

RESOLUCIÓN SOBRE LA REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022

(VECO/DTSP/001/24)

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep María Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 30 de julio de 2024

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

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	4
II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS.....	5
Primero. Habilitación competencial	5
III. INFORMES DE AUDITORÍA	5
OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR CORREOS	5
OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR LA CNMC	5
IV. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2022.....	9
IV.1 RESULTADOS DE COSTES Y MÁRGENES APORTADOS POR CORREOS Y SEPARACIÓN DE CUENTAS	9
IV.2 REVISIÓN DE ASPECTOS IDENTIFICADOS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2022	13
Ref.1.- Sobre el modelo de control interno asociado al SCC.....	13
Ref.2.- Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU).	14
Ref. 3.- Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express.....	17
Ref. 4.- Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL].	20
Ref. 5.- Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados.	20
IV.3 REVISIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2022.....	21
Ref. 6.- Sobre el registro en el SCC de los costes de personal de turno de tarde.....	21
Ref. 7.- Recomendaciones relativas al entorno de control del SCC y la automatización de procesos manuales en el SCC.....	21
IV.4.- RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2022.....	24
V. ANEXO I.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conclusiones del auditor sobre la implantación de modificaciones del SCC de Correos anteriormente solicitadas por la CNMC	6
Tabla 2. Resumen de la cuenta de resultados analítica de Correos correspondiente al ejercicio 2022.....	10
Tabla 3. Resumen de la cuenta de resultados analítica presentada por Correos para el ejercicio 2022, comparada con el ejercicio anterior	11
Tabla 4. Resumen de resultados presentados por Correos y los resultados que se habrían obtenido de corregirse el AI relativo a las NA [Ref.2] tras la revisión del ejercicio 2022.	24
Tabla 5. Resumen de aspectos identificados y observaciones de la revisión del ejercicio 2022, con la conclusión de la CNMC al respecto.	25
Tabla 6. Datos que, como mínimo, deben ser proporcionados por Correos para cumplir con el requerimiento primero de la Referencia 2 de esta Resolución.	31

I. ANTECEDENTES

En cumplimiento del artículo 26.6 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante “Ley Postal”), el 24 de julio de 2023, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante, “Correos”) presentó ante el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, “CNMC”), los resultados de su contabilidad analítica (en adelante, “CA”) relativos al ejercicio 2022, objeto de revisión y verificación en el presente expediente.

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

Con fecha 29 de noviembre de 2023 se requirió a Correos para que aportara los resultados de su CA de ese ejercicio 2022, debidamente reprocesados en los términos indicados en la Resolución de 18 de mayo de 2023 (VECO 2021), para que pudieran ser auditados en el presente procedimiento. Correos respondió a dicho requerimiento el 19 de noviembre.

Con fecha 3 de abril de 2024 se inició el presente procedimiento de verificación de los resultados de la CA presentados por Correos correspondientes al ejercicio 2022. Junto con la notificación del inicio del procedimiento, se remitió a Correos el informe del auditor en relación con la revisión y verificación del modelo de CA de Correos correspondiente al ejercicio 2022, cuyas conclusiones la CNMC hace suyas. Se concedió un plazo de 15 días hábiles a Correos para efectuar las alegaciones que estimara oportunas.

Con fecha 26 de abril tuvo entrada en el Registro de la CNMC el escrito de alegaciones de Correos al informe del auditor. Solicita Correos que se conceda trato confidencial a su escrito de alegaciones. Con fecha 30 de abril se remitió a Correos declaración de confidencialidad de la información aportada por Correos en soporte electrónico y de confidencialidad parcial del informe del auditor.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. Habilitación competencial

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

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

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

III. INFORMES DE AUDITORÍA

OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR CORREOS

Los resultados del Sistema de Contabilidad de Costes de Correos (en adelante, “SCC”) correspondientes al ejercicio 2022 están basados en las Cuentas Anuales financieras de dicho ejercicio, auditadas por Grant Thornton, que manifiesta en su informe de 15 de marzo de 2023 su opinión favorable:

“Hemos auditado las cuentas anuales de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Sociedad Unipersonal) (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2022, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2022, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.”

OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA ENCARGADA POR LA CNMC

El auditor contratado por la CNMC ha concluido en su informe que:

“Como consecuencia de la ejecución de los procedimientos detallados en el apartado anterior “Alcance y naturaleza del trabajo realizado” y excepto por los impactos, cuantificados o potenciales, de lo dispuesto en el apartado anterior “Excepciones detectadas”, concluimos que el modelo de contabilidad analítica de Correos para el ejercicio 2022 cumple, en todos los aspectos significativos, con lo dispuesto en la Ley 43/2010, la Orden MFOM y las resoluciones y criterio contenido en las indicaciones emitidas por la CNMC.”

El auditor ha revisado las modificaciones anteriormente solicitadas en las resoluciones previas de verificación del modelo de CA de Correos y ha alcanzado las siguientes conclusiones:

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

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
Revisión de ingresos y costes de otras empresas del Grupo Correos imputados a PA de Correos. <i>[Resolución CA2015 - Ref.1]</i>	Implementado
Corrección del driver de reparto para la actividad Carga y Descarga en el ejercicio 2015. <i>[Resolución CA2015 - Ref.2]</i>	Implementado
Incumplimiento del principio de consistencia. <i>[Resolución CA2015 - Ref.3]</i>	Implementado
Mejora del Informe sobre el origen y destino de las subvenciones recibidas. <i>[Resolución CA2015 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.12]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.8]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 8]</i> <i>[Resolución CA2021 - Ref.8]</i>	Parcialmente implementado
Mejora relativa al paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados. <i>[Resolución CA2015 - Ref.5]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.11]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.7]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 6]</i> <i>[Resolución CA2021 - Ref.5]</i>	Implementado El auditor realiza una Observación (véase apartado “Excepciones detectadas”)
Mejora relativa a la clasificación de los servicios postales electorales en los informes de presentación de resultados del ejercicio y del coste neto. <i>[Resolución CA2015 - Ref.6]</i> <i>[Resolución CA2016 - Ref.4]</i>	Implementado

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
<p>[Resolución CA2017 - Ref.5] [Resolución CA2018 - Ref.14] [Resolución CA2019 - Ref.10] [Resolución CA2020 - Ref. 6]</p>	
<p>Mejora en la PyGD, relativa a la identificación del tipo de cliente "administración pública". [Resolución CA2015 - Ref.7]</p>	Implementado
<p>Mejora en la imputación de la clase de coste 6200001 (productos Homepaq y CityPaq) a PA del SPU. [Resolución CA2015 - Ref.8]</p>	Implementado
<p>Mejora en la información de soporte de la PyGD. Entrega del manual de construcción de la PyGD. [Resolución CA2015 - Ref.9]</p>	Implementado
<p>Incidencia relativa a la imputación a PA de Correos de ingresos y costes de servicios prestados por Correos Express. [Resolución CA2016 - Ref.1] [Resolución CA2018 - Ref.5]</p>	Implementado
<p>Incidencia con impacto material en resultados relativa a la creación de PA específicos para los servicios de Notificaciones Administrativas. [Resolución CA2016 - Ref.2] [Resolución CA2017 - Ref.1] [Resolución CA2018 - Ref.3] [Resolución CA2019 - Ref.4] [Resolución CA2020 - Ref. 3] [Resolución CA2021 - Ref. 2]</p>	<p>Parcialmente implementado (véase apartado "Excepciones detectadas")</p>
<p>Mejora relativa a la desagregación de los paquetes de importación del SPU de los Paquetes azules. [Resolución CA2016 - Ref.3]</p>	Implementado
<p>Mejora relativa al driver que se usa para elaborar los informes técnicos requeridos por esta Comisión respecto del paquete y carta internacional. [Resolución CA2016 - Ref.5] [Resolución CA2018 - Ref.13] [Resolución CA2019 - Ref.9]</p>	Implementado
<p>Incidencia relativa a la imputación de determinados ingresos y gastos comunes del grupo Correos a ANIS en lugar de a PA. [Resolución CA2017 - Ref.2] [Resolución CA2018 - Ref.4] [Resolución CA2019 - Ref.5] [Resolución CA2020 - Ref. 4] [Resolución CA2021 - Ref. 3]</p>	<p>Implementado Observación (véase apartado "Excepciones detectadas")</p>

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
<p>Mejora relativa a la agrupación de los grupos de clases de coste "Otros Administrativos", "Material" y "Personal".</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.3]</i></p>	Implementado
<p>Mejora relativa a la utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL].</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.4]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.6]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.6]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 5]</i> <i>[Resolución CA2021 - Ref. 4]</i></p>	Implementado
<p>Mejora relativa a la corrección en la PYGD del tipo de cliente "Admisión Masiva Resto".</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.6]</i></p>	Implementado
<p>Mejora relativa a la separación de cuentas de publicidad/campañas comerciales.</p> <p><i>[Resolución CA2017 - Ref.7]</i> <i>[Resolución CA2018 - Ref.15]</i></p>	Implementado
<p>Error de desglose en las cuentas analíticas de 2018.</p> <p><i>[Resolución CA2018 - Ref.1]</i></p>	Implementado
<p>Cambio de criterio en la imputación de gastos de personal. El uso de la aplicación "VISTA".</p> <p><i>[Resolución CA2018 - Ref.2]</i> <i>[Resolución CA2019 - Ref.1]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 1]</i> <i>[Resolución CA2021 - Ref. 7]</i></p>	Implementado
<p>Error en los ingresos netos reportados en el Informe "Fases de la Contabilidad analítica".</p> <p><i>[Resolución CA2019 - Ref.2]</i></p>	Implementado
<p>Error de imputación de Diferencias negativas por tipo de cambio a PA no internacionales.</p> <p><i>[Resolución CA2019 - Ref.3]</i> <i>[Resolución CA2020 - Ref. 3]</i></p>	Implementado

REVISIÓN DE MODIFICACIONES ANTERIORMENTE SOLICITADAS	
TÍTULO	IMPLEMENTACIÓN
<p>Modelo de Control Interno asociado al SCC.</p> <p><i>[Resolución CA2021 – Ref. 1]</i></p>	<p>Parcialmente implementado</p> <p>(véase apartado “Excepciones detectadas”)</p>

Fuente: Informe de revisión y verificación del modelo de contabilidad analítica de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. correspondiente al ejercicio 2022, realizado por el auditor. Las referencias de la columna “Implementación” se corresponden con apartados de dicho Informe de revisión.

IV. CONCLUSIONES DE LA CNMC SOBRE EL MODELO DE CONTABILIDAD ANALÍTICA TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2022

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

En la siguiente tabla se muestran los ingresos, costes y márgenes de Correos en el ejercicio 2022, que se obtienen como resultado de la aplicación de la metodología de costes históricos totalmente distribuidos, de conformidad con la Orden FOM:

Tabla 2. Resumen de la cuenta de resultados analítica de Correos correspondiente al ejercicio 2022

[CONFIDENCIAL]

PYG analítica del ejercicio 2022	
Concepto	Importe 2022 (miles de euros)
Ingresos Brutos	
Ingresos Netos	
Costes Operativos	
Margen OPERATIVO s/Ingresos Netos	
Costes de Administración	
Costes Comerciales	
Resultado antes de Intereses e Impuestos	
Resultado no operativo	
Resultado financiero	
Resultado Neto imputado	
Ingresos ANIS	
Costes ANIS	
Resultados ANIS	
RESULTADO DEL EJERCICIO	

FIN CONFIDENCIAL]

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

A continuación, se presenta la Cuenta de pérdidas y ganancias analítica de Correos para el ejercicio 2022, comparada con la del ejercicio 2021.

Tabla 3. Resumen de la cuenta de resultados analítica presentada por Correos para el ejercicio 2022, comparada con el ejercicio anterior

[CONFIDENCIAL]

Cuenta de resultados analítica del ejercicio 2022 comparada con el ejercicio anterior						
Resumen de la PyG analítica (miles de euros)	2022	2021	VARIACIÓN 2022/21	VARIACIÓN 2022/21 %	% s/Ingr. Netos 2022	% s/Ingr. Netos 2021
Ingresos Brutos						
Ingresos Netos						
Costes Operativos						
Margen OPERATIVO (sobre Ingresos Netos)						
Costes de Administración						
Costes Comerciales						
Resultado antes de Intereses e Impuestos						
Resultado no operativo						
Resultado financiero						
Resultado Neto imputado						
Ingresos ANIS						
Costes ANIS						
Resultados ANIS						
RESULTADO DEL EJERCICIO						

FIN CONFIDENCIAL]

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

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

Durante el ejercicio 2022 se ha producido una caída sensible de los ingresos netos (-7%), lo que junto al ligero incremento de los costes operativos (+2%) hace que el margen operativo empeore significativamente respecto del ejercicio anterior.

Los costes de Administración se contienen (-2%) y los resultados no imputables (ANIS) palían sensiblemente las pérdidas (aquí se han registrado el crédito fiscal y el anticipo de la subvención asociada al coste neto del servicio postal universal

recibido en el ejercicio). Con todo, el empeoramiento notable del margen operativo hace que el resultado neto negativo duplique al del ejercicio anterior.

Las siguientes tablas muestran un resumen del informe “Cuenta de pérdidas y ganancias detallada” (en adelante, “PyGD”) presentado por Correos. En la tabla, se muestran los resultados de las familias de servicios en el ejercicio 2022, comparados con los del ejercicio anterior:

Cuenta de Pérdidas y Ganancias detallada, comparada con el ejercicio anterior				
EJERCICIO 2022 (miles de euros)	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
Cartas SPU *	851.987	-1.035.683	-183.696	1.117.177.094
Paquetes SPU	14.888	-11.786	3.102	293.524
Productos no universales *	703.074	-913.257	-210.184	303.678.582
Productos no universales-Servicios Electorales	12.234	-13.046	-812	47.078.180
ANIS	140.362	53.114	193.476	0
TOTAL SERVICIOS	1.722.545	-1.920.659	-198.114	1.468.227.381

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

Variación 2022/2021	Ingreso neto	Coste	Margen	Volumen
Cartas SPU*	-6%	1%	-29%	-15,4%
Paquetes SPU	-10%	38%	-230%	-59%
Productos no universales* (sin Serv. Electorales)	-8%	-6%	-105%	-50%

Margen s/Ingr. Neto (%)	2.022	2.021
Cartas SPU*	-16%	-22%
Paquetes SPU	-14%	21%
Productos no universales* (sin Serv. Electorales)	-13%	-30%

Notas:

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

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

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

La carta SPU continúa la tendencia de fuerte caída de volúmenes (-15,4% en la carta SPU). Los paquetes SPU han sufrido en 2022 una dramática disminución del volumen (-59%). Los servicios no universales también han experimentado una fuerte caída de volumen en 2022, del 50%.

IV.2 REVISIÓN DE ASPECTOS IDENTIFICADOS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2022

El SCC constituye una herramienta de análisis regulatorio en constante evolución. Cada año, la CNMC realiza solicitudes de modificación en algún aspecto de las imputaciones del SCC o de la presentación de sus resultados, a fin de cumplir con la normativa o mejorar la interpretación de los resultados del modelo. Por ello, al igual que en resoluciones previas, en este apartado se tratan los aspectos identificados en ejercicios anteriores cuya corrección se había solicitado para el ejercicio 2022; también se tratan los aspectos identificados que no fueron corregidos satisfactoriamente en ejercicios previos y que han de verificarse nuevamente

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

En su resolución de 28 de julio de 2022, relativa a la verificación del ejercicio 2020 (VECO 2020), la CNMC solicitó a Correos que tomase en consideración las observaciones incluidas en el informe del auditor de 1 de junio de 2022, con el objetivo de mejorar el modelo de control interno asociado al SCC.

En la resolución del 18 de mayo de 2023 (VECO 2021), la CNMC indicó que el Plan de acciones correctivas emprendido por Correos se encontraba en sus primeras fases de desarrollo, y que sería en la VECO 2023 donde se revisaría el grado de implantación de las recomendaciones del auditor.

El auditor de la VECO 2022, no obstante, ha revisado el estado de implementación de las recomendaciones durante el ejercicio 2022, concluyendo que aún no se han implementado.

Ref.2.- Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU).

Correos viene imputando los ingresos y costes de la Carta certificada de notificación administrativa (CCN) a la Carta certificada (CC). Esta práctica afecta a la debida separación contable que debe existir entre los servicios SPU y los servicios no SPU, exigida por la Ley Postal y la Orden FOM, alterando materialmente los resultados de los servicios en la CA de la Sociedad. Así lo viene señalando la CNMC en sus resoluciones VECO y así lo ha confirmado la Audiencia Nacional¹.

El impacto de esta incidencia es material, también en los resultados de los servicios del ejercicio 2022. En efecto, el coste de las CCN (servicio No SPU) que se imputa en el SCC a la Carta Nacional Certificada (servicio SPU) y, por tanto, no se presenta registrado correctamente, asciende a **[CONFIDENCIAL]**, que supone un **[CONFIDENCIAL]** de los costes totales imputables en el ejercicio.

En consecuencia, la CNMC ha venido exigiendo a Correos que cree nuevos PA para separar debidamente los resultados de los servicios SPU y No SPU y que presente los resultados corregidos de las contabilidades analíticas desde 2016, así como sendos informes técnicos extracontables en el caso de los ejercicios 2014 y 2015.

En el marco del procedimiento de verificación de los resultados de la CA del ejercicio 2022, el 1 de diciembre la CNMC reiteró la solicitud de reprocesado de la CA. El 19 de diciembre Correos registró su respuesta, en la que manifiesta que la información solicitada ya se viene facilitando a la CNMC desde el ejercicio 2019, así como la imposibilidad material de cumplir el requerimiento en el plazo otorgado, pues las modificaciones que habría de implementar en el SCC para dar cumplimiento al requerimiento le llevarían hasta cuatro meses el desarrollo más complicado.

¹ SAN 4174/2023 - ECLI:ES:AN:2023:4174 y SAN 3397/2023 - ECLI:ES:AN:2023:339, en relación con los recursos de Correos contra las resoluciones de la CNMC VECO 2016 y VECO 2017.

En relación con que Correos ya vendría facilitando a la CNMC la información solicitada desde el ejercicio 2019, pues desde entonces presenta los ingresos, los costes y los volúmenes totales de los servicios de CCN por tramos de peso y el coste de las actividades para tales servicios, hay que decir que, a juicio de esta Comisión, el requerimiento permanece incumplido. Lo que Correos realiza es una imputación de ingresos y costes, en la última fase del modelo, desde la CC a la CCN, en función del volumen identificado para las CCN, y un reparto de actividades para la CCN con criterio similar al de la CC. Sin embargo, las imputaciones al servicio de CCN no pueden ser verificadas por esta Comisión, pues para ello se requiere que exista trazabilidad de las imputaciones de ingresos y costes propias para las CCN, realizadas desde la primera fase del modelo, y la comprobación de que los *drivers* utilizados cumplen con los principios contables que rigen el SCC; de lo contrario, se estaría asumiendo que la CCN es idéntica a la CC, cuando tiene características propias que deben registrarse adecuadamente en el SCC. En consecuencia, la presentación del servicio CCN que realiza Correos no cumple el requerimiento efectuado por la CNMC.

En su informe de revisión de las cuentas analíticas del ejercicio 2022, el auditor pone de manifiesto lo siguiente:

“Se ha observado que se han presentado los resultados relativos a la Carta Certificada de Notificación desglosados en las Cuentas Analíticas (apartado 1 de las Cuentas Analíticas). En este sentido, en las Cuentas Analíticas, los costes correspondientes a la carta certificada de la notificación administrativa (en adelante, CCN) ascienden a [CONFIDENCIAL.]. Asimismo, el volumen correspondiente a la CCN asciende a [CONFIDENCIAL.]. No obstante, en base la información recibida, en el SCC no constan los importes desglosados de la CCN ni se muestran en el informe PYGD. En este caso, los PA relativos al servicio de CCN no han sido creados en el SCC en tanto, según la información obtenida, los importes se encuentran contenidos en los PA relativos a Carta Nacional Certificada [CONFIDENCIAL.], no existiendo un PA específico relativo a Carta Nacional Certificada de Notificación.”

Y concluye que:

“Con base en la información recibida proveniente del SCC, se ha observado como la reclasificación realizada en Cuentas Analíticas por el Operador se ha realizado tomando en consideración el importe de ingresos y costes en los PA relativos a Carta Nacional Certificada detallados en la información proveniente del SCC y el volumen de envíos por producto identificado en el apartado 1.2 de las Cuentas Analíticas. En este sentido, no ha podido verificarse un ate directo de la información contenida en las Cuentas Analíticas con la información del SCC, al encontrarse toda ella contenida,

como se ha indicado anteriormente, en los PA relativos a Carta Nacional Certificada.

En consecuencia, durante el ejercicio 2022 el Operador ha cumplido parcialmente el requerimiento de la CNMC, ya que los PA relativos a la CCN no han sido creados en el SCC.

En cuanto a la necesidad de proporcionar los informes técnicos correspondiente a los ejercicios 2014 y 2015, el Operador ha presentado dichos informes con posterioridad a la presentación de las cuentas analíticas del ejercicio 2022; no obstante, a fecha de este informe de verificación no hemos dispuesto de información necesaria y suficiente, la cual nos permita concluir sobre la razonabilidad de los cálculos realizados en la preparación de los citados informes técnicos. Si bien, en cuanto al requerimiento de reprocesar los ejercicios contables anteriores para incluir los PA solicitados de NA (2016 y siguientes) continúa incumplido ya que el Operador no lo ha presentado.”

El auditor clasifica este aspecto identificado entre los que carecen de incidencia en los resultados de la empresa ya que Correos, en su presentación de las Cuentas Anuales analíticas del ejercicio 2022, ha incluido los resultados relativos a la CCN, detallando el total ingreso, coste y volumen por tramo de peso. Sin embargo, el SCC de 2022 no incluye los PA relativos a la CCN y, en consecuencia, no hay trazabilidad de la imputación de ingresos y costes de los resultados presentados para este servicio, de modo que esta Comisión considera que el impacto en los resultados de los servicios del modelo es desconocido, si bien se estima material.

En definitiva, tras la verificación del ejercicio 2022, se constata que Correos ha cumplido el requerimiento de aportar los informes técnicos relativos al servicio de NA correspondientes a los ejercicios 2014 y 2015, pero se constata también, de nuevo, que, si bien los PA creados a partir del ejercicio 2016 a fin de identificar separadamente la Gestión de entrega y el Aviso de recibo relativos a las NA dan respuesta parcial al requerimiento efectuado por esta Comisión, persiste el incumplimiento respecto de la creación, desde la primera fase de la CA, de los PA solicitados relativos a la CCN a partir del ejercicio 2016.

Para el cumplimiento total de los requerimientos de la CNMC, Correos deberá:

- (i) Crear en el SCC, desde el ejercicio 2016, los PA relativos al servicio de CCN, un PA por cada uno de los tramos de peso relevantes: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos (los mismos tramos en que se desglosa la Carta), manteniendo en el SCC los PA creados en el ejercicio 2016 relativos a los servicios de Gestión de entrega (con segundo intento) y Aviso de recibo de las notificaciones administrativas.
- (ii) O bien crear en el SCC el servicio de NA con sus valores añadidos, con criterio homogéneo al resto de servicios del SCC, creando, también en

este caso, un PA por cada uno de los tramos de peso relevantes: 20, 50, 100, 500, 1.000 y 2.000 gramos (los mismos tramos en que se desglosa la Carta).

(iii) Identificar en todo caso los PA relativos a las NA como servicios no SPU.

En respuesta al escrito de esta Comisión de 1 de diciembre de 2023, Correos ha explicado por primera vez con detalle las modificaciones que sería necesario realizar en el SCC para dar cumplimiento a los requerimientos de esta Comisión, cuya implementación no superaba en ninguno de los casos los cuatro meses. De modo que los resultados de la CA relativos al ejercicio 2024 deberá presentarlos habiendo creado ya en el SCC los PA solicitados desde la primera fase del modelo. Y los reprocesados de la CA de los ejercicios anteriores (incluido el del ejercicio 2023, pues los resultados de ese ejercicio han sido ya presentados a la CNMC) deberá presentarlos antes de finalizar el mes de marzo de 2025.

Además, con el objetivo de que la CNMC pueda realizar de manera adecuada su labor de supervisión sobre el servicio de NA mientras no presente Correos los resultados de la CA de los ejercicios 2016 a 2023 debidamente reprocesados, deberá presentar, antes de que finalice el mes de octubre de 2024, sendos informes técnicos extracontables, uno por cada ejercicio, los cuales deberán contener, como mínimo, la siguiente información: Volumen, ingreso neto total, coste total, coste de personal y número de personas, en términos FTE, específicamente asociados a la prestación del servicio de NA².

A fin de facilitar el cumplimiento de este requerimiento, se proporciona una tabla en el anexo I de esta Resolución. Los datos deben entregarse con el desglose mínimo indicado (sin perjuicio de la información adicional que quiera aportar como detalle o como soporte el operador), y deben entregarse en formato de archivo Excel editable. Los informes deberán incluir una descripción de la metodología utilizada y una justificación de los importes calculados.

Ref. 3.- Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express.

La Resolución de 15 de marzo de 2018 (VECO 2014, Ref. 4) solicitó a Correos que reasignara en su modelo de CA determinados ingresos y gastos comunes

² Algunos de estos datos, para el caso de algunos ejercicios, ya obran en poder de la CNMC en el marco de los expedientes de verificación de la contabilidad analítica o de verificación del coste neto y determinación de la carga financiera injusta del servicio postal universal, pero se requieren todos, para todos los ejercicios, por completitud y para su revisión por los auditores de la contabilidad analítica.

entre filiales del grupo y por servicios postales entre Correos y Correos Express, con el objetivo de mejorar la causalidad y objetividad del SCC. A pesar de haber solicitado esta modificación para VECO 2017, no fue hasta la Resolución de 4 de noviembre de 2021 (VECO 2019, Ref. 5) que la CNMC pudo concluir que las reclasificaciones habían sido realizadas. En esa misma Resolución se efectuaron dos requerimientos adicionales:

- Que el PA 172, relativo a los servicios prestados por Correos a Correos Express (por productos de Correos Express) debía mostrarse en el informe extracontable de PYGD, a fin de que la información de este PA fuera fácilmente identificable y no se imputara a ANIS en dicho informe.
- Que los ingresos por repercusión de gastos de las filiales Nexea Gestión Documental, S.A.U. (Nexea) y Correos Telecom S.A.U. (C.Telecom), registrados en las cuentas **[CONFIDENCIAL]**, se imputaran a los PA con los que están relacionados, con criterio homogéneo al ya aplicado para Correos Express, esto es, siguiendo los porcentajes de atribución a PA de los costes del “Grupo de clase de coste” de que se trate según su naturaleza (Servicios jurídicos, Seguro de responsabilidad civil, Personal, etc.).

En su Resolución de 18 de mayo de 2023 (VECO 2021) la CNMC concluyó que Correos había cumplido los requerimientos, al haber creado nuevos PA que permiten separar las transacciones relacionadas con el negocio postal de las transacciones corporativas, y al reflejar esta operativa en el informe de PYGD, donde figuran los PA creados a tal efecto. No obstante, la CNMC recomendaba a Correos que valorase realizar una segregación más exhaustiva de los PA relativos a las transacciones corporativas, atendiendo a la naturaleza de los diversos gastos que los componen. Este aspecto se revisaría en la VECO 2022.

Durante la revisión del ejercicio 2022, el auditor ha observado que Correos ha realizado un cambio de denominación de dos PA, y ha creado tres PA:

[CONFIDENCIAL]

PA	Denominación 2021	Denominación 2022

PA	Nueva creación 2022

186	Servicios Corporativos Cex
187	Servicios Corporativos Nexea

FIN CONFIDENCIAL]

El auditor manifiesta en su informe que la creación de nuevos PA no ha supuesto una mayor segregación del registro de las transacciones corporativas y concluye que, en consecuencia, el Operador debería valorar realizar una segregación más exhaustiva de los PA, atendiendo a la naturaleza de los diversos gastos que componen dichas transacciones corporativas, de tal forma que los márgenes de dichos PA tengan un mayor sentido económico.

Adicionalmente, el auditor ha observado que en el **[CONFIDENCIAL]** se incluyen por importe de **[CONFIDENCIAL]** euros servicios de Logística relacionados con la entidad del grupo Nexea pero también con otros terceros ajenos al grupo (el importe correspondiente a servicios de Logística con Nexea asciende a **[CONFIDENCIAL]**), por lo que recomienda que Correos asigne al **[CONFIDENCIAL]** únicamente aquellos ingresos vinculados con empresas del grupo y/o considere la creación de nuevos PA con el objeto de diferenciar claramente los ingresos vinculados a empresas del grupo de los ingresos vinculados con terceros. En el informe del auditor consta el detalle de la naturaleza de los ingresos que se imputan a los PA relativos a los servicios corporativos y de negocio.

Correos manifiesta en sus alegaciones estar trabajando en reforzar el control actualizado de las operaciones entre empresas del grupo y en la trazabilidad de los cargos y abonos de estas operaciones en la Contabilidad Analítica. Y que *“No existe inconveniente en aplicar la mejora propuesta por la firma de auditoría.”*

Como consecuencia de todo lo anterior, la CNMC mantiene la recomendación a Correos de que realice una segregación más exhaustiva de los PA relativos a las transacciones corporativas, e insta a Correos a que modifique el SCC para aplicar las recomendaciones anteriores, que tienen como objetivo que las operaciones entre empresas del grupo (corporativas y de negocio) estén adecuadamente identificadas en el SCC y las imputaciones sean más objetivas y causales, de modo que los márgenes de los PA relativos a estas operaciones tengan mayor sentido económico. El cumplimiento de este aspecto se revisará en la VECO 2024, sin perjuicio de que en la VECO 2023 se revise el estado de implementación de estas recomendaciones.

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

En la Resolución de 15 de marzo de 2018 (VECO 2014) la CNMC solicitó a Correos que modificara, a partir del ejercicio 2017, el criterio de imputación de la cuenta [CONFIDENCIAL]. Dicha cuenta venía imputándose a todos los PA cuando debería imputarse a los PA de carácter internacional, usando el mismo criterio que la cuenta de gasto homóloga [CONFIDENCIAL]. Si bien Correos había corregido esta imputación en el SCC de 2017, en las VECO 2018 y 2019 se volvía a detectar el mismo error y se requirió, por tanto, la corrección.

El auditor, en su revisión de las cuentas analíticas del ejercicio 2022, no ha observado excepciones en relación con este criterio, concluyendo que se ha implementado correctamente en este ejercicio.

En consecuencia, esta Comisión concluye que el requerimiento se ha cumplido en el ejercicio 2022. No obstante, se insiste en la recomendación de parametrizar – esto es, automatizar – los procesos en el SCC. Si bien es cierto que el impacto de esta incidencia no es material, la automatización evitaría que errores de ejecución manual como éste volvieran a producirse.

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

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

“Se ha observado que determinados volúmenes que se presentan en las Cuentas Analíticas no se incluyen en PGYD. Al ejecutar el ate del detalle de PYGD y las Cuentas Analíticas, encontramos que hay discrepancias en los volúmenes. Las diferencias reportadas entre estos documentos para el ejercicio 2022 son [CONFIDENCIAL] y [CONFIDENCIAL].”

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

Al respecto, Correos reitera las alegaciones ya presentadas en procedimientos anteriores (y por última vez en el procedimiento VECO 2021): “Si la CNMC considera que le resulta de utilidad disponer de todas las volumetrías en un mismo epígrafe, con independencia de que se trate de unidades no homogéneas (volumen de envíos, número de cobro de recibos gestionados, unidades vendidas etc.), Correos no tiene inconveniente en presentar el volumen de actividad tal y como es descrito.”

En efecto, como ya se manifestó por primera vez en la resolución de 18 de febrero de 2020 (VECO 2015), esta Comisión considera adecuado que todos los volúmenes sean reportados en el informe de PYGD, independientemente de su heterogeneidad. En consecuencia, se solicita a Correos que incluya los volúmenes de todos los PA en el informe de PYGD, al efecto de que la información presentada en dicho informe sea completa y consistente con la que consta en el SCC.

IV.3 REVISIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AL EJERCICIO 2022.

Ref. 6.- Sobre el registro en el SCC de los costes de personal de turno de tarde.

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

Como ya consta en la resolución sobre la VECO 2021, entre 2016 y 2020 Correos formalizó contrataciones temporales con causas específicas de notificaciones, y en 2021 determinó que la dotación de recursos humanos a la red de reparto de tarde se realizara a través de los sistemas previstos en su normativa convencional con la finalidad de que este servicio se preste con personal de reparto fijo de jornada completa. Ello supone que los criterios para obtener el dato del número de personas que se deben imputar a este servicio (como efectivos medios o FTE) varíen entre ejercicios.

Tras el análisis realizado, el auditor cuantifica la imputación a PA de los costes de la actividad de reparto en turno de tarde del servicio de notificación en **[CONFIDENCIAL]** por todas las categorías.

En los ejercicios 2023 y siguientes, se mantendrá este aspecto entre los de especial énfasis en la revisión.

Ref. 7.- Recomendaciones relativas al entorno de control del SCC y la automatización de procesos manuales en el SCC.

En el procedimiento VECO 2018 el auditor realizó recomendaciones en relación con determinadas oportunidades de mejora del SCC referidas al entorno de control tecnológico, la automatización de determinados procesos de volcado de información, la parametrización en el sistema de activos fijos y determinados procesos de asignación de ingresos en el sistema de facturación. En sus alegaciones Correos valoraba positivamente las recomendaciones, y en su

Resolución VECO 2018 (Ref. 7,8,9 y 10) la CNMC invitaba a Correos a implantarlas, indicando que revisaría el grado de implantación en VECO 2021. En ese ejercicio Correos había implantado la mayoría de las recomendaciones relativas a la eliminación de procesos manuales en los procesos de imputación de ingresos, pero manifestó que no era posible hacerlo respecto de la parametrización del sistema de activos fijos.

En el procedimiento VECO 2022 el auditor ha revisado el estado de implantación de las modificaciones y ha revisado las recomendaciones:

7.1 Recomendación relativa al entorno de control tecnológico

Durante la realización del entendimiento de los sistemas implicados en la elaboración de la información de CA, así como del ambiente de control tecnológico de dichos sistemas, el auditor ha observado que los procesos de extracción de los diferentes sistemas de información y aplicaciones de los cuáles se recopilan datos de CA que posteriormente son tratados e importados en SAS CPM, son mayoritariamente manuales y, en ocasiones, con ausencia de controles tecnológicos formalizados que permitan incrementar la trazabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Consecuentemente, se recomienda el análisis de la operativa seguida por los usuarios encargados de ejecutar los procesos implementados para la extracción, tratamiento y explotación de la información analítica, estudio de viabilidad de automatización de procesos manuales, así como la definición e implementación de controles tecnológicos.

En concreto, el auditor ha identificado oportunidades de mejora en la política de contraseñas y autenticación de usuarios observada en cuanto a la adopción de mejores prácticas, en la política de seguridad de la información en cuanto a las cuentas de usuarios y correspondientes permisos y privilegios, y en la normativa de acceso a áreas restringidas y equipos críticos en las labores de procedimentación y documentación.

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

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

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

En el ejercicio 2023 y siguientes la CNMC revisará el avance de la implantación de esta recomendación.

7.2 Recomendación relativa a la política de contraseñas y autenticación de usuarios, gestión de claves, gestión de perfiles y roles.

El auditor manifiesta en su informe que durante la realización del entendimiento de los sistemas implicados en la elaboración de la información de CA (SAS CPM), ha detectado oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- **Política de contraseñas y autenticación de usuarios:** Se recomienda (i) revisar la normativa de contraseñas interna definida y las políticas de contraseñas definidas en los sistemas de información con objeto de aplicar los cambios necesarios para alinear todas las políticas de contraseñas y autenticación de usuarios, y (ii) alinear la política de contraseñas y autenticación de usuarios en los sistemas de información a las mejores prácticas y estándares de la industria.
- **Gestión de claves:** Se recomienda establecer un control de modificación de credenciales, que ante cualquier baja se actualicen las claves de los usuarios locales de los servidores de aplicación y base de datos UNIX.
- **Gestión de perfiles y roles:** Se recomienda realizar un análisis de las actividades y tareas realizadas por cada uno de los usuarios en el aplicativo SAS CPM y realizar un proceso de segregación de funciones que permita mitigar riesgos derivados de errores o irregularidades que pueden ser solventadas por la definición e implementación de una adecuada segregación de funciones.
- **Gestión de perfiles y roles de los usuarios asignados a proveedores (SAS):** Se recomienda (i) deshabilitar y habilitar las cuentas de usuarios a personal externo para controlar cuándo accede el proveedor a la infraestructura TI, incluido SAS CPM, y (ii) habilitar un control de monitorización y revisión de actividad y logs de auditorías donde se analice y valide la actividad realizada por los proveedores en los sistemas de información.
- **Revisión de accesos a data centers – visitas:** Se recomienda la definición de un procedimiento de revisión de acceso a áreas restringidas y equipos críticos alineado a la política y normativa de seguridad de la información definida por el Operador y aprobada por la Dirección.

El auditor asigna un impacto de 8/10 a esta mejora y un grado de dificultad de implantación de 7/10.

Correos no ha realizado alegaciones.

En el procedimiento VECO 2023 y siguientes la CNMC revisará el avance de la implantación de las recomendaciones anteriormente descritas.

IV.4.- RESUMEN DE LAS MODIFICACIONES AL MODELO DE CA DE CORREOS TRAS LA REVISIÓN DEL EJERCICIO 2022.

Del informe del auditor se deduce que los resultados de la CA de Correos para el ejercicio 2022 pueden ser cuestionados. En concreto, se han identificado, y posteriormente valorado, varias objeciones. De seguirse las recomendaciones del auditor para cada uno de los aspectos indicados, el margen de los servicios del modelo de CA se vería modificado.

En particular, de corregirse el aspecto identificado [Ref. 2] relativo a la no separación de los servicios de Carta Certificada de Notificación administrativa de los de Carta Nacional Certificada, los resultados se verían afectados de forma material. El resto de los aspectos identificados con incidencia en los resultados de los servicios, tienen un impacto no material en los resultados del ejercicio.

Los resultados de 2022 corregidos en el aspecto identificado [Ref. 2] quedarían como sigue:

Tabla 4. Resumen de resultados presentados por Correos y los resultados que se habrían obtenido de corregirse el AI relativo a las NA [Ref.2] tras la revisión del ejercicio 2022.

		Presentado	Resultados de Corregir	Diferencias
		Cuentas Analíticas	el impacto del AI NA	
		(EUR)	[Ref.2]	(EUR)
		2022	2022	2022
Ingresos	SPU	677.634.900,40	866.875.381,84	-189.240.481,44
	No SPU	896.869.947,75	707.629.466,31	189.240.481,44
	S. Giro	7.678.542,63	7.678.542,63	-
	ANIS	140.361.772,66	140.361.772,66	-
Costes	SPU	806.339.502,91	1.047.469.775,27	-241.130.272,36
	No SPU	1.147.664.199,48	906.533.927,12	241.130.272,36

	S. Giro	19.769.501,92	19.769.501,92	-
	ANIS	-53.113.731,07	-53.113.731,07	-
Volumen	SPU	1.043.653.113	1.117.470.620	-73.817.507
	No SPU	442.499.200	368.681.693	73.817.507
	S. Giro	2.745.511	2.745.511	-
	ANIS	677.634.900,40	866.875.381,84	-189.240.481,44

Fuente: Elaboración propia a partir de los impactos calculados por el auditor de incidencias que se ha solicitado corregir en el ejercicio 2022.

En la siguiente tabla, se resumen los aspectos identificados y las observaciones de la revisión del ejercicio 2022 y la conclusión de la CNMC al respecto:

Tabla 5. Resumen de aspectos identificados y observaciones de la revisión del ejercicio 2022, con la conclusión de la CNMC al respecto.

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
ASPECTOS IDENTIFICADOS				
1 [VECO 2021 Ref. 1]	Sobre el modelo de control interno asociado al SCC	<p>En la resolución VECO 2020 la CNMC solicitó que Correos tomara en consideración las observaciones realizadas por el auditor en relación con el modelo de control interno del SCC.</p> <p>En VECO 2021 el auditor concluye que el Operador no ha atendido la solicitud de la CNMC, recogiendo en su informe un aspecto identificado sin impacto en resultados. El auditor pone de manifiesto los riesgos que percibe y las acciones de mejora que considera adecuado emprender.</p> <p>En VECO 2022 el auditor concluye que Correos no ha cumplido con el</p>	No	<p>El requerimiento permanece incumplido.</p> <p>En la VECO 2023 se revisará el grado de implantación de las recomendaciones efectuadas.</p>

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
		requerimiento, si bien observa que ha iniciado un proceso de diseño y elaboración del plan de acción para la implantación de un modelo de control interno asociado al SCC. Este plan se encuentra aún en fase de desarrollo.		
<p>2</p> <p>[VECO 2016 Ref. 2] [VECO 2017 Ref. 1] [VECO 2018 Ref. 3] [VECO 2019 Ref. 4] [VECO 2020 Ref. 3] [VECO 2021 Ref. 2]</p>	<p>Separación en el SCC de los servicios de Notificación Administrativa (no SPU) de los servicios de Carta Certificada (SPU)</p>	<p>Correos viene imputando los ingresos y costes de la Carta certificada de notificación administrativa (CCN) a la Carta certificada (CC). Esta práctica afecta a la debida separación contable que debe existir entre los servicios SPU y los servicios no SPU, exigida por la Ley Postal y la Orden FOM, alterando materialmente los resultados de los servicios en la CA.</p> <p>Así lo viene señalando la CNMC en sus resoluciones VECO y así lo ha confirmado la Audiencia Nacional.</p> <p>Correos ha cumplido parcialmente el requerimiento de la CNMC a este respecto, al crear en el ejercicio 2016 en el SCC los PA relativos a Gestión de entrega y Aviso de recibo de la NA, y presentar informe técnico correspondiente a los ejercicios 2014 y 2015.</p> <p>Sin embargo, permanece el incumplimiento respecto de la creación de los PA de CCN.</p>	<p>Sí, (material)</p>	<p>El requerimiento permanece parcialmente cumplido. Para cumplirlo totalmente, Correos debe presentar los resultados de la CA:</p> <p>(i) Habiendo creado en el SCC los PA relativos al servicio de CCN por tramos de peso, manteniendo los PA relativos a los servicios de Gestión de entrega y Aviso de recibo de las NA.</p> <p>(ii) O bien habiendo creado los PA relativos al servicio de NA – por tramos de peso - con sus valores añadidos.</p> <p>Correos deberá presentar los resultados de la CA de los ejercicios 2016 a 2023 debidamente reprocesados antes del final de marzo de 2025.</p> <p>Correos deberá presentar informes técnicos extracontables</p>

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
				sobre la CCN, con el detalle mínimo solicitado y para cada uno de tales ejercicios, antes del final de octubre de 2024.
<p>3</p> <p>[VECO 2017 Ref. 2] [VECO 2018 Ref. 4] [VECO 2019 Ref. 5] [VECO 2020 Ref. 4] [VECO 2021 Ref. 3]</p>	<p>Revisión de la imputación de ingresos y costes comunes entre filiales del grupo Correos y por servicios postales entre Correos y Correos Express</p>	<p>La Resolución VECO 2014 solicitó a Correos que reasignara en su modelo de CA determinados ingresos y gastos comunes entre filiales del grupo y por servicios postales entre Correos y Correos Express, con el objetivo de mejorar la causalidad y objetividad del SCC. En la resolución VECO 2019 la CNMC dio por cumplida la solicitud y efectuó dos requerimientos adicionales, que se dieron por cumplidos en la resolución VECO 2021, relativos a inclusión del PA 172 en el informe de PYGD y a la aplicación de criterio homogéneo al aplicado para Correos Express a Nexea y C. Telecom, respecto de los servicios corporativos que les presta Correos matriz.</p> <p>En la misma resolución VECO 2021 se hizo una recomendación adicional, de realizar una segregación más exhaustiva de los PA relativos a las transacciones corporativas.</p> <p>En VECO 2022 el auditor insiste en la misma recomendación.</p>	<p>Sí, (no material)</p>	<p>En 2022 se constata que Correos ha cumplido con el requerimiento efectuado.</p> <p>Se mantiene la recomendación de que realice una segregación más exhaustiva de los PA relativos a las transacciones entre empresas del grupo, a fin de que dichas transacciones (corporativas y de negocio) estén adecuadamente identificadas en el SCC y las imputaciones sean más objetivas y causales, de modo que los márgenes de los PA relativos a estas operaciones tengan mayor sentido económico.</p> <p>El cumplimiento de esta solicitud se revisará en la VECO 2024.</p>

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
<p>4</p> <p>[VECO 2017 Ref. 4] [VECO 2018 Ref. 6] [VECO 2019 Ref. 6] [VECO 2020 Ref. 5] [VECO 2021 Ref. 4]</p>	<p>Utilización de un criterio de imputación homogéneo para las cuentas [CONFIDENCIAL]</p>	<p>En la Resolución VECO 2014 se solicitó a Correos que modificara, a partir del ejercicio 2017, el criterio de imputación de la cuenta [CONFIDENCIAL]. Dicha cuenta venía imputándose a todos los PA cuando debía imputarse a los PA de carácter internacional, usando el mismo criterio que la cuenta de gasto homóloga [CONFIDENCIAL].</p> <p>Si bien Correos había corregido esta imputación en el SCC de 2017, en la revisión de los ejercicios 2018, 2019, 2020 y 2021 se repite el error.</p> <p>El auditor, en VECO 2022 no ha observado excepciones en relación con este criterio.</p>	<p>Sí, (no material)</p>	<p>El requerimiento se ha cumplido en el ejercicio 2022.</p> <p>La CNMC insiste en la recomendación de parametrizar los procesos en el SCC. Dicha automatización evitaría errores de ejecución manual como éste.</p>
<p>5</p> <p>[VECO 2019 Ref. 7] [VECO 2020 Ref. 6] [VECO 2021 Ref. 5]</p>	<p>Sobre el paquete inicial de información que Correos entrega para la verificación de resultados</p>	<p>Los volúmenes de determinados PA no se muestran en el informe PYGD, si bien Correos reporta todos los volúmenes en la presentación de las cuentas analíticas.</p>	<p>No</p>	<p>El requerimiento permanece incumplido.</p> <p>La Comisión reitera que todos los volúmenes deben ser reportados en el informe de PYGD, independientemente de su heterogeneidad, al efecto de que la información presentada en dicho informe sea completa y consistente con la que consta en el SCC.</p> <p>El cumplimiento de esta solicitud se</p>

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
				revisará en VECO 2023.
OBSERVACIONES				
6 [VECO 2021 Ref. 7]	Sobre el registro en el SCC de los costes de personal de turno de tarde	<p>Los criterios de imputación del personal en turno de tarde han ido variando. Las modalidades de contratación de dicho personal están en proceso de homogeneización.</p> <p>El auditor describe el proceso de registro de dichos costes sin observar excepciones al respecto.</p>	no	En VECO 2023 y siguientes se mantendrá este aspecto entre los de especial énfasis en la revisión.
7 [VECO 2018 Ref. 7,8,9 y 10] [VECO 2020 Ref. 9] [VECO 2021 Ref. 9]	Recomendaciones relativas al entorno de control del SCC y la automatización de procesos manuales en el SCC	<p>En la resolución VECO 2018 se identificaron determinadas mejoras en relación con determinadas oportunidades de mejora del SCC referidas al entorno de control tecnológico, la automatización de determinados procesos de volcado de información, la parametrización en el sistema de activos fijos y determinados procesos de asignación de ingresos en el sistema de facturación.</p> <p>En VECO 2021, Correos había implantado la mayoría de las recomendaciones relativas a la eliminación de procesos manuales en los procesos de imputación de ingresos, pero manifestó que no era posible hacerlo respecto de la parametrización del sistema de activos fijos.</p> <p>En VECO 2022 el auditor realiza nuevas observaciones, recomendando un estudio de viabilidad de automatización de ciertos procesos manuales, así como la definición e implementación de controles tecnológicos concretos. E identifica</p>	No	<p>La CNMC valora positivamente las modificaciones ya efectuadas y la buena disposición de Correos a estudiar e implantar las recomendaciones adicionales.</p> <p>En la VECO 2023 y siguientes se revisará el avance de la implantación de las recomendaciones.</p>

REFERENCIA	ASPECTOS IDENTIFICADOS /OBSERVACIONES	DESCRIPCIÓN	INCIDENCIA EN SERVICIOS	CONCLUSION CNMC
		oportunidades de mejora y hace recomendaciones relativas a la política de contraseñas y autenticación de usuarios, gestión de claves y gestión de perfiles y roles.		

Fuente: elaboración propia.

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

RESUELVE

PRIMERO. Declarar que la aplicación del sistema de contabilidad de costes utilizado por Correos y Telégrafos, S.A. para el ejercicio 2022 es, en general, conforme a los principios contables generales establecidos en la Orden FOM, excepción hecha de los cálculos del SCC relativos al servicio de “Notificación Administrativa”, para el que ha sido identificada una incidencia con impacto material en el resultado (apartado IV.2. de esta Resolución).

SEGUNDO. Requerir a Correos y Telégrafos, S.A. para que introduzca en su sistema de contabilidad de costes las modificaciones a que se refiere el apartado IV de la presente Resolución en los plazos y en las condiciones indicados en cada una de las conclusiones del citado apartado.

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

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Transportes y del Sector Postal y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

V. ANEXO I

Tabla 6. Datos que, como mínimo, deben ser proporcionados por Correos para cumplir con el requerimiento primero de la Referencia 2 de esta Resolución.

Ejercicio contable		20xx
cifras en unidades de euro		
Volumen del servicio de NA		
Ingreso neto por la prestación del servicio de NA		
Coste total por la prestación del servicio de NA		
Número de personas asociado a la prestación del servicio de NA, en términos FTE		
Coste de personal específicamente asociado al servicio de NA		

Los datos deben presentarse, al menos con el desglose que se indica en la tabla, y entregarse en formato de archivo Excel editable.