinen.

14.3 Otros errores no materiales en la PYGD

Según el auditor, Correos ha cometido algunos errores de menor importancia en el fichero Excel presentado como soporte a la PYGD. En particular:

- El ingreso bruto del PA “Carta certificada nacional <=20 gramos” en la PYGD es **[CONFIDENCIAL]** euros cuando debería ser **[CONFIDENCIAL]** euros.
- En el ingreso neto de los clientes de Admisión Masiva Minorista se han movido las filas en el fichero, de forma que para los clientes de facturación superior a 100.000 euros e inferior a 100.000 euros se indica que el grado de clasificación es G2, cuando es G1 y G0 respectivamente.
- En el fichero no se ha incluido el ingreso bruto de los PA ‘Valija’, ‘Servicios Bancarios’, ‘Filatelia’, ‘Productos Comercial’, ‘Cobros recibos’, ‘Certificaciones’, ‘Apartados’, ‘Telecor’, ‘Recogidas’, ‘Notificación Telemática’, ‘Comunicación Telemática’, ‘DUA’ y ‘ANIS’.
- Correos debe mejorar la nomenclatura de la PYGD, de forma que los conceptos que se correspondan con los de las fases de la CA, tengan la misma denominación. Por ejemplo, los ‘costes de estructura’ de la PYGD deben denominarse ‘costes de administración’, ya que se corresponden con la Actividad ‘900 Administración’ y los ‘costes de gestión operativa’ deben denominarse ‘costes de gestión’ ya que se corresponden con la Actividad ‘500 Gestión’.

Estos errores, sigue el auditor, o no tienen impacto en la PYGD (son errores de presentación) o su impacto es inmaterial.

Alegaciones de Correos

Correos no formula alegaciones respecto de esta incidencia.

Respuesta de la CNMC

En relación con los errores señalados por el auditor, Correos deberá entregar el fichero soporte de la PYGD del ejercicio 2013 corregido. El cuarto error identificado por el auditor no sería propiamente un error sino un aspecto relacionado con lo indicado ya a propósito de las carencias de información del modelo de Correos, en el sentido de que dar diferentes nombres a las mismas cosas dificulta la comprensión de dicho modelo, las partidas de ingresos y gastos, lo que incluyen y excluyen, su desglose, etc.

Respuesta número 14.3

En el plazo de 20 días desde la notificación de esta Resolución Correos debe corregir los errores del fichero Excel de presentación de la PYGD de 2013, y presentarlo a la CNMC, según el detalle expresado por el auditor y los requerimientos de esta Comisión en párrafos anteriores. Asimismo deberá mejorar los problemas de nomenclatura identificados de acuerdo con la respuesta 8.

IV.4 OTRAS ALEGACIONES DE CORREOS

Aparte de las alegaciones planteadas y ya analizadas en relación con cada uno de los aspectos identificados en esta PR, Correos manifiesta, con carácter más general en reiteradas ocasiones, que una incidencia en la PYGD *"no tiene impacto en la evaluación de la CA de Correos y de los resultados presentados"*. Al respecto cabe puntualizar que la información que se presenta en la PYGD es también un resultado de la CA en el ejercicio revisado y, a efectos regulatorios, de la misma -si no mayor- relevancia que el resto de información presentada. Sin esa información, difícilmente podría ejercerse adecuadamente la función de supervisión regulatoria que esta Comisión tiene encomendada.

También señala Correos en sus alegaciones que la PYGD es información *"reportada de forma complementaria a la información obligatoria"*. Al respecto cabe puntualizar que los requerimientos de la CNMC en sus Resoluciones son de obligado cumplimiento, de la misma forma que lo son las obligaciones que resultan de la Ley 43/2010 o de la Orden FOM.

Expone también Correos que buena parte de las observaciones del auditor *"se refieren a la implementación de las mejoras en la cuenta de resultados analítica detallada, y que los errores y las imprecisiones surgen en el contexto de un nuevo requerimiento muy complejo con un nivel de desagregación de los ingresos y los costes muy detallado. Esta cuenta de pérdidas y ganancias por producto y cliente incorpora niveles de análisis no considerados en la parametrización de los sistemas de información que soportan la CA, lo que ha supuesto que esta se construya de forma semi-manual"*. Al respecto, cabe reconocer el notable esfuerzo realizado por Correos en la implementación de los requerimientos de la CNMC, lo cual no obsta para que se le requieran mejoras adicionales o la corrección de los errores que se detecten en los procedimientos de verificación que esta Comisión realiza anualmente.

Precisamente, el motivo de requerir en la Resolución de 2 de diciembre de 2014, que dicha PYGD se integre en el modelo de CA, es robustecer los procesos con que se elabora y, por tanto, los resultados que proporciona. Dicho requerimiento se graduó permitiendo el tratamiento extracontable de la información de soporte durante los ejercicios de 2013 y 2014, en atención al principio de proporcionalidad. Se entendió que la validación de la información

que proporciona la PYGD requiere de verificaciones sucesivas en varios ejercicios contables, y que se trata de un proceso de mejora continua, muy relacionado con la integración de dicha PYGD en los sistemas de información del modelo de CA de Correos.

V. RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2013.

De acuerdo con el contenido expuesto en el apartado IV de esta Resolución, relativo a las observaciones de la CNMC sobre los resultados de la CA de Correos correspondiente al ejercicio 2013, el resumen de las modificaciones requeridas por la CNMC se expone a continuación.

- Respecto de las modificaciones que se requirieron mediante Resolución de 2 de diciembre de 2014:
 1. Se introducen cinco puntos referidos a la desagregación de los PA que se solicitó, en servicios prestados a operadores de acceso y servicios minoristas, residenciales y no residenciales:
 - 1.1 Desagregación de los costes comerciales y de estructura en función de las variables aplicadas en la PYGD, puesto que no se ha realizado en la PYGD de 2013.
 - 1.2 Desglose por grado de clasificación de los ingresos y envíos de Admisión masiva minorista y Operadores de acceso en la PYGD, puesto que no se ha realizado en la PYGD de 2013.
 - 1.3 Desglose por niveles adicionales de facturación en la PYGD, desagregando el segmento de clientes con facturación superior a 1 millón de euros, puesto que la desagregación presentada se considera excesivamente heterogénea.
 - 1.4 Corrección del tipo de cliente Admisión masiva resto, puesto que no constituye en realidad una tipología de cliente.
 - 1.5 Desagregación de los ingresos y envíos del tipo de cliente Oficina Contrato en función del nivel de facturación, destino y grado de clasificación en la PYGD, separando además a los clientes que estando incluidos en este grupo, no obtienen descuentos.
 2. Se reitera el requerimiento de desagregación del PA 'Carta ordinaria nacional de hasta 20 gr.', ya que Correos no ha incluido el ámbito de destino 'Local'.

3. Se precisa el requerimiento respecto del informe de subvenciones recibidas, requiriendo que Correos identifique a qué año corresponde cada importe devengado y cobrado por el coste neto del SPU.
 4. Se reitera, en relación con el requerimiento relativo a la entrega en formato Excel a la CNMC de las fases y de los resultados del modelo de CA, que el listado de informes a presentar es obligatorio y que deben entregarse a la CNMC.
 5. Se constata que Correos no ha clasificado, como se solicitó, los servicios postales electorales fuera de los servicios SPU por lo que se reitera el requerimiento.
- Respecto de la revisión del SCC de 2013 en relación con aspectos que no provienen de requerimientos anteriores de la CNMC, se detallan los siguientes:
 6. Incumplimiento del principio de consistencia. Se concluye que existe incumplimiento y se requieren medidas al respecto.
 7. Corrección del desglose de los ingresos brutos en la PYGD, requiriendo a Correos que modifique la metodología que usa para su estimación.
 8. Se señalan carencias en la información presentada y se efectúan requerimientos para su corrección.
 9. Se plantea, sin requerirse, la posible desagregación de los paquetes de importación del SPU y de no SPU.
 10. Se requiere la creación de PA específicos para las notificaciones administrativas y la presentación de esta información mediante informe técnico hasta su creación.
 11. Se requiere que Correos identifique en la PYGD el tipo de cliente 'Administraciones Públicas'.
 12. Se requiere información adicional sobre las transferencias a la Sociedad Estatal por el uso de la red postal por parte de otras Sociedades del grupo
 13. Se requiere una mejora técnica en el cálculo y desglose de los costes 'operativos' en la PYGD.
 14. Se introduce, finalmente, un punto requiriendo la corrección de otros errores detectados, recogiendo errores menores o errores de presentación.

En la propia Resolución se ha indicado el momento en que deben efectuarse las modificaciones requeridas. A continuación, se resume dicho detalle.

- Deberán presentarse, en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución, los resultados correspondientes al ejercicio 2013 corregidos, en relación a los requerimientos que a continuación se enumeran:
 - Clasificación de los servicios postales electorales como servicios no SPU, como requerimiento 5.
 - Clasificación del servicio giro postal como servicio no SPU y corrección del resto de aspectos señalados en el requerimiento 14.2.
 - Presentación del fichero soporte de la PYGD de 2013 corregido de los errores señalados en el punto 14.3.
- En relación con los resultados correspondientes al ejercicio 2014, deberán implementarse, en un plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución, los siguientes requerimientos (en caso de que algunos de ellos ya se hayan implementado, se verificará dicha implementación):
 - Los requerimientos relativos a la desagregación por tipo de cliente identificados con referencias 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 y 1.5.
 - La desagregación del PA ‘Carta ordinaria nacional de hasta 20 gr.’ para incluir el destino local, numerado con referencia 2.
 - Informe ad-hoc detallando los cambios introducidos en el modelo de CA en 2014 y, en particular, los señalados en el requerimiento 6 respecto al incumplimiento del principio de consistencia.
 - La mejora de la metodología usada para el desglose de los ingresos brutos en la PYGD, numerado con referencia 7.
 - información complementaria que remedie las carencias detectadas durante la revisión, numerado con referencia 8.
 - Informe técnico (también en 2015), en relación con la identificación de las notificaciones administrativas, numerado con referencia 10.
 - Identificación del tipo de cliente ‘Administraciones Públicas’, numerado con referencia 11.
 - Informe en relación con las transacciones entre empresas vinculadas por el uso de la red postal, numerado con referencia 12.

- La implementación de una mejora técnica en el cálculo y desglose de los costes 'operativos' en la PYGD, numerado con referencia 13.
- A partir del ejercicio 2016 Correos distinguirá en el modelo de CA PAs para Notificaciones Administrativas.

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

Resumen de las modificaciones del modelo de CA tras la revisión del ejercicio 2013

Ref.	Aspectos identificados	Descripción	Conclusión de la CNMC	Impacto en los servicios	Impacto en la PYGD
1.1	Desagregación de los costes comerciales y de estructura en función de las variables aplicadas en la cuenta de resultados analítica desglosada (tipo de cliente, facturación, destino, grado de clasificación)	La mejora consiste en desagregar, en la cuenta de resultados analítica desglosada, los costes comerciales y de estructura en todos los tipos de cliente. Correos había realizado esta desagregación pero solo parcialmente.	Correos deberá implementar esta modificación en la PYGD de 2014, desagregando dichos costes entre los tipos de clientes de admisión masiva: 'Admisión masiva minoristas' y 'Admisión masiva operadores de acceso'	no	no
1.2	Mejora en el desglose por grado de clasificación de los ingresos y envíos de admisión masiva minorista y operadores de acceso en la cuenta de resultados analítica desglosada	Correos ha tomado unas hipótesis demasiado generales en el desglose de los envíos y de los ingresos netos por grado de clasificación.	Correos debe implementar una metodología de reparto más causal para el desglose de los ingresos netos y envíos por grado de clasificación, de manera que se refleje con mayor exactitud en el PYGD 2014 el grado de clasificación con el que los clientes entregan los envíos en los centros de admisión masiva o en oficinas	no	no
1.3	Mejora en el desglose por nivel de facturación en la cuenta de resultados analítica desglosada	Se ha podido confirmar que el segmento de clientes con facturación superior a 1.000.000 de euros es excesivamente heterogéneo, por lo cual se requiere realizar una desagregación mayor.	Correos debe desagregar en la cuenta de resultados analítica desglosada el subsegmento de facturación superior a 1 millón de euros en los siguientes intervalos (millones de euros): (i) [1-5]; (ii) [5-15]; (iii) superior a 15. Esta modificación se implementará en la PYGD de 2014.	no	no

Ref.	Aspectos identificados	Descripción	Conclusión de la CNMC	Impacto en los servicios	Impacto en la PYGD
1.4	Corrección del tipo de cliente "Admisión masiva resto".	Correos ha incluido en la cuenta de resultados analítica desglosada una categoría de cliente, denominada "Admisión masiva resto" que no identifica una tipología de cliente, sino que registra (i) descuentos y otros conceptos de abono realizados a las categorías de Grandes clientes minoristas y Operadores de acceso; (ii) Suscripciones de clientes de filatelia.	Correos deberá eliminar la categoría de cliente "Admisión masiva resto" de la cuenta de resultados analítica desglosada e imputar los importes devengados a las categorías de clientes correspondientes. Esta modificación se implementará en la PYGD de 2014.	no	no
1.5	Desagregación de los ingresos y envíos del tipo de cliente "oficina contrato" en función del nivel de facturación, destino y grado de clasificación en la cuenta de resultados analítica desglosada	La tipología de cliente "Oficina Contrato" no se encuentra desagregada en la cuenta de resultados analítica desglosada por las variables de nivel de facturación, destino y grado de clasificación.	Correos debe desagregar, en la cuenta de resultados analítica desglosada, respecto del tipo de cliente "Oficina Contrato", los ingresos netos y los envíos (y, en consecuencia, los ingresos brutos y los costes), por nivel de facturación, destino y grado de clasificación. Esta modificación se implementará en la PYGD de 2014.	no	no
2	Desagregación del producto analítico "Carta Ordinaria nacional de hasta 20gr.", incluyendo el ámbito de destino "Local"	Correos debía presentar un informe técnico en que desglosara el PA "Carta Ordinaria nacional de hasta 20gr." por ámbitos de destino (local, D1, D2) y grados de clasificación (G0, G1, G2). Sin embargo, en el informe presentado falta la tipología "Local", que se ha incluido en la tipología D1.	Correos debe incluir la categoría de destino "Local" en el desglose de tipología de destino de la cuenta de pérdidas y ganancias analítica, y aplicarla a los PA que se distribuyan en dicho ámbito "Local" y, en particular, a la carta nacional de peso inferior a 20 gr. Esta modificación se implementará en la PYGD de 2014.	no	sí - no se puede calcular
3	Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas	Tal y como pone de manifiesto el auditor en su informe, el informe técnico entregado por Correos es incompleto, determinándose que el cumplimiento del requerimiento efectuado por la CNMC es parcial.	La CNMC aclara que por 'subvención' debe entenderse cualquier aportación de dinero público recibida (devengada o cobrada efectivamente) en el ejercicio de que se trate, por cualquier concepto y por cualquier importe y que el informe debe identificar a qué ejercicio corresponde cada importe de devengo y/o cobro de coste neto del SPU.	no	no

Ref.	Aspectos identificados	Descripción	Conclusión de la CNMC	Impacto en los servicios	Impacto en la PYGD
4	Entrega en formato Excel a la CNMC de los resultados y fases de la contabilidad analítica	Correos ha entregado a la CNMC dos ficheros en formato Excel, la cuenta de pérdidas y ganancias analítica y el detalle de fases de la CA, que incluyen solamente parte de la información requerida. En este punto se detallan los documentos que habían sido requeridos y no han sido entregados por Correos a la CNMC, aunque sí al auditor contratado por ésta para realizar la auditoría.	Se reitera a Correos el deber de entregar a la CNMC todos, sin excepción, los informes que le sean exigidos por la CNMC en sus Resoluciones en relación con los resultados de la CA de cada ejercicio sujeto a revisión	no	no
5	Clasificación de los servicios postales electorales fuera del grupo de servicios SPU	Correos ha presentado los resultados de 2014 con los servicios postales electorales clasificados dentro del grupo de servicios SPU.	Constatado el incumplimiento del requerimiento realizado por la CNMC en su Resolución de 2 de diciembre de 2014, se requiere de nuevo a Correos para que los servicios electorales se clasifiquen dentro del grupo de servicios no SPU. Deberá presentar los resultados de 2013 corregidos.	no	no
6	Incumplimiento del principio de consistencia	Correos ha introducido modificaciones en el modelo de CA sin haber presentado los resultados con doble juego de criterios, los aplicados con anterioridad a estas modificaciones en el modelo y los nuevos criterios aplicados en el ejercicio 2013. Se concluye que, en términos estrictos, se ha producido un incumplimiento del principio de consistencia.	Se requiere a Correos para que presente información complementaria del modelo que acompañe los resultados del ejercicio 2014, en particular, el detalle de la introducción de las Secciones y de los nuevos criterios de imputación de costes. Asimismo deberá presentar en el mismo plazo el "Informe de Cambios" descrito correspondiente a los resultados de la CA 2014.	no	no
7	Corrección en el desglose de los ingresos brutos en la cuenta de pérdidas y ganancias analítica desglosada.	Correos ha implementado una metodología inadecuada para el reparto de los ingresos brutos por PA en la PYGD.	Correos debe corregir la metodología aplicada para el reparto de los ingresos brutos por PA en la cuenta de resultados analítica desglosada según las variables de tipo de cliente, facturación, destino y grado de clasificación, de forma que produzca unos resultados más causales y robustos. Se implementará en la PYGD 2014.	no	sí - no se puede calcular

Ref.	Aspectos identificados	Descripción	Conclusión de la CNMC	Impacto en los servicios	Impacto en la PYGD
8	Carencias en la información presentada	Se ponen de manifiesto algunas carencias en la información presentada en relación a elementos del modelo y la PYGD	Se requiere a Correos para que presente información complementaria a los resultados del ejercicio 2014 que supla las carencias de información señaladas.	no	no
9	Desagregación de los paquetes de importación del SPU de los Paquetes azules	Propuesta de mejora consistente en desagregar los paquetes de importación de los denominados Paquetes Azules del SPU.	Puesto que la información ya está disponible a través del tipo de cliente 'Importación', Correos tiene la opción de crear o no PA específicos para estos paquetes. Ahora bien, si se implementa esta mejora, deberá implementarse para todos los paquetes.	no	no
10	Creación de PA específicos para los servicios de Notificaciones Administrativas	El servicio de notificaciones administrativas se agrega en los servicios de carta y, sin embargo, tiene algunas características específicas en la prestación que diferencian ambos servicios. Se propone que Correos cree en la CA nuevos PA para el servicio de notificación administrativa en las diferentes modalidades en que se presta, desagregado por pesos.	A partir del ejercicio 2016 Correos distinguirá en el modelo de CA PAs para Notificaciones Administrativas. Para 2014 y 2015, Correos deberá presentar esta información en informe técnico complementario a la presentación de resultados.	no	no
11	Identificación del tipo de cliente "administración pública"	Creación de un nuevo tipo de cliente denominado administraciones públicas en la cuenta de resultados analítica desglosada, que recoja los ingresos y costes relacionados con esta tipología de cliente	A partir del ejercicio 2014 Correos debe crear el tipo de cliente Administraciones Públicas en la PYGD, según lo indicado por el auditor en su informe y lo requerido por la CNMC en párrafos anteriores.	no	no
12	Sobre el control de las transferencias a la Sociedad Estatal por el uso de la red postal de empresas del grupo Correos.	Se pone de manifiesto la carencia de información al respecto. Son conocidos los saldos de transacciones con empresas vinculadas pero no suficientemente	A partir del ejercicio 2014 Correos deberá presentar un informe en el que explique de forma detallada a qué servicios se deben las transferencias realizadas entre las empresas de grupo.	no	no

Ref.	Aspectos identificados	Descripción	Conclusión de la CNMC	Impacto en los servicios	Impacto en la PYGD
13	Mejora en el cálculo y desglose de los costes operativos en la cuenta de resultados analítica desglosada	Se requiere calcular la desagregación de los costes operativos de la cuenta de resultados analítica desglosada de forma que, en vez de usar los costes unitarios por grupo de actividades, se utilicen los costes unitarios de cada una de las actividades operativas existentes en el modelo.	Correos debe mejorar el cálculo del desglose de los costes operativos en la cuenta de resultados analítica desglosada aplicando los costes unitarios de las actividades operativas que existan en cada momento en el modelo. Esta modificación se implementará en la PYGD de 2014.	no	no
14	Se señalan otros errores detectados en la revisión	Se trata de errores en el informe de conciliación, errores no materiales en los resultados presentados y en los Excel de soporte de las fases de la CA y en la PYGD	La corrección de los errores correspondientes, incluida la debida clasificación del giro postal, deberá realizarse en relación con la presentación de los resultados de 2013.	no	no

VI. PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS

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 para el ejercicio 2013, y queda de la siguiente forma:

Ingresos, costes y márgenes corregidos por familia de servicios.

EJERCICIO 2013	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
CARTAS SPU	1.149.676.101	1.301.527.140	-151.851.039	2.811.178.117
PAQUETES SPU	68.726.630	71.750.668	-3.024.038	4.368.490
Productos no universales	390.520.364	468.064.802	-77.544.438	588.097.215
ANIS	306.545.298	26.113.115	280.432.183	0
TOTAL SERVICIOS	1.915.468.393	1.867.455.724	48.012.668	3.403.643.822

EJERCICIO 2012	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
CARTAS SPU	1.234.467.242	1.240.680.837	-6.213.595	3.080.506.797
PAQUETES SPU	77.336.254	72.277.201	5.059.054	4.836.270
Productos no universales	433.383.328	495.019.297	-61.635.969	738.953.993
ANIS	87.699.219	31.230.992	56.468.227	0
TOTAL SERVICIOS	1.832.886.043	1.839.208.327	-6.322.283	3.824.297.060

Variación 2013/2012	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
CARTAS SPU	-7%	5%	2344%	-9%
PAQUETES SPU	-11%	-1%	-160%	-10%
Productos no universales	-10%	-5%	26%	-20%
ANIS	250%	-16%	397%	n.a.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC

RESUELVE

PRIMERO. Declarar que la aplicación del sistema de contabilidad de costes utilizado por Correos y Telégrafos, S.A. para el ejercicio 2013 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 a los ejercicios 2013 y 2014, tras realizar las modificaciones expresamente exigidas en el apartado IV de la presente Resolución, en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente Resolución, para iniciar la verificación por parte de la CNMC de los resultados correspondientes a 2014.

CUARTO. En aquellos casos en que Correos se encuentre con algún tipo de problema técnico en la ejecución y cumplimiento requerimientos del apartado

segundo y tercero, deberá ponerlo en conocimiento de esta Comisión, a efectos de su valoración.

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.