

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOVILIDAD Y AGENDA URBANA

10668 *Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, por el que se aprueba el plan de prestación del servicio postal universal.*

En la reunión del Consejo de Ministros celebrada el día uno de junio de dos mil veintiuno, a propuesta del Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se ha aprobado el Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

Para general conocimiento, se dispone la publicación de dicho Acuerdo como Anexo a esta Resolución.

Madrid, 15 de junio de 2021.–La Secretaria General Técnica, Angélica Martínez Ortega.

ANEXO

Acuerdo por el que se aprueba el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal

La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del Mercado Interior de los Servicios Postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, modificada por la Directiva 2002/39/CE, de 10 de junio de 2002 y la Directiva 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008 (en adelante, la Directiva) estableció el marco normativo por el que los Estados miembros deben regirse en materia de obligaciones de servicio postal universal.

La transposición de esta Directiva comunitaria se llevó a cabo a través 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 también LSPU), que entró en vigor el 1 de enero de 2011.

La Disposición Adicional Primera de la LSPU atribuye a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante, también Correos) la condición de operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por un período de 15 años a contar desde la entrada en vigor de la citada Ley (hasta el 31 de diciembre de 2025).

En virtud de dicha designación, Correos está sujeta a las obligaciones de servicio público consistentes en la prestación de los servicios que se recogen en el Título III de la LSPU, que debe cumplir conforme a los principios, requisitos y condiciones que se establecen en dicha Ley y en el Plan de Prestación del servicio postal universal que debe aprobar el Gobierno, y en el contrato regulador, previo informe de la Comisión Nacional del Sector Postal (funciones que después de su extinción se han integrado en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) y del Consejo Superior Postal, todo ello en virtud de lo establecido en el artículo 22.3 de la citada LSPU.

El art. 22.3 pfos. 2.º y 3.º dispone que, en todo caso, el Plan deberá incluir, entre otros extremos, las condiciones de prestación del servicio postal universal, particularmente en las zonas en las que exista una muy baja densidad de población, el procedimiento para la evaluación del coste del citado servicio y su forma de financiación y los criterios que habrán de tenerse en cuenta para determinar la contribución del Estado.

Además, el Plan tomará en consideración el Fondo de financiación del servicio postal universal.

En aplicación de la normativa comunitaria en materia de ayudas estatales, el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal ha sido sometido a consideración de la Comisión

Europea quien ha emitido al respecto la Decisión C (2020)3108 final, de 14 de mayo de 2020, en el asunto SA.50872 sobre compensación a Correos por la obligación de servicio universal durante el periodo 2011-2020. En esta Decisión se determina que la metodología desarrollada por España es fiable, pueden aceptarse sus resultados y que la compensación a Correos por las obligaciones de servicio público constituye ayuda compatible con el mercado interior con arreglo al artículo 106, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Una vez obtenida la validación de la Comisión Europea en los términos mencionados en la citada Decisión y de conformidad con lo establecido en el art. 22.3 pfo. 1º de la LSPU el presente Plan de Prestación del Servicio Postal Universal ha sido sometido a informe preceptivo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y del Consejo Superior Postal.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros, en su reunión del día 1 de junio de 2021.

ACUERDA

Primero. *Aprobación del Plan de Prestación del servicio postal universal.*

Se aprueba el Plan de Prestación del servicio postal universal que se incluye como Anexo a continuación del presente Acuerdo.

Segundo. *Penalizaciones por incumplimiento de los objetivos de calidad.*

Las penalizaciones por incumplimiento de los objetivos de calidad establecidas en el apartado 11 del Plan de prestación del servicio postal universal, excepto las que se refieren al incumplimiento de los objetivos de distribución y entrega de las cartas ordinarias y de los paquetes postales, solo serán de aplicación en los años posteriores al de la publicación del presente Acuerdo en el «Boletín Oficial del Estado».

Tercero. *Efectos.*

El presente acuerdo producirá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Plan de Prestación del Servicio Postal Universal

ÍNDICE

- Sección primera. Objetivos y ámbito.
 - Apartado 1. Objetivos del Plan de Prestación.
 - Apartado 2. Ámbito del servicio postal universal.
- Sección segunda. Obligaciones impuestas al operador designado.
 - Apartado 3. Condiciones de prestación del servicio postal universal.
 - Apartado 4. Red Postal.
 - Apartado 5. Condiciones de recogida y admisión de los envíos postales.
 - Apartado 6. Condiciones de distribución y entrega.
 - Apartado 7. Condiciones de devolución y reexpedición.
 - Apartado 8. Obligaciones de información a los usuarios.
 - Apartado 9. Obligaciones en materia de tratamiento de consultas, quejas y reclamaciones.

Apartado 10. Control y seguimiento de la prestación del servicio postal universal.

Apartado 11. Incumplimiento de los objetivos de calidad.

Sección tercera. Metodología de cálculo del coste neto del servicio postal universal.

Apartado 12. Aspectos generales.

Apartado 13. Determinación de la carga financiera injusta.

Apartado 14. Requerimiento de información al operador para la verificación del coste neto y la determinación de la carga financiera injusta.

Sección cuarta. Procedimiento de compensación, pago y liquidación de la carga financiera injusta.

Apartado 15. Características del fondo de financiación y de su gestión.

Apartado 16. Criterios de actuación respecto a los ingresos y pagos del fondo de financiación.

Apartado 17. Procedimiento de pago y liquidación de la carga financiera injusta.

Apartado 18. Situación transitoria y regularización de ejercicios cerrados.

ANEXO METODOLÓGICO

Cálculo de la carga financiera injusta

Sección primera. Objetivos y ámbito

Apartado 1. Objetivos del Plan de Prestación.

El objetivo de este Plan es concretar el ámbito y las condiciones de prestación del servicio postal universal (en adelante SPU) que se definen en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y que se le imponen al operador designado, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A (en adelante Correos o el operador).

En particular, este Plan:

– Delimita el ámbito y las condiciones de prestación del servicio postal universal impuestas al operador, así como los mecanismos de control y seguimiento del cumplimiento de dichas condiciones.

– Determina la metodología para el cálculo del coste neto y la carga financiera injusta soportada en el cumplimiento de las condiciones de prestación por el operador.

– Define los criterios de funcionamiento y pago del fondo de financiación del servicio postal universal.

Las condiciones y elementos definidos en el presente Plan servirán de base para la redacción del contrato regulador que se suscriba entre el operador y los Ministerios de Hacienda y de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana tal como se establece en la disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

Apartado 2. Ámbito del servicio postal universal.

Conforme a lo establecido en el capítulo I del título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, el servicio postal universal está constituido por el conjunto de servicios postales determinados en la propia ley, prestados con carácter ordinario por el operador bajo el régimen de garantías recogidas en la citada Ley 43/2010, de 30 de diciembre, en sus normas de desarrollo y, particularmente, en el presente Plan.

Se considerarán servicios prestados en régimen ordinario aquellos servicios que no puedan calificarse de urgentes o especiales de conformidad con lo dispuesto en el

Reglamento de los servicios postales, prestándose en las condiciones básicas ofertadas por cada operador postal.

Los servicios prestados en régimen ordinario no verán alterados su régimen de prestación cuando vayan acompañados de los servicios accesorios de certificado y valor declarado.

Estarán incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

– Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.

– Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

El servicio postal universal incluirá la prestación de los servicios de certificado y valor declarado accesorios de los envíos incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

En este sentido, el operador, a elección del usuario, asegurará los envíos en régimen de valor declarado en una cuantía mínima de 15 euros hasta la cuantía máxima de 3.000 euros.

Los envíos postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal deberán reunir las condiciones de identificación, embalaje y dirección de envío del destinatario y del remitente establecidas reglamentariamente y habrán de ajustarse en sus dimensiones, tanto máximas como mínimas, a los criterios establecidos por la Unión Postal Universal.

Sección segunda. Obligaciones impuestas al operador designado

Apartado 3. Condiciones de prestación del servicio postal universal.

El operador deberá llevar a cabo la prestación del servicio postal universal de acuerdo con los principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe y adecuación a las necesidades de los usuarios, conforme a las condiciones definidas en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo, así como las establecidas en el presente Plan de Prestación.

Apartado 4. Red Postal.

Se entiende por red postal el conjunto de la organización y de los medios de todo orden empleados por el operador para la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales.

El operador deberá disponer de una red postal que le permita prestar el servicio postal universal en las condiciones determinadas en la Ley 43/2010 y su normativa de desarrollo, asegurando la cobertura de todo el territorio nacional.

Dicho operador asumirá los costes de mantenimiento y las inversiones pertinentes para el funcionamiento adecuado de la citada red, de acuerdo con criterios de eficacia y eficiencia empresarial.

Sin perjuicio de los medios que el operador considere necesarios para la prestación de los servicios, la red postal debe garantizar un mínimo de puntos de acceso, convenientemente distribuidos, donde los remitentes pueden depositar los envíos postales.

Dependiendo de su funcionalidad, se distinguen tres tipos de puntos de acceso: buzones de admisión, oficinas y puntos de admisión masiva.

a) Buzones de admisión.

Los buzones de admisión son instalaciones ubicadas en las vías públicas, en las propias oficinas de Correos o en otros inmuebles concertados con terceros donde los usuarios pueden depositar los envíos postales cuyas dimensiones lo permitan, siempre

que estén previamente franqueados y no necesiten expedición de recibo justificativo de su admisión.

Los buzones se instalarán en lugares visibles, en zonas de elevado tránsito y de fácil acceso para los usuarios. En ellos han de constar de forma clara y legible los días y los horarios de recogida de los envíos postales depositados en los mismos.

La extensión de la red de buzones de admisión deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Todas las entidades singulares de población cuyo número de habitantes sea superior a 400 tendrán, al menos, un buzón de admisión.
2. Todos los municipios, cualquiera que sea su número de habitantes, tendrán, al menos un buzón de admisión.
3. Todos los municipios cuyo número de habitantes sea superior a 3.500 habitantes tendrán un buzón adicional por cada tramo de 3.500 habitantes, excepto en el caso de que existan buzones suficientes como para que la distancia entre el domicilio de cada ciudadano y el buzón de admisión más próximo no exceda de 1 kilómetro.
4. En los núcleos de población cuyo número de habitantes sea superior a 500 la distancia máxima que puede existir entre el domicilio de cada ciudadano y el buzón de admisión más próximo no podrá exceder de 1,5 kilómetros.
5. En los núcleos de población cuyo número de habitantes sea inferior a 500 y en los diseminados la distancia máxima que puede existir entre el domicilio de cada ciudadano y el buzón de admisión más próximo no podrá exceder de 10 kilómetros.

A los efectos de aplicación de estos criterios se computará, además de los buzones de admisión, cualquier otro punto de admisión que permita a los usuarios de los servicios postales el depósito de los mismos.

b) Oficinas.

Las oficinas son los establecimientos, propios o concertados con terceros, tanto permanentes como temporales, con un horario fijo y determinado de atención al público donde los usuarios de los servicios postales pueden acceder a la totalidad de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, así como obtener información y efectuar consultas, quejas o reclamaciones relacionadas con dichos servicios.

Las oficinas deberán contar con las instalaciones necesarias para la adecuada prestación de los servicios y atención a los usuarios; en particular en lo que se refiere a accesos para personas con discapacidad, limpieza, iluminación y climatización.

Los establecimientos concertados con terceros para el acceso a los servicios postales, deberán contar con una identificación visual que los diferencie del resto del establecimiento y los identifique con el operador.

Las oficinas dispondrán de un horario de apertura adecuado a la demanda de los usuarios, que deberá constar a la entrada de la misma. En cualquier caso, el horario mínimo de atención al público será de una hora todos los días laborables de lunes a viernes.

La extensión de la red de oficinas deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Las entidades singulares de población cuyo número de habitantes sea superior a 2.500 tendrán, al menos, una oficina. A estos efectos, las entidades singulares cuyo núcleo urbano sea colindante con núcleos urbanos de otras entidades singulares podrán ser tratadas como una única entidad, mientras se cumplan el resto de criterios.
2. Los municipios con población superior a 3.500 habitantes tendrán, al menos, una oficina.
3. Los municipios con población superior a 40.000 habitantes tendrán, al menos, una oficina adicional por cada tramo de 40.000 habitantes, excepto en el caso de que existan oficinas suficientes como para que la distancia entre el domicilio de cada ciudadano y la oficina más próxima no exceda de 2,5 kilómetros.

4. En zonas rurales o de muy baja densidad de población la distancia máxima que puede existir entre el domicilio de cada ciudadano y la oficina más próxima no podrá exceder de 20 kilómetros.

c) Puntos de admisión masiva.

Se denominan puntos de admisión masiva las instalaciones del operador acondicionadas con los medios necesarios para la admisión de envíos depositados en grandes cantidades. Estos puntos, destinados a la admisión de los envíos de los grandes clientes, contarán con un horario mínimo de atención al público de 5 horas todos los días laborables de lunes a viernes.

El operador tendrá, al menos, un punto de admisión masiva en cada provincia.

Apartado 5. *Condiciones de recogida y admisión de los envíos postales.*

El operador facilitará el acceso a los servicios de recogida y admisión de los envíos postales, incluidos en el ámbito del servicio postal universal, a todos los ciudadanos asegurando una cobertura adecuada en todo el territorio nacional.

El operador deberá realizar una recogida y la admisión de los envíos postales, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes, en todos los puntos de acceso de la red postal en las condiciones establecidas en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y sus normas de desarrollo.

La recogida y admisión de los envíos incluidos en el ámbito del servicio postal universal se llevará a cabo a través de los puntos de acceso mencionados en el apartado anterior. En aquellas poblaciones o núcleos de viviendas no atendidos por una oficina del operador la admisión de dichos envíos postales podrá hacerse por el personal encargado del reparto domiciliario, al tiempo que realiza este, a cuyo efecto se informará a los vecinos de estos núcleos del horario habitual de paso del dicho personal.

El operador estará obligado, respecto a los servicios que conforman este ámbito, a admitir todo envío postal, cuyo depósito se efectúe debidamente acondicionado, se ajusten en sus dimensiones, tanto máximas como mínimas, a los criterios establecidos por la Unión Postal Universal y siempre que se satisfaga la tarifa o precio correspondiente. La admisión de envíos certificados se realizará de forma que se facilite al remitente una prueba de depósito de los mismos.

Los envíos postales destinados a circular por el territorio nacional que ingresen en la red postal sin franqueo o con franqueo insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, el doble de dicha insuficiencia, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda. A los envíos postales no franqueados o con franqueo insuficiente que vayan destinados o que procedan del extranjero les será de aplicación la normativa internacional.

Cuando se estime que la insuficiencia del franqueo es abusiva o intencionada por la pluralidad y frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mismo remitente estos no se cursarán a destino, hasta que se complete el franqueo, sin perjuicio de la aplicación de la infracción establecida en el artículo 61. c) de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

A los envíos postales franqueados con sellos o signos falsos o caducados les será aplicable lo dispuesto en el párrafo anterior para el supuesto de insuficiencia de franqueo, sin perjuicio de las sanciones de otro orden que le puedan corresponder según la legislación vigente.

Los envíos postales que no necesiten expedición de recibo justificativo de su admisión podrán ser depositados en los buzones de admisión siempre que sus dimensiones lo permitan y hayan sido previamente franqueados.

Cuando en los buzones de admisión del operador aparezcan envíos con signos de franqueo, etiquetas o impresiones de otros operadores postales que presupongan el pago de dichos envíos, el operador podrá optar entre comunicar dicha circunstancia a los operadores afectados con el fin de que en el plazo máximo de 3 días aporten el franqueo

necesario para cursarlos a su destino a través de la red postal o completar directamente el proceso postal de acuerdo con el procedimiento establecido para los envíos sin franqueo.

El operador admitirá las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones públicas en las condiciones establecidas reglamentariamente.

Apartado 6. *Condiciones de distribución y entrega.*

El operador garantizará los servicios de distribución y entrega de los envíos postales, incluidos en el ámbito del servicio postal universal, a todos los ciudadanos asegurando una cobertura adecuada en todo el territorio nacional.

El operador estará obligado, en el ámbito del servicio postal universal, con carácter general, a realizar la distribución y entrega en la dirección postal que figure en la cubierta del envío, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes. En particular, las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, en las condiciones establecidas reglamentariamente, se entregarán conforme a las previsiones legales y reglamentarias, debiendo dejar el operador designado expresamente constancia de su recepción por el destinatario o su negativa a hacerlo.

Esta regla general de distribución y entrega se podrá modificar en las siguientes condiciones:

a) Se podrá modificar la forma general de distribución y entrega de los envíos postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal pudiendo realizarse en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal del destinatario previa autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y en las condiciones fijadas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.

En ningún caso se podrá modificar la forma general de distribución y entrega para los envíos postales certificados.

b) Se podrá modificar la frecuencia general de distribución y entrega de los envíos incluidos en el ámbito del servicio postal universal cuando concurren circunstancias o condiciones geográficas especiales y en las condiciones establecidas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.

Se entenderá que concurren, a estos efectos, circunstancias especiales cuando existan situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados u otras similares.

Asimismo, se entenderá que concurren, a estos efectos, condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población, entendidas estas como aquellos entornos singularizados de desarrollos de construcción horizontal tipo urbanización cuya población censada sea inferior en un 15 por ciento al número de viviendas existentes en dicho entorno.

Las excepciones a la frecuencia de entrega cuando concurren condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población no afectarán a los envíos de carácter certificado.

De cualquier manera, ambas situaciones deberán ser puestas en conocimiento de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para su autorización y, en su caso, para establecer condiciones específicas de entrega de los envíos en dichos ámbitos.

En ningún caso se tomará como criterio de valoración para autorizar una alteración de la frecuencia general de distribución y entrega la naturaleza rural de una zona.

Apartado 7. *Condiciones de devolución y reexpedición.*

En los supuestos en los que el operador proceda a la devolución del envío postal al remitente lo hará con las mismas garantías y condiciones en las que fue impuesto indicando la causa de la devolución.

El operador estará obligado a prestar el servicio de reexpedición de envíos postales cuando sea solicitado por el destinatario y previo pago de la contraprestación que corresponda. Dicho servicio deberá estar disponible en el plazo máximo de cinco días desde su contratación.

Apartado 8. Obligaciones de información a los usuarios.

El operador estará, en el ámbito del servicio postal universal, sujeto a las siguientes obligaciones:

– Informar a los usuarios, en lenguaje claro y de manera completa, veraz, puntual y actualizada de una forma diferenciada e independiente de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal que preste sobre:

- Condiciones de acceso.
- Condiciones de prestación.
- Objetivos de calidad y normas técnicas de obligado cumplimiento.
- Precios o tarifas.
- Tratamiento de las consultas, quejas y reclamaciones.
- Causas e importe de indemnizaciones.
- Plazos máximos para respuesta a las consultas, quejas o reclamaciones y de pago de indemnizaciones.

– Poner a disposición de los usuarios, en un lugar visible de sus oficinas o en cualquier otro punto de atención propio o concertado, así como difundir también en su página web (en una sección específica y fácilmente accesible) o en las redes sociales en las que participe, toda la información mencionada en el punto anterior.

– Disponer y facilitar el acceso a un servicio gratuito y adecuado de atención al cliente.

En materia de consultas, quejas y reclamaciones el operador deberá:

– Canales para presentar consultas, quejas y reclamaciones: Difundir a través de su red de oficinas (en lugar visible), de su página web (sección bien delimitada y accesible) y de las redes sociales en las que participe las vías telemáticas (incluida la página web de Correos), telefónicas sin coste y presenciales a través de los cuáles los usuarios de los servicios postales puedan presentar, de manera gratuita, sus consultas, quejas y reclamaciones.

– Formato y contenido de la información: Difundir la información en lenguaje claro y además del formato tradicional incluir un formato accesible a las personas con discapacidad (braille, audio, letra grande).

Respecto a las reclamaciones se informará, además de los canales para presentar las mismas, las causas de reclamación, los plazos de presentación y de resolución de reclamaciones y los plazos de indemnización.

Sin perjuicio de las obligaciones indicadas anteriormente el operador también estará obligado a cumplir con cualquier otra obligación que se derive, sobre esta materia, de la Ley 43/2010 y sus normas de desarrollo; de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como de la normativa de protección de los consumidores de las Comunidades Autónomas.

Apartado 9. *Obligaciones en materia de tratamiento de consultas, quejas y reclamaciones.*

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley 43/2010 y en sus normas de desarrollo, en el Real Decreto Legislativo 1/2007 y en la Ley 7/2017, el operador deberá atender y resolver las consultas, quejas y reclamaciones, tanto para envíos nacionales como transfronterizos, que presenten los usuarios en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal.

Particularmente el operador estará obligado a:

- Establecer un procedimiento sencillo, gratuito y no discriminatorio, basado en los principios de proporcionalidad y celeridad para la tramitación de las consultas, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Resolver y comunicar a los interesados la respuesta a cualquier consulta formulada en el plazo máximo de veinte días por el mismo medio por el que fue realizada la consulta.
- Resolver y notificar a los interesados la resolución de las quejas y reclamaciones por envíos nacionales, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de las mismas. En el supuesto de envíos internacionales se estará a los plazos establecidos en el Convenio de la Unión Postal Universal y su normativa de desarrollo.
- Facilitar un recibo o referencia al interesado de cualquier consulta, queja o reclamación en el que conste la fecha de su presentación.

En los casos de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos que no sean debidos a causas de fuerza mayor, el operador deberá indemnizar a los usuarios, en el plazo máximo de 1 mes desde la estimación de la reclamación, con las siguientes cantidades que en todo caso serán fijas y únicas para cada uno de los siguientes tipos de envíos:

- Carta certificada nacional: cantidad no inferior a diez (10) ni superior a doce (12) veces la tarifa total abonada por el usuario.
- Paquete nacional: cantidad no inferior a cuatro (4) ni superior a seis (6) veces la tarifa abonada por el usuario.
- Envíos con valor declarado: en los casos de pérdida, robo o destrucción total del envío se abonará el 100% del valor declarado además de lo que corresponda según el tipo de envío. En los casos de deterioro del envío la indemnización cubrirá la parte proporcional del valor declarado según el daño causado.
- Envíos internacionales: para los envíos internacionales la indemnización será la que se establezca en el Convenio de la Unión Postal Universal y su normativa de desarrollo.

Apartado 10. *Control y seguimiento de la prestación del servicio postal universal.*

La prestación de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal en las condiciones indicadas en este Plan será objeto de control y seguimiento por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para lo cual tomará en consideración los indicadores mencionados a continuación. Estos indicadores tendrán una periodicidad anual de medición.

Las condiciones de prestación objeto de control y seguimiento son los siguientes:

- Condiciones generales de prestación.
- Atención al cliente.
- Distribución y entrega.
- Seguridad en los envíos.

Condiciones generales de prestación.

En relación con las condiciones generales de prestación del servicio postal universal, se tomará como indicador la proporción de quejas y reclamaciones presentadas en

relación al número total de envíos nacionales y transfronterizos admitidos en el ámbito del servicio postal universal. Las quejas y reclamaciones objeto de consideración serán aquellas que se puedan imputar al servicio postal universal.

El sistema para la medición de dicho indicador será el de medición directa por el operador conforme a lo establecido en el presente apartado.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 4,00 quejas y reclamaciones por cada 100.000 envíos en el ámbito del servicio postal universal, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

A los efectos de facilitar el control y seguimiento de este indicador el operador deberá disponer de un registro de quejas y reclamaciones, en el que, al menos, separe las que corresponden al ámbito del servicio postal universal (distinguiendo nacionales o transfronterizas) de las que no sean del ámbito del servicio postal universal.

Atención al cliente.

La adecuada atención al cliente se controlará a través de cuatro aspectos diferenciados:

– Tiempo de espera en las oficinas de atención al público, que se medirá a través del indicador: tiempo medio de espera del usuario. Se entenderá por tiempo de espera el número de minutos que transcurren desde que el usuario entra en la oficina hasta que finaliza la gestión a realizar.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 8 minutos, de manera que, en caso de realizar la atención en un tiempo mayor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– Accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones de atención al público, que se medirá a través de la valoración media del grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.

Por accesibilidad se entenderá la ausencia de barreras arquitectónicas o de cualquier otro tipo que permitan el acceso a los servicios postales a personas con discapacidad.

La valoración se realizará en una escala del 0 al 10, donde el cero representa una accesibilidad, limpieza y confort pésimos y el 10 una accesibilidad, limpieza y confort excelentes.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 6 puntos, de manera que en caso de obtener el operador una valoración menor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– Amabilidad y trato del personal de atención al público de las oficinas, que se medirá a través de la valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador. La valoración se realizará en una escala del 0 al 10, donde el cero representa una amabilidad y trato pésimos y el 10 una amabilidad y trato excelentes.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 6 puntos, de manera que en caso de obtener el operador una valoración menor, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– Plazo de respuesta al usuario de las quejas y reclamaciones presentadas, que se medirá a través del porcentaje de quejas y reclamaciones por envíos nacionales y transfronterizos respondidas dentro del plazo establecido.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en un 95% para los envíos nacionales y en un 80% para los envíos transfronterizos siempre que la causa del incumplimiento no sea debida a retrasos imputables al operador de destino. En caso de obtener el operador un porcentaje menor de respuestas en plazo, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

En relación con la medición y análisis de la calidad prestada por el operador de los tres primeros indicadores descritos se elaborará un estudio para cada uno de ellos. Para

efectuar el estudio se hará uso de un sistema de muestreo suficientemente representativo de las oficinas y puntos de atención analizados. En cualquier caso, en el estudio deberá dejarse claramente identificado tanto el tamaño de la muestra como su distribución en particular en lo que se refiere a la disposición geográfica de la misma.

El sistema para la medición del cuarto indicador será el de medición directa a partir de la información facilitada por el operador conforme a lo establecido en el presente apartado.

Distribución y entrega.

En relación con la distribución y entrega, la calidad en la prestación se medirá a través del porcentaje de envíos entregados en plazo entendiéndose este como el tiempo que discurre desde el depósito del envío hasta la entrega a su destinatario.

Se establecen los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales:

– Entrega en tres días desde el depósito (D+3):

- El 93% de las cartas ordinarias.
- El 93% de las cartas certificadas.
- El 80% de paquetes.

– Entrega en cinco días desde el depósito (D+5):

- El 99% de las cartas ordinarias.
- El 99% de las cartas certificadas.
- El 95% de los paquetes.

El control del cumplimiento de estos objetivos en lo que se refiere a las cartas ordinarias se realizará mediante muestreo en cómputo anual, utilizando una medición de extremo a extremo, según la fórmula D+n, en la que «D» representa la fecha de depósito y «n» el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

La medición y análisis de los objetivos descritos se realizará a través de un estudio específico de manera que se garantice con rigor científico la fiabilidad de los resultados. Este estudio deberá, en todo caso, observar el cumplimiento de la norma UNE-EN 13.850.

Para efectuar el estudio se hará uso de un sistema de muestreo suficientemente representativo para los flujos de envíos, así como para las características discriminatorias de los envíos reales.

En cualquier caso, en el estudio deberá dejarse claramente identificado tanto el tamaño de la muestra como su distribución en particular en lo que se refiere a la disposición geográfica de la misma.

Por lo que respecta a los envíos de cartas certificadas y de paquetes, dado que se trata de envíos registrados, el control se efectuará a través del análisis directo de la información contenida en los sistemas informáticos del operador.

A los efectos de este apartado, tendrán valor equivalente a los parámetros mencionados para los envíos nacionales aquellos que figuren en las normas aprobadas en el ámbito de la Unión Europea para los servicios transfronterizos intracomunitarios.

Seguridad en los envíos.

La seguridad de los envíos postales se verificará mediante el análisis de las cartas y paquetes incluidos en el ámbito del servicio postal universal, tanto nacional como transfronterizo, en los que se han producido las siguientes incidencias: pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales.

La medición y seguimiento se realizará a través de dos indicadores:

– Cartas con incidencias. El indicador será la proporción de cartas con incidencias en relación al número total de cartas admitidas dentro del servicio postal universal.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 2,00 incidencias por cada 1.000.000 de cartas, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

– Paquetes con incidencias. El indicador será la proporción de paquetes postales con incidencias en relación al número total de paquetes admitidos dentro del servicio postal universal.

El objetivo de calidad en relación al presente indicador se establece en 1,50 incidencias por cada 10.000 envíos, de manera que, en caso de superar dicha cantidad, este incumplimiento estará sujeto a penalización conforme al apartado siguiente.

La medición se realizará de manera agregada para cada uno de los indicadores a través de la información facilitada por el operador.

El siguiente cuadro recoge la relación de indicadores por cada una de las condiciones de prestación, así como el objetivo establecido para cada uno de ellos:

Condición de prestación	Indicador	Descripción del indicador	Sistema de medición	Objetivo
Condiciones generales.	Número de quejas y reclamaciones.	Número de quejas y reclamaciones sobre el total de envíos admitidos en el ámbito SPU.	Medición directa.	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos.
Atención al cliente.	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina.	Tiempo medio de espera desde que el usuario entra en la oficina hasta que finaliza la gestión.	Muestreo.	≤ 8 minutos.
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Valoración del grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Muestreo/Encuesta.	≥ 6 sobre 10.
	Nivel de amabilidad y trato.	Valoración del grado de la amabilidad y trato al usuario por parte de los empleados del operador.	Muestreo/Encuesta.	≥ 6 sobre 10.
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones.	Porcentaje de quejas y reclamaciones respondidas en plazo.	Medición directa.	Nacionales: ≥ 95% Internacional: ≥ 80%.
Distribución y entrega.	Plazo de entrega.	Porcentaje de envíos entregados en plazo desde el depósito o admisión del envío hasta su entrega al destinatario.	Medición directa.	Entrega en D+3: Carta Cert.: 93%. Paquete: 80%. Entrega en D+5: Carta Cert.: 99%. Paquete: 95%.
			Muestreo.	Entrega en D+3: Carta Ord.: 93%. Entrega en D+5: Carta Ord.: 99%.
Seguridad de los envíos.	Cartas con incidencias (1).	Número de cartas con incidencias.	Medición directa del número de incidencias en cartas.	≤2,00 por cada 1.000.000 cartas.
	Paquetes con incidencias (1).	Número de paquetes con incidencias.	Medición directa del número de incidencias en paquetes.	≤1,50 por cada 10.000 paquetes.

(1) Pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales.

Suministro de información a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para el control y seguimiento de los indicadores de calidad

El operador deberá facilitar, dentro del primer cuatrimestre de cada año, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia los estudios realizados, la descripción de la

metodología utilizada y los resultados obtenidos sobre cada uno de los indicadores de calidad mencionados anteriormente.

En los muestreos referidos a la atención al cliente (tiempo medio de espera, grado de accesibilidad, limpieza y confort, nivel de amabilidad y trato) los estudios realizados deberán describir la técnica de muestreo utilizada, debiendo ser esta suficientemente amplia y representativa cuyo diseño estadístico deberá incorporar:

- El efecto territorial, efectuándose el trabajo en todas las provincias españolas y en municipio de distinto tamaño.
- El efecto tamaño de la tipología de las oficinas, teniendo en cuenta la clasificación de estas realizada por el operador designado, incluyendo, al menos, un doble nivel de estratificación: por estratos de red (relacionados con el tipo de municipio o lugar de ubicación) y por nivel de actividad o negocio de la oficina.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia validará, mediante los mecanismos de auditoría y control que considere oportunos, la documentación suministrada y los resultados obtenidos por el operador, pudiendo solicitar, de forma motivada y proporcional, cualquier información complementaria que considere oportuna durante este procedimiento de control.

El operador deberá remitir, en materia de quejas y reclamaciones, al menos, la siguiente información:

Número: Número total de quejas y reclamaciones, independientemente del canal por el que se presenten e incluidas las presentadas a través de otras instancias (p. ej. Juntas Arbitrales de Consumo).

A efectos estadísticos una queja o reclamación que se formule por distintos envíos o varias quejas o reclamaciones sobre el mismo envío se deben contabilizar como una única queja o reclamación.

Se deberán desagregar estas quejas o reclamaciones por ámbito nacional o transfronterizo.

Producto: Desagregar las quejas o reclamaciones (en número y porcentaje) por cada tipo de producto (carta, paquete postal u otros).

Reclamante: Desagregar (en número y porcentaje) las quejas y reclamaciones en virtud del tipo de reclamante: ciudadano, empresa y Administración Pública.

Desagregación geográfica: Desagregar (en número y porcentaje), a nivel provincial, las quejas y reclamaciones presentadas en cada provincia.

Canales de presentación: Desagregar (en número y porcentaje), las quejas y reclamaciones que se presenten por cada uno de los canales habilitados (web, teléfono gratuito, presenciales en oficina, Juntas Arbitrales Consumo, otros).

Causas: Desagregar las quejas o reclamaciones en virtud de la causa de la misma.

Se deberán desagregar estas quejas o reclamaciones, al menos, en las siguientes categorías:

- Ausencia de reparto postal.
- Incidencia en el reparto (retraso en la entrega, entrega errónea, incumplimiento de la frecuencia diaria de entrega).
- Pérdida, robo, destrucción o deterioro del envío.
- Acceso al servicio de atención al cliente: No acceso a información sobre las condiciones de prestación del servicio o al procedimiento de reclamación, suministro de información incorrecta, no disponer de hojas reclamaciones.
- Atención y accesibilidad en oficina: Horario de apertura, colas, limpieza, accesibilidad para personas con necesidades especiales.
- Cualquier otro incumplimiento en relación con las normas de calidad o la prestación de los servicios postales.

Ratios: Se indicará, al menos la siguiente información:

– Porcentaje de quejas y reclamaciones en el ámbito del servicio postal universal en relación con el número total de envíos postales incluidos en este ámbito.

Se desagregará esta información en virtud del ámbito nacional o internacional de los envíos.

- Porcentaje de reclamaciones estimadas.
- Porcentaje de reclamaciones resueltas en plazo.
- Porcentaje de reclamaciones indemnizadas en plazo.
- Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones.
- Tiempo medio de pago de las indemnizaciones.

Apartado 11. Incumplimiento de los objetivos de calidad.

El incumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en el apartado 10 supondrá una penalización económica al operador que disminuirá el importe de la carga financiera injusta que haya de abonarse al operador por la prestación del servicio postal universal conforme al nivel de calidad predeterminado. En caso de no existir esta carga financiera injusta, el importe de la penalización se ingresará por el operador en el Tesoro Público.

Las penalizaciones por el incumplimiento de los objetivos de calidad se determinarán conforme a lo establecido en el siguiente cuadro.

Condición de prestación	Indicador	Desviación	Penalización
Condiciones generales.	Número de quejas y reclamaciones.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	
Atención al cliente.	Tiempo medio de espera y gestión en la oficina.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado. (1)	8.000 € multiplicado por la desviación en la que incurra el operador. (2)
	Grado de accesibilidad, limpieza y confort de las instalaciones.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado. (1)	
	Nivel de amabilidad y trato.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado. (1)	
	Plazo de respuesta a quejas y reclamaciones.	Diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido.	
Distribución y entrega.	Plazo de entrega.	Diferencia entre el objetivo y el resultado obtenido. (1)	Cartas Ordinarias: desviación multiplicado por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de cartas ordinarias. Cartas Certificadas: desviación multiplicada por el 0,035 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de cartas certificadas. Paquetes: desviación multiplicado por el 0,1 por mil de los ingresos netos de explotación obtenidos por la prestación de los servicios de paquetes postales.
Seguridad de los envíos.	Cartas con incidencias.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	8.000 € multiplicado por la desviación en la que incurra el operador.
	Paquetes postales con incidencias.	Diferencia porcentual entre el objetivo y el resultado.	

(1) Como consecuencia del error estadístico que se genera en el muestreo, se tomará como resultado, a efectos del cálculo de la desviación, el límite superior del intervalo de confianza.

(2) Ejemplo: Si la desviación es un 7,5%, la penalización será $8.000 \times 7,5 = 60.000$ €

Sección tercera. Metodología de cálculo del coste neto del servicio postal universal

Apartado 12. Aspectos generales.

Con carácter anual, el operador calculará el coste neto de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal conforme a la metodología establecida en el presente Plan de Prestación, validada por la Comisión Europea mediante Decisión C (2020)3108 final, de 14 de mayo de 2020, en el asunto SA.50872 sobre compensación a Correos por la obligación de servicio universal durante el periodo 2011-2020. Esta metodología se detalla en el Anexo metodológico, que forma parte integrante del Plan.

De acuerdo con la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, el operador designado está obligado a llevar una contabilidad analítica y una separación de cuentas, según lo dispuesto por la orden reguladora de esta materia, adoptada de conformidad con el artículo 26 de la precitada Ley. La contabilidad analítica se fundamentará en la contabilidad financiera debidamente auditada del operador.

El operador designado deberá presentar anualmente ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia los presupuestos y resultados de su contabilidad analítica y el cálculo del coste neto, en la forma y plazo que se indican en el presente Plan de Prestación y en la orden reguladora de la contabilidad analítica del operador.

Apartado 13. Determinación de la carga financiera injusta.

Conforme establece el artículo 27 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, la determinación del coste neto incluirá los siguientes elementos:

1. Diferencia entre los resultados obtenidos por el operador con y sin obligaciones de servicio público.

La carga financiera injusta o compensación por el Servicio Postal Universal, a favor del operador designado se determina aplicando el método del coste evitado neto, de conformidad con los apartados 25 a 27 de la Comunicación de la Comisión relativa al Marco de la Unión Europea sobre ayudas estatales en forma de compensación por servicio público (2011)¹, en adelante el «Marco UE».

¹ Diario Oficial de la Unión Europea, Serie C número 8, páginas 15 y siguientes, de fecha 11 de enero de 2012.

El coste evitado neto, en adelante «CEN», constituye la diferencia entre el coste neto para el operador designado sujeto a las obligaciones del SPU, o Escenario de base, y su coste neto sin sujeción a dichas obligaciones, o escenario contrafactual. El CEN se calcula por diferencia entre los costes evitados, o ahorros de costes, y los ingresos evitados, o pérdidas de ingreso, constatados al comparar el escenario contrafactual con el de base.

La compensación de la carga financiera injusta por la prestación del SPU incluye asimismo costes incrementales² derivados de las hipótesis de contraste, ajustes para neutralizar las ventajas inmateriales y de mercado asociados a la naturaleza de servicio universal de la prestación, un beneficio razonable para el operador designado e incentivos de eficiencia, según los términos establecidos por la precitada Decisión de la Comisión.

² Computan para determinar el CEN como costes evitados de signo negativo.

Analizadas por el experto independiente Frontier Economics las obligaciones del SPU y las modificaciones en la prestación de servicios que introduciría un operador racional guiado por criterios de mercado, la metodología aplica las hipótesis de contraste establecidas por dicho experto para la elaboración del Escenario contrafactual, cuya validez ha ratificado la Decisión de la Comisión.

Para determinar la modificación de los servicios prestados por el operador designado en el escenario contrafactual, se establecen las siguientes hipótesis de contraste:

- Reducción del número de oficinas, cerrando las no rentables en 2010.
- Reducción de la frecuencia de reparto de 5 a 3 días por semana en la red ordinaria.

En concordancia con la hipótesis de reducción de la frecuencia de reparto, el escenario contrafactual prevé el cese de la distribución de las cartas urgentes no vinculadas al comercio electrónico en la red ordinaria de reparto, en adelante la «red ordinaria». Implica también la necesidad de determinar las necesidades de medios materiales adicionales de reparto (buzones de alcance, vehículos, carros manuales) para cubrir adecuadamente la carga diaria estimada de envíos. Estas necesidades adicionales se traducen en costes incrementales.

El escenario contrafactual prevé el mantenimiento en la red ordinaria de la frecuencia de distribución en todos los días laborables del servicio de paquetería y de carta urgente vinculada al comercio electrónico, traducándose en necesidades adicionales de recursos humanos y consiguientes costes laborales incrementales.

Los criterios para el cálculo del CEN por cierre de oficinas, reducción de la frecuencia de reparto, costes incrementales por medios materiales de reparto y distribución de paquetería y de carta urgente vinculada al comercio electrónico, se especifican en el Anexo metodológico.

2. Ventajas inmateriales y de mercado.

La metodología identifica las siguientes ventajas inmateriales y de mercado de las que se beneficia la prestación del servicio por su condición de SPU:

- Exención del Impuesto sobre el Valor Añadido, en adelante «IVA», en los servicios SPU.
- Mayor reconocimiento de la imagen de marca del operador designado. Computará como pérdida de ingresos en el escenario contrafactual.
- Derechos exclusivos del operador designado en la distribución de sellos de correos.
- Ahorro en publicidad en el Escenario de base en relación con el contrafactual.

Los criterios para neutralizar estas ventajas, así como las modalidades de su imputación al CEN, se establecen en el Anexo metodológico.

3. Derecho a obtener un beneficio razonable.

El cálculo del coste evitado neto del SPU atribuye al operador designado del SPU una rentabilidad razonable del capital adicional que utiliza en el Escenario de base en relación con el contrafactual. Dicho beneficio razonable se establece aplicando la media ponderada del coste de capital al valor neto contable de las oficinas cerradas en el contrafactual, considerando que dicho valor neto contable representa los recursos adicionales requeridos para la provisión del SPU. El Anexo metodológico establece las modalidades de cómputo del beneficio razonable.

4. Incentivos dirigidos a obtener la eficiencia en costes.

La determinación del coste evitado neto incluye la fijación de incentivos de eficiencia, cuyo cómputo se establece en el Anexo metodológico.

En virtud de lo anterior, la carga financiera injusta que supone la prestación del servicio postal universal será el resultado de la siguiente operación, una vez operado el ajuste previo del escenario de base para neutralizar el impacto de los descuentos sobre el coste neto:

Carga financiera injusta =

- + Coste evitado neto (costes evitados menos ingresos evitados) derivado de la reducción de la frecuencia de reparto.
- + Coste evitado neto derivado de la reducción del número de oficinas.
- + Beneficio razonable.
- +/- Beneficios por exención del IVA.
- Beneficios por la distribución en exclusiva de sellos de correos.
- Beneficios por ahorros en publicidad.
- Incentivos a la eficiencia.

Apartado 14. *Requerimiento de información al operador para la verificación del coste neto y la determinación de la carga financiera injusta.*

Sin perjuicio de la información que se aporte para la comprobación y validación de los resultados de la contabilidad analítica, a efectos de que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia pueda verificar anualmente el cálculo del coste neto del servicio postal universal y determinar la carga financiera injusta que comportan las citadas obligaciones de servicio público, el operador deberá entregar al citado organismo, antes del 25 de julio de cada año, un informe con el contenido siguiente:

- Descripción de la red postal, con relación de los puntos de acceso separados por tipología y provincia.
- Descripción detallada de los cálculos e hipótesis realizados para determinar el coste neto de cada uno de los dos elementos contemplados en el escenario contrafactual, de acuerdo con los criterios establecidos en el apartado 13 y el Anexo metodológico:
 - Reducción del número de oficinas.
 - Reducción de la frecuencia de reparto.
- Descripción detallada de la estimación del beneficio razonable calculado de acuerdo con lo establecido en Anexo metodológico.
- Descripción detallada de los cálculos realizados para cuantificar cada una de las ventajas inmateriales y de mercado establecidas en el Apartado 13 y en el Anexo metodológico:
 - Exención del IVA.
 - Beneficios por la distribución en exclusiva de los sellos de correo.
 - Mejora en la publicidad
- Descripción detallada de los cálculos efectuados para determinar la valoración de la eficiencia en costes, de acuerdo con lo establecido en el Anexo metodológico.
 - La información que el operador estime conveniente para justificar los cálculos y los resultados obtenidos.
 - Cualquier otra información que, de forma motivada y proporcional a los objetivos perseguidos, sea requerida por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Sección cuarta. Procedimiento de compensación, pago y liquidación de la carga financiera injusta.

Apartado 15. *Características del fondo de financiación y de su gestión.*

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, en el artículo 29, crea el fondo de financiación del servicio postal universal con la finalidad de gestionar la financiación de la carga financiera Injusta derivada de la prestación del servicio postal universal calculada conforme a la metodología establecida en la Sección tercera del presente Plan de Prestación.

De acuerdo con lo indicado en la citada Ley el fondo de financiación será gestionado y objeto de contabilización independiente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y se nutrirá de las siguientes aportaciones:

– Las transferencias a favor del fondo consignadas en los Presupuestos Generales del Estado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 43/2010. Para ello el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana incluirá anualmente en sus presupuestos una partida destinada a contribuir a la financiación del servicio postal universal, cuya cuantía se estimará teniendo en cuenta la carga financiera de ejercicios anteriores y la previsión de ingresos derivados de las prestaciones patrimoniales establecidas en la citada Ley.

– La contribución postal que establece el artículo 31 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

– La tasa por la concesión de autorizaciones administrativas singulares que establece el artículo 32 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

– Las donaciones o legados realizados por cualquier persona natural o jurídica que desee contribuir a la financiación del servicio postal universal.

– Los rendimientos derivados de los depósitos en los que se mantienen las disponibilidades del fondo.

Para el correcto funcionamiento y gestión del fondo de financiación la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia abrirá una cuenta corriente donde se recibirán los ingresos y se realizarán los pagos asociados a la compensación del servicio postal universal. En todo caso, a 31 de diciembre de cada ejercicio, esta cuenta corriente deberá quedar saldada a cero.

Apartado 16. Criterios de actuación respecto a los ingresos y pagos del fondo de financiación.

Considerando los desfases temporales que pueden existir entre el ejercicio en que se devengan las prestaciones patrimoniales que dan origen a los ingresos, el ejercicio en el que se realizan efectivamente los ingresos en el fondo, el momento en que se efectúan los pagos y el ejercicio en el que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia determina la carga financiera injusta y el importe que debe abonarse al operador, se adoptan los siguientes criterios con el fin de racionalizar el proceso de pago y liquidación de la citada carga financiera.

Las cantidades ingresadas en el fondo en un determinado ejercicio se destinarán al pago de la carga financiera injusta de ese mismo ejercicio, con carácter de a cuenta, independientemente de que el origen del ingreso pudiera corresponder a ejercicios anteriores.

Sin perjuicio de lo indicado en el punto anterior, cuando el fondo reciba de los Presupuestos Generales del Estado cantidades destinadas a cancelar deudas de ejercicios anteriores, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia efectuará una transferencia individualizada al operador por las citadas cantidades, con el fin de proceder a la liquidación completa de dichos ejercicios.

La contabilización de cada ejercicio se cerrará cuando la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia emita la resolución correspondiente determinando:

- El importe de la carga financiera injusta del ejercicio,
- Las penalizaciones por incumplimiento de objetivos de calidad, si proceden,
- El importe a cuenta abonado al operador,
- El saldo resultante.

Cuando al cierre de un ejercicio resulte un saldo a favor del fondo, el operador deberá reintegrarlo al mismo en el plazo de un mes desde que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia emita la resolución correspondiente, salvo en el caso de que

el saldo sea inferior al 10% de la carga financiera determinada para el ejercicio, en cuyo caso el saldo se compensará en el ejercicio siguiente.

Apartado 17. Procedimiento de pago y liquidación de la carga financiera injusta.

El procedimiento para compensar al operador por la carga financiera injusta soportada en un determinado ejercicio, teniendo en cuenta que la determinación de dicha carga se efectuará con posterioridad al cierre del mismo y después de la verificación de las cuentas analíticas y del cálculo del coste neto, será el siguiente:

– En la última semana de cada trimestre natural la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ordenará la transferencia al operador designado de la totalidad del saldo existente en la cuenta del fondo de financiación de forma que, al finalizar el ejercicio a 31 de diciembre, todas las cantidades ingresadas en el fondo durante el ejercicio hayan sido transferidas al operador.

– Este importe transferido al operador será considerado como un pago a cuenta de la cantidad que resulte de la determinación de la carga financiera injusta calculada según la metodología establecida en el presente Plan.

– Cuando la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia determine, previo informe de los Ministerios de Hacienda y de Asuntos Económicos y Transformación Digital, la cuantía de la carga financiera injusta correspondiente al ejercicio en cuestión, elaborará una propuesta de resolución en la que habrán de constar, al menos las siguientes circunstancias:

- La validación de los resultados de la contabilidad analítica del operador.
- El importe del coste neto de las obligaciones de servicio universal.
- La cuantía de la carga financiera injusta.
- El importe de las penalizaciones impuestas al operador en caso de incumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en el Plan de Prestación del servicio postal universal.
 - El importe que corresponde al operador como resultado del ejercicio.
 - El importe a cuenta transferido al operador durante el ejercicio por este concepto.
 - El saldo resultante, indicando si es a favor del operador o del fondo (en este caso se indicará si el operador debe reintegrarlo y el plazo en que debe hacerlo o si se compensará en el ejercicio siguiente).

Esta propuesta de resolución deberá ser formulada en un plazo máximo de 18 meses a partir de la fecha de remisión de las cuentas anuales analíticas y se trasladará al operador con el fin de que pueda realizar las alegaciones que estime oportunas en el plazo de un mes, antes de elevarla a definitiva.

En el caso de que la resolución establezca la existencia de una deuda a favor del operador, se incluirá en el presupuesto del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana una partida con el importe adeudado destinada a la cancelación de la deuda correspondiente a ejercicios cerrados.

Cada vez que se produzca la liquidación completa de un ejercicio, conforme al procedimiento establecido en los puntos anteriores, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia aprobará una resolución liquidatoria, trasladándose una copia de la misma al Ministerio de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana.

Esta resolución liquidatoria será susceptible de recurso contencioso administrativo, de acuerdo con lo previsto en el art. 36 de la Ley 3/2013 de 4 de junio.

Apartado 18. Situación transitoria y regularización de ejercicios cerrados.

La metodología para el cálculo del coste neto de las obligaciones de servicio universal y para la determinación de la carga financiera injusta descritos en el presente Plan de Prestación se aplicará desde el ejercicio 2011.

A medida que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia emita las resoluciones en las que se determine la carga financiera injusta correspondiente a los ejercicios 2011 y siguientes, las cantidades transferidas por el Ministerio de Fomento (en la actualidad Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana) al operador en concepto de compensación a cuenta por la prestación del servicio postal universal, cuyo importe hasta el ejercicio 2020 incluido asciende a 1.278.777.260 euros, se considerarán imputadas a dichos ejercicios de forma que vayan quedando completamente liquidados de manera sucesiva comenzando por 2011.

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y el operador dejarán constancia por escrito de los ejercicios liquidados de esta forma y del saldo sobrante, regularizándose en los siguientes ejercicios el saldo resultante. Esta circunstancia se comunicará a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia con el fin de que sea tenida en cuenta en las siguientes liquidaciones.

ANEXO METODOLÓGICO

Cálculo de la carga financiera injusta

ÍNDICE DEL ANEXO METODOLÓGICO

1. Metodología.
 - 1.1 Método del Coste Evitado Neto (CEN).
 - 1.2 Elementos del CEN
 - 1.3 Modelo para determinar el CEN
2. Coste evitado neto por cierre de oficina.
 - 2.1 Determinación de las oficinas a cerrar.
 - 2.1.1 Criterios generales.
 - 2.1.2 Fases para seleccionar las oficinas a cerrar.
 - 2.1.3 Modelo de oficinas a cerrar.
 - 2.2 Coste Evitado Neto en cada ejercicio de las oficinas cerradas
 - 2.2.1 Criterios de cómputo del Coste Evitado Neto
 - 2.2.2 Modelo de CEN de las oficinas cerradas
3. Determinación del CEN por reducción en la frecuencia de distribución.
 - 3.1 Fases para determinar el CEN por distribución.
 - 3.2 Escenario de base.
 - 3.3 Escenario de base ajustado por descuentos
 - 3.3.1 Ajuste de volúmenes de envíos, ingresos y costes de los productos SPU.
 - 3.3.2 Plantilla de referencia ajustada por descuentos.
 - 3.3.3 Horas incurridas.
 - 3.3.4 Horas disponibles según Convenio.
 - 3.3.5 Horas disponibles realistas.
 - 3.3.6 Ratios de utilización de la mano de obra.
 - 3.4 Escenario contrafactual: impacto sobre envíos e ingresos.
 - 3.4.1 Reducción de la demanda por reducción de la frecuencia de distribución.
 - 3.4.2 Aplicación del IVA a los productos SPU.
 - 3.4.3 Pérdida de envíos y de ingresos derivado del cierre de oficinas.
 - 3.4.4 El impacto sobre la marca de la pérdida de condición operador designado.

- 3.4.5 Discontinuidad del servicio de cartas urgentes no vinculadas a comercio electrónico.
- 3.4.6 Paquetería y cartas D+2 vinculadas al comercio electrónico.
- 3.4.7 Ingresos evitados y pérdidas totales de envíos.
- 3.5 Escenario contrafactual: determinación de los costes evitados.
 - 3.5.1 Volúmenes de envíos en el Escenario contrafactual.
 - 3.5.2 Horas incurridas en el Escenario contrafactual.
 - 3.5.3 Plantilla necesaria y Costes Evitados por distribución.
 - 3.5.4 Costes incrementales de reparto específico de paquetería.
 - 3.5.5 Necesidad de instalación de buzones de alcance.
 - 3.5.6 Cómputo total del CEN por reducción en la frecuencia de distribución.
- 4. Ventajas inmateriales y otros elementos del CEN.
 - 4.1 Costes evitados por aplicación del IVA a productos SPU.
 - 4.2 Neutralización de la ventaja por derechos exclusivos en la distribución de sellos.
 - 4.3 Neutralización de la ventaja en publicidad.
 - 4.4 Determinación del beneficio razonable.
 - 4.5 Incentivos de eficiencia.
- 5. Cálculo del coste evitado neto total.
 - 5.1 CEN por cierre de oficinas.
 - 5.2 CEN por reducción en la frecuencia de distribución.
 - 5.3 Otros elementos del CEN total.
 - 5.4 Coste Evitado Neto Total.

CUADRO ANEXO

Coste Medio Ponderado de Capital de Correos (WACC)

- 1. Metodología.
 - 1.1 Método del Coste Evitado Neto (CEN).

La Carga financiera injusta o Compensación por el Servicio Postal Universal, en adelante «SPU», a favor del operador designado se determina aplicando el Método del coste evitado neto, de conformidad con los apartados 25 a 27 de la Comunicación de la Comisión relativa al Marco de la Unión Europea sobre ayudas estatales en forma de compensación por servicio público (2011)³, en adelante el «Marco UE». El coste evitado neto, en adelante «CEN», constituye la diferencia entre el coste neto para el operador designado sujeto a las obligaciones del SPU, o Escenario de base, y su coste neto sin sujeción a dichas obligaciones, o Escenario contrafactual. El CEN se calcula por diferencia entre los costes evitados, o ahorros de costes, y los ingresos evitados, o pérdidas de ingreso, constatados al comparar el Escenario contrafactual con el de base. Los costes adicionales computan como costes evitados de signo negativo.

³ Diario Oficial de la Unión Europea, Serie C número 8, páginas 15 y siguientes, de fecha 11 de enero de 2012.

- 1.2 Elementos del CEN.

Para la elaboración del Escenario contrafactual, se aplican las hipótesis reseñadas en el Apartado 13 del Plan de Prestación, de conformidad con los datos y operaciones que se exponen en este Anexo.

Los elementos que configuran el CEN global por SPU son los derivados de:

- El cierre de oficinas.
- La reducción de la frecuencia de distribución.
- La neutralización de las ventajas identificadas en el Apartado 13.2 de Plan de prestación.
- El beneficio razonable.
- El incentivo de eficiencia.

En los siguientes epígrafes, se identifican los correspondientes costes e ingresos evitados.

1.3 Modelo para determinar el CEN.

La verificación de compatibilidad del cómputo del CEN por la Comisión Europea se ha realizado sobre la base de un Modelo, compuesto por hojas de cálculo vinculadas, integrando los datos relevantes y operaciones para determinar el CEN. A efectos de posibilitar el control a posteriori, la determinación de la Carga financiera injusta se realizará mediante un Modelo similar.

2. Coste Evitado Neto por cierre de oficinas.

La cuantificación del CEN derivado del cierre de oficinas implica: (i) determinar las oficinas a cerrar en el periodo del Plan de Prestación y (ii) calcular el CEN en cada ejercicio de las oficinas cerradas:

2.1 Determinación de las oficinas a cerrar.

2.1.1 Criterios generales.

a) La Metodología adopta el ejercicio 2010 como referencia única para determinar las oficinas a cerrar durante el conjunto del periodo 2011-2020 del Plan de prestación, con la finalidad de asegurar un enfoque ex-ante y dotar de estabilidad al CEN evitando la posibilidad de cierres y reaperturas en función de los resultados de cada ejercicio. En consecuencia, se utilizan los datos de la contabilidad analítica del operador designado, en adelante «CA», correspondientes al ejercicio 2010 para establecer la lista de oficinas cerradas.

b) La selección de oficinas a cerrar incluye únicamente los Centros de Coste, en adelante «ceco», clasificados como Tipo 1 y Tipo 2 en 2010 por el operador designado.

c) El cierre de una oficina solo afecta a las actividades desarrolladas en su sede (admisión, venta de productos, entregas en oficina, liquidación y gestión), así como a los ingresos correspondientes. No afecta a las actividades de distribución que se mantienen inalteradas a efectos del CEN por cierre de oficinas.

d) Para determinar los cierres, se asimilan a los ingresos la remuneración por las entregas en oficina (R_E), en adelante la «remuneración», factor que representa los ingresos equivalentes a los productos entregados en las oficinas no distribuidos en el domicilio del destinatario. Al no contabilizarse este factor en la CA, se calcula multiplicando el volumen de dichos productos por los correspondientes precios medios de cada PA ponderados por el porcentaje que representa el total de costes de entrega (Actividad 301) sobre el total de costes de explotación, aplicando la siguiente fórmula:

$$R_E = \sum_{n=a}^{n=z} Vn * Pn [Ce(n) \div CE(n)]$$

Siendo:

R_E la Remuneración de cada ceco.

Vn el volumen de productos del PA (n).

P_n el precio medio del producto PA (n).

$C_e(n)$ los costes de entrega totales del producto PA (n).

$CE(n)$ los costes totales de explotación del producto PA (n).

e) El cierre de una oficina en el Escenario contrafactual implica el traslado de un porcentaje (α) o factor Alfa de sus ingresos, así como de los correspondientes productos admitidos, al ceco más cercano. El cierre no afecta a las actividades de distribución como se indica en el epígrafe c) anterior.

El factor Alfa se calcula, una vez identificado cada par de ceco Tipos 1 y 2 más próximos entre sí, en función de la distancia en kilómetros medida por el trayecto más corto en vehículo particular entre los dos puntos⁴. El traslado de ingresos de una oficina objeto de cierre solo podrá efectuarse a un ceco Tipo 1 y 2 que permanezca abierto en el Escenario contrafactual.

⁴ Utilizando como fuente la aplicación de amplio uso para medir distancias en vehículo entre dos direcciones seleccionada por el experto independiente: <https://www.google.com/maps/@>.

El cálculo del factor Alfa se efectúa aplicando la siguiente función exponencial de base igual a 0,75 km y exponente igual a la distancia medida en km:

$$\text{Factor Alfa: } \alpha = 0.75^{\text{Distancia (kilómetros)}}$$

Dada la naturaleza asintótica de la función, se establecen dos límites: si la distancia a la oficina más cercana resulta igual o inferior a 0,75 km, se traslada la totalidad de los ingresos y el factor Alfa es igual a 100%; si dicha distancia es igual o superior a 5 km, no se traslada ingreso alguno y el factor Alfa es igual a 0%.

Se denomina porcentaje de ingreso perdido al factor $(1 - \text{Alfa})$ que representa la proporción porcentual de ingresos que se pierden al cerrarse una oficina por no trasladarse al ceco más cercano.

f) El criterio fundamental de cierre es la constatación de que los costes de las actividades desarrolladas en el seno del ceco superan sus ingresos perdidos y la remuneración equivalente a las entregas en oficina. Se denomina Factor de Cierre a la diferencia entre dichos costes y elementos de ingreso. Toda oficina objeto de cierre debe cumplir el criterio de que dicho Factor de Cierre resulte positivo, aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Factor de Cierre de cada oficina} = CA + CV + CE + CL + CG - [(1 - \alpha) * R + RE] > 0$$

Siendo:

C_A : los costes de admisión en oficina (101).

C_V : los costes de venta en oficina (103).

C_E : los costes de las entregas en oficina (301).

C_L : los costes de liquidación en oficina (306).

C_G : los costes de gestión en oficina (501).

R : los ingresos de la oficina.

$(1 - \alpha)$: el «factor $(1 - \text{Alfa})$ », o proporción de los ingresos perdidos por el cierre de la oficina, representado « α » la proporción de los ingresos que se trasladan de cada oficina cerrada a la más próxima.

R_E : la remuneración equivalente estimada por las entregas en oficina según el epígrafe d).

g) El cierre de toda oficina debe asimismo cumplir el criterio de rentabilidad, en virtud del cual su Factor de Cierre debe superar su «Resultado» o diferencia entre sus ingresos (R) y sus costes de admisión (CA), venta (CV), entrega (CE), liquidación (CL) y gestión (CG). En caso

contrario, el operador designado mantendría la oficina abierta al resultar esta opción más ventajosa que la del cierre.

2.1.2 Fases para seleccionar las oficinas a cerrar.

La determinación de las oficinas a cerrar se guía por el criterio básico de seleccionar las no rentables cuyo Factor de Cierre resulta positivo al superar sus costes relevantes los ingresos perdidos y la remuneración. Las oficinas objeto de cierre deben también cumplir el criterio de rentabilidad, constatando que su Factor de Cierre supera su correspondiente «Resultado».

Algunas oficinas resultan las más próximas a otra oficina que también sería cerrada de acuerdo al criterio de rentabilidad. Este fenómeno se denomina «circularidad» y, en tales supuestos, se selecciona para el cierre, la oficina de cada pareja de las mismas mutuamente contiguas que muestre un mayor Factor de Cierre por resultar la menos rentable.

Asimismo, procede realizar un examen posterior de las oficinas en un principio abiertas cuyo ceco más cercano cierre. La Metodología contempla, en estos casos, un nuevo cálculo del Factor de Cierre, al incrementarse el mismo por la aplicación de un factor Alfa igual a 0%⁵. Este cálculo se traduce en el potencial cierre de oficinas antes abiertas.

⁵ Al cerrar el ceco contiguo, Alfa se convierte en 0% ante la imposibilidad de operar traslados a dicha oficina.

Este conjunto de criterios requiere aplicar las siguientes Fases sucesivas de selección:

a) Fase de selección de oficinas con Factor de Cierre positivo:

Para identificar las oficinas que cerrarían en ausencia de SPU se seleccionan aquellas cuyo Factor de Cierre, en adelante «FC» arroja un resultado positivo, teniendo en cuenta el porcentaje retenido de sus ingresos y remuneración, mediante la fórmula:

$$\text{Factor de cierre (FC)} = C_A + C_V + C_E + C_L + C_G - [(1 - \alpha) * R + R_E] > 0$$

La información relativa a estos conceptos se obtiene de la CA del ejercicio a través de la siguiente consulta sobre los resultados del período:

- ceco seleccionados: Tipo 1 (Oficinas sin reparto) y Tipo 2 (oficinas con reparto).
- Agrupaciones de clases de coste: todos los conceptos.
- Actividades: Se incluyen las actividades 101 (Admisión), 103 (Venta), 301 (Entrega), 306 (Liquidación y 501 (Gestión).
- Secciones: Para evitar que se vean afectados en el cálculo del CEN los costes incurridos en actividades desarrolladas en el seno de las oficinas imputables a la distribución a domicilio de las oficinas con reparto, se excluirán las secciones 173 (tareas de interior de cartería) y 502 (gestión de cartería).

En esta Fase se seleccionan para el cierre las oficinas no rentables cuyos costes relevantes superan los ingresos retenidos y la remuneración por entregas en oficina (FC>0).

b) Fase de eliminación de la circularidad:

De los ceco seleccionados en la Fase a), se identifican las parejas de ceco que resulten mutuamente más cercanos, seleccionándose para el cierre el que ostente el mayor Factor de Cierre. Esta Fase evita el cierre simultáneo de dos oficinas contiguas, seleccionando la menos rentable de ambas. Al aplicarse esta prueba de circularidad únicamente a las parejas de ceco contiguos con un FC positivo, todas las oficinas circulares seleccionadas para el cierre cumplen con el criterio básico de ausencia de rentabilidad.

c) Fase de ajuste del factor Alfa:

Al transformarse en 0% el factor Alfa de los ceco cuya oficina más cercana cierre, se eliminan de la lista de ceco seleccionados para el cierre en las anteriores Fases aquellos cuyo Factor de Cierre al reducirse⁶ por este ajuste se convierte en negativo. La reducción del FC determina que oficinas cerradas con anterioridad deban permanecer abiertas por adquirir carácter rentable tras el ajuste del factor Alfa.

Por un montante igual a Alfa multiplicado por los ingresos.

d) Fase de segunda verificación de la circularidad:

Se identifican los ceco circulares no seleccionados en la Fase b), teniendo en cuenta las eliminaciones en la lista de cierres operadas en la Fase c). Si su ceco más cercano ahora permanece abierto al ajustarse el Factor Alfa, siempre que el FC de la oficina en cuestión supere su «Resultado», se seleccionará para el cierre. En caso contrario, permanecerá abierta.

e) Fase de comprobación de la rentabilidad:

Solo se cerrarán aquellos ceco seleccionados anteriormente en que su Factor de cierre resulte superior a su «Resultado». En caso contrario, se mantendrá la oficina abierta. Esta lista definitiva de cierres deberá necesariamente incluir los ceco cerrados en la Fase d) al verificarse en los mismos este criterio de rentabilidad.

2.1.3 Modelo de oficinas a cerrar.

Se elaborará una Hoja de cálculo para determinar las oficinas a cerrar en el periodo 2011-2020 de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Cálculo del factor Alfa:

En cuadro auxiliar, se determinará el porcentaje de traslado Alfa utilizando los siguientes datos y operaciones:

Para cada ceco Tipo 1 y Tipo 2⁷, se consignará su ceco más cercano y las correspondientes latitudes y longitudes de sus direcciones para determinar la distancia en kilómetros entre ambos utilizando un automóvil como medio de transporte, calculándose el factor Alfa y el factor $(1 - \text{Alfa})$ de cada ceco según el método establecido en el epígrafe 2.1.1. e) de este Anexo.

⁷ Identificado por la numeración adscrita por el operador designado a cada oficina.

b) Cálculo de la Remuneración:

En cuadro auxiliar se efectuará el cálculo de la Remuneración unitaria de cada categoría de productos multiplicando su ingreso medio por el porcentaje que representan los costes de entrega en relación con los de explotación para dicha categoría. La Remuneración de cada ceco se obtendrá multiplicando los volúmenes de productos de cada categoría objeto de entrega en la oficina por la correspondiente Remuneración unitaria y sumando dichos resultados parciales.

c) Determinación de las oficinas a cerrar:

El cuadro principal asignará a cada ceco Tipo 1 y Tipo 2 una Fila independiente⁸ consignando los siguientes datos y operaciones en sucesivas Columnas:

⁸ Los ceco Tipos 1 y 2 ascienden a 2274 oficinas según la clasificación del operador designado en 2010.

- A. Número identificativo del ceco Ax de referencia.
- B. Número identificativo del ceco Bx, más cercano a Ax.

- C. Alfa del ceco Ax.
- D. Ingresos del ceco Ax.
- E. Remuneración del ceco Ax.
- F. Costes de admisión y venta de productos del ceco Ax (PA 101 y PA 103).
- G. Costes de entrega del ceco Ax (PA 301).
- H. Costes de liquidación y gestión⁹ del ceco Ax (PA 306 y PA 501).

⁹ Salvo secciones 173 y 502: ver Apartado 2.1.2, epígrafe a).

- I. Resultado del ceco Ax: se obtiene aplicando la fórmula:

$$Ix = Dx - (Fx + Gx + Hx)$$

- J. Factor de cierre del ceco Ax: se obtiene aplicando la fórmula:

$$Jx = Fx + Gx + Hx - Dx*(1-Cx) - Ex$$

- K. Ceco con Factor de Cierre positivo aplicando la fórmula lógica:

$$Kx = SI(Jx > 0; Ax; 0)$$

Todo ceco Ax cuyo FC resulta positivo (superior a cero), se incluye en la lista de potenciales oficinas a cerrar, consignando en la Fila correspondiente de la columna K su número identificativo; en caso contrario, se consigna con el signo cero («0»).

- L. Número identificativo del ceco más próximo al más cercano Bx para identificar la circularidad (cuando $Lx = Ax = Bx$).

- M. Listado de ceco no circulares aplicando la fórmula lógica:

$$Mx = SI(Lx = Kx; 0; Kx)$$

Todo ceco Ax cuyo ceco más próximo Lx coincida con Kx y, por tanto, con Ax, constituye un ceco circular con FC positivo. Al identificarse en la columna M los ceco no circulares, en caso de constatarse para el ceco Ax su carácter circular, se consignará un signo cero; en caso contrario, se consignará su número identificativo Kx (=Ax). Los ceco con FC igual o inferior a cero, se consignan siempre con signo «0», al aparecer así referenciados en la columna K.

- N. Ceco circulares que cierran al constatarse que su Factor de cierre resulta superior al de su pareja (comparación entre Ax y Bx), aplicando la fórmula lógica:

$$Nx = SI(Y(Lx = Kx; Jx > INDICE(\$J\$1:\$J\$2274; COINCIDIR(Bx; \$A\$1:\$A\$2274; 0))); Ax; 0)$$

Siendo Ax el ceco de la Fila x; Bx su ceco más cercano; Lx=Kx la constatación de circularidad; Jx el Factor de cierre de Ax; determinando el último factor INDICE/COINCIDIR el Factor de Cierre correspondiente a Bx. Si Ax y Bx son circulares, la fórmula anterior selecciona a Ax si su FC resulta superior al de Bx. En caso contrario, se consigna un cero y al aplicarse esta fórmula a Bx, necesariamente se constata que su FC resulta superior al de Ax, seleccionándose con su número identificativo.

La fórmula determina en aquellos ceco que resultan más próximos a su más cercano, el que arroja un mayor Factor de cierre. Al aplicarse esta fórmula al conjunto de Filas, selecciona para el cierre el ceco de cada pareja contigua con superior Factor de Cierre, dejando abierto el de menor FC.

O. Listado conjunto de ceco seleccionados para cerrar en K y N mediante la fórmula lógica:

$$Ox=SI(O(Mx>0; Nx>0); Kx; 0)$$

Si el ceco Ax es circular y se selecciona para el cierre, aparece en el listado N. Si no es circular, y cierra aparece en el listado M. En ambos casos, aparecen en el listado K. De lo contrario, permanece abierto (=0).

P. Corrección de Alfa pues al cerrar un ceco, su más cercano no puede trasladarle ingresos. Se aplica la fórmula:

$$Px=SI(INDICE(O1:O2274; COINCIDIR(Bx; \$A\$1:\$A\$2274; 0))=0; Cx; 0)$$

Si el ceco más cercano Bx es igual a cero en el listado O, significa que no cierra y por tanto no se modifica el Alfa Cx de Ax; de lo contrario el Alfa de Ax se convierte en cero.

Q. Identificación de ceco cerrados tras deducir los que permanecen abiertos al reducirse Alfa a cero, mediante la fórmula:

$$Qx=SI(Y(Px<Cx; Fx+Gx+Hx-(Dx+Ex)<0); 0; Ox)$$

Si el Alfa ajustado Px del ceco Ax es menor que el Alfa original Cx (se convierte necesariamente en cero) y su Factor de Cierre se convierte en negativo, el ceco Ax abre y se elimina del listado de cierres figurando en Q como cero; de lo contrario permanece en el listado conjunto de ceco cerrados de la columna O, consignándose su número identificativo Ox=Ax.

R. Identificación de los ceco que abren por la reducción de Alfa a cero, mediante la fórmula lógica.

$$Rx=SI(Qx=Ox; 0; Ox)$$

Si el ceco Ax permanece cerrado o abierto simultáneamente en O y Q se incluye en R como cero; de lo contrario (si antes cerraba y ahora abre) se identifica en la lista R como ceco abierto.

S. Identificación de los ceco circulares que antes abrían y ahora podrían cerrar (siempre que su Factor de cierre resulte positivo), aplicando la fórmula lógica:

$$Sx=SI(Y(Nx>0; Rx>0; INDICE(\$J\$1:\$J\$2274; COINCIDIR(Bx; \$A\$1:\$A\$2274; 0))> INDICE (\$I\$1:\$I\$2274; COINCIDIR(Bx; \$A\$1:\$A\$2274; 0))); Bx; 0)$$

Si el ceco Ax es circular (Nx>0) y ahora abre (Rx>0), y si el Factor de Cierre de Bx es positivo, Bx podría cerrar consignándose en la lista Sx como potencial cierre.

Se verifica a continuación de forma directa en la Fila Bx, si el Factor de cierre de Bx supera su Resultado para su inclusión definitiva en la lista de cierres.

T. Lista definitiva de ceco a cerrar efectuando el test de rentabilidad para dejar abiertos aquellos cuyo Resultado es superior al Factor de Cierre aplicando la fórmula lógica:

$$Tx=SI(Y(Q11>0; I11<J11); Q11; «x»)$$

Si en el ceco Ax seleccionado en Q se verifica que su Resultado resulta inferior a su Factor de cierre, dicho ceco se incluye en la lista definitiva de cierres.

Se añaden directamente los ceco circulares seleccionados en S al cumplir con la prueba de rentabilidad y verificarse que su Factor de cierre es positivo.

2.2 Coste Evitado Neto en cada ejercicio de las oficinas cerradas

2.2.1 Criterios de cómputo del Coste Evitado Neto

a) Costes evitados:

Para los ceco cerrados¹⁰, se computará su Coste evitado anual sumando el total de Costes contabilizados en los mismos por admisión, ventas, gestión, entregas y liquidación, todos ellos correspondientes a costes incurridos en el seno de la oficina, aplicando los datos contables de la CA del correspondiente ejercicio. Este sumatorio constituye el montante total de los Costes evitados por el cierre de oficinas a incluir en la Compensación o Carga financiera injusta del operador designado en el ejercicio correspondiente. La información relativa a estos conceptos se obtiene de la CA del ejercicio a través de consulta sobre los resultados del período como se describe en el epígrafe 2.1.2 a).

¹⁰ Según la lista determinada en el epígrafe 2.1.3 para el conjunto del periodo del Plan de Prestación.

b) Ingresos evitados:

Los Ingresos¹¹ de los ceco cerrados, según los datos contables de la CA del correspondiente ejercicio, que no son objeto de traslado al ceco más cercano por aplicación del factor $(1 - \text{Alfa})$, constituirán los Ingresos evitados a incluir en la Compensación o carga financiera injusta de cada ejercicio. Se obtendrán por Producto Analítico (PA) y se agruparán por categoría de producto a efectos de calcular la reducción correspondiente del volumen de envíos.

¹¹ Sin incluir la remuneración.

c) Pérdidas de envíos:

Se computarán las pérdidas de envíos, o reducción en el volumen de envíos, correspondientes a los ingresos evitados para cada categoría de producto, incluidos los no clasificados como integrantes del SPU, integrándose dichas pérdidas en el Escenario contrafactual del Modelo de distribución¹². La pérdida de envíos será calculada por PA como cociente entre los ingresos evitados y el ingreso unitario obtenido por oficina de la CA del ejercicio.

¹² A excepción de los productos no-SPU que no afectan al CEN por distribución: cartas D+2, paquetes e ingresos no ligados a envíos postales.

d) Ingresos retenidos objeto de traslado al ceco más cercano:

Los ingresos y envíos objeto de traslado al ceco más cercano no afectan ni a los Ingresos Evitados por cierre de oficinas ni al CEN por distribución, al no alterar el volumen de envíos distribuidos.

2.2.2 Modelo de CEN de las oficinas cerradas.

Se elaborará una Hoja de cálculo, denominada «Hoja de oficinas cerradas», para determinar los costes e ingresos evitados de las oficinas objeto de cierre en el Modelo correspondiente a cada ejercicio del periodo 2011-2020 de acuerdo con las siguientes pautas:

a) Se asignará una Fila a cada ceco objeto de cierre, según la lista establecida en el Modelo de cierre de oficinas del epígrafe 2.1.3.

b) Se consignarán en las siguientes columnas los datos y operaciones que se relacionan:

A. Número identificativo del ceco Ax cerrado¹³.

¹³ Según la columna T del Modelo del epígrafe 2.1.3.

B. Factor $(1 - \text{Alfa})$ ¹⁴ de Ax según el dato del Modelo de cierre de oficinas.

¹⁴ Aplicando el valor de Alfa de la Columna P del Modelo del epígrafe 2.1.3.

C. Costes evitados de Ax: suma de costes de admisión (101), ventas (103) entrega (301), liquidación (306) y gestión (501)¹⁵.

¹⁵ Igual a: $(F_x + G_x + H_x)$ del Modelo del epígrafe 2.1.3.

D. Ingresos de Ax según la CA del ejercicio correspondiente.

E. Pérdida de ingresos (ingresos evitados) aplicando la fórmula: $= B_x * D_x$.

F. Coste evitado neto aplicando la fórmula: $= C_x - E_x$.

La suma total de la Columna C representa los Costes Evitados por cierre de oficinas y su resultado se vinculará con la Hoja del Coste Neto.

La suma total de la Columna E representa los Ingresos Evitados y su resultado se vinculará al Modelo de distribución para los productos que afectan al CEN por distribución. Los restantes ingresos evitados se vincularán con la Hoja del Coste Neto, en la forma descrita en el epígrafe e).

La suma total de la Columna F representa el CEN por cierre de oficinas.

c) Se consignarán en Columnas sucesivas los datos de pérdidas de ingresos desglosadas por las siguientes categorías de producto: cartas D+2 ordinarias, cartas D+2 certificadas, cartas D+3 ordinarias, cartas D+3 certificadas, cartas D+3 publicorreo, envíos D+3 telegráficos, envíos D+3 electorales, paquetes D+2, paquetes D+3. La pérdida de ingresos por cada ceco cerrado y PA será igual a los ingresos retenidos que no son objeto de traslado $[= R_x * (1 - \text{Alfa})]$. Se reflejará en la Columna «otros ingresos no asignados» la diferencia entre el dato de la Columna E del epígrafe b) y la suma de las pérdidas de ingreso desglosadas según esta letra.

d) Se consignarán en Columnas sucesivas las pérdidas equivalentes de envíos desglosadas por las categorías de producto reseñadas en la letra c)¹⁶. Al igual que en el cálculo de la pérdida de ingresos, se calcularán dichas pérdidas de envíos aplicando a los volúmenes admitidos por PA en cada oficina el factor $(1 - \text{Alfa})$ correspondiente a cada oficina cerrada.

¹⁶ A excepción de «otros ingresos no asignados» que se traducen en ingresos evitados sin incurrir en pérdidas de envíos.

e) En la Hoja de Inputs bajo el epígrafe 1.3 se reproducirán los totales de pérdidas de envíos e ingresos desglosados por las categorías de producto del epígrafe c) objeto de distribución a través de la red ordinaria (ceco tipo R, 2, S y 0), así como los ingresos no vinculados a envíos postales. Las pérdidas de ingresos (y envíos) de los productos que afectan al CEN por distribución se vincularán con la Hoja de distribución. Las restantes pérdidas de ingresos se vincularán directamente con la Hoja de Coste Neto.

3. Determinación del cen por reducción de la frecuencia de distribución.

3.1 Fases para determinar el CEN por distribución.

La determinación del CEN derivado de la reducción de la frecuencia de distribución se basa en una metodología de cálculo basada en la ejecución de diferentes fases:

1. Escenario de base:

El CEN por distribución comprende únicamente los ceco tipo R (Oficinas exclusivas de reparto ordinario), 2 (Oficinas con reparto además de admisión y otras actividades), S (Oficinas satélites) y 0 (Oficinas rurales). La fijación del Escenario de base se basa en la consignación para cada ceco de los siguientes datos relevantes: (i) costes variables de distribución, (ii) plantilla de referencia, (iii) volúmenes de envíos distribuidos por categorías de producto, (iv) ingresos equivalentes, (v) horas incurridas, (vi) horas disponibles según convenio y (vii) horas realistas considerando los factores de absentismo y descanso diario.

2. Escenario de base ajustado para neutralizar los descuentos aplicados a clientes contractuales:

El epígrafe 3.3 describe la metodología para realizar la neutralización de los descuentos, y su impacto en el Escenario de base así ajustado, en adelante «Escenario Ajustado».

3. Estimación de reducción de envíos y de ingresos en Escenario contrafactual (CF):

Se establecen las pérdidas de envíos e ingresos de los productos SPU¹⁷, desglosados por categorías de producto, como consecuencia de los impactos sobre la demanda contemplados en el Apartado 3.4: (i) la reacción de la demanda a la reducción de la frecuencia, (ii) la aplicación del IVA a los productos SPU, (iii) la pérdida de envíos por cierre de oficinas, (iv) el impacto sobre el valor de la marca del operador designado por la pérdida de dicha condición, y (v) el cese del reparto de cartas urgentes no vinculadas al comercio electrónico. Las pérdidas de ingresos correspondientes determinan los Ingresos Evitados por distribución.

¹⁷ Se incluyen asimismo las pérdidas de ingresos y envíos de los productos no-SPU de las oficinas cerradas que afectan al CEN por distribución (se excluyen las cartas D+2 y los paquetes).

4. Estimación de horas incurridas en Escenario contrafactual:

En el Escenario contrafactual las horas incurridas se verán reducidas respecto al Escenario de base como consecuencia de: (i) La reducción del número de envíos detallado en el punto 3 y (ii) la reducción de la frecuencia de distribución de los servicios SPU.

5. Estimación de plantilla necesaria y costes de personal incurridos en Escenario contrafactual:

La reducción de horas de distribución en el contrafactual se traduce en una correlativa menor plantilla necesaria. Los ahorros de costes laborales y otros variables determinan el Coste Evitado por distribución.

6. Estimación del coste de personal de reparto específico de paquetería y de cartas urgentes vinculadas al comercio electrónico:

El mantenimiento de la frecuencia de distribución en estos productos determina la necesidad de personal adicional para asegurar dicho reparto.

7. Necesidad de instalación de buzones de alcance adicionales:

Teniendo en cuenta que la reducción de la frecuencia de distribución implica un incremento de la carga de trabajo diaria, en algunas rutas resulta necesaria la instalación de buzones de alcance adicionales cuando los volúmenes de distribución diarios excedan las capacidades de los medios de transporte disponibles.

8. Resumen de cálculo de CEN relativo a frecuencia de distribución

Resumen de los elementos de cálculo que componen la cuantificación del CEN

9. Modelo de cómputo del CEN por reducción de la frecuencia de distribución

El cálculo del CEN por la reducción de frecuencia de distribución, en adelante «CEN por distribución», se efectuará utilizando un Modelo formado por una Hoja principal de cálculo de los coste e ingresos evitados por distribución, en adelante «Hoja de distribución», y las hojas auxiliares vinculadas a la anterior que se indican en los siguientes Apartados.

3.2 Escenario de base.

En el Escenario de base se resumen las principales magnitudes de la red de distribución ordinaria de Correos (ceco tipo 0,2 y R y S) que se verían afectadas por la decisión de reducir la frecuencia de reparto de 5 a 3 días por semana:

1. Costes variables de distribución:

Se considera que se verían afectados ante una eventual reducción de la frecuencia de distribución los costes de personal dedicados a actividades de reparto y los costes relacionados con consumo de material.

La información relativa a estos conceptos se obtiene de la CA del ejercicio a través de la siguiente consulta sobre los resultados del período:

– Cecos seleccionados: Tipo 0 (Entornos Rurales), Tipo 2 (oficinas con reparto), Tipo R (Red de reparto ordinaria) y Tipo S (Oficinas Satélite). Si un ceco de estas tipologías dispusiera de una sección de reparto urbana y otra de reparto rural, cada una de las mismas se incluirá de forma independiente en la Hoja de distribución del Modelo.

– Agrupaciones de clases de coste: Los grupos de clases de coste relativos costes variables son el 2 (compra no consumo), el 4 (Consumo de Impresos), el 5 (Aprovisionamientos) y los relativos a costes de personal (46, 47, 48, y 51). La proporción de los gastos de personal contratado para el turno de tarde que, según la CA, esté dedicado al reparto de notificaciones administrativas, se deducirá de los Escenarios de base y contrafactual, no afectando al cálculo del CEN.

Para los ejercicios previos a 2013, la consulta se construirá considerando las particiones de clases de coste existentes en dichos años: Personal (partición A4), Transporte Ajeno (partición A10) y Aprovisionamientos de admisión, venta y distribución (A1, A2 y A2).

– Actividades: Se tendrán en cuenta las actividades 302 (Trabajos colectivos), 303 (Trabajos individuales), 304 (Desplazamiento), 305 (Distribución), 306 (Liquidación) y 501 (Gestión).

– Secciones: Para evitar que se vean afectados en el cálculo del CEN los costes incurridos en actividades desarrolladas en el seno de las oficinas con reparto, se excluirán las secciones 172 (tareas de interior) y 504 (gestión de oficina).

La Hoja de distribución asignará una Fila para cada uno de los ceco o secciones de reparto señalados, reservándose la primera Fila de datos y cifras¹⁸ para el cómputo de las sumas totales de las columnas con montantes. Se consignarán en columnas sucesivas¹⁹: (B) la numeración de cada ceco incluido en la selección según la clasificación establecida por el operador designado; (C) su denominación; (D) el Tipo en que se encuadra, (E) el ámbito poblacional (D1 poblaciones con más de 50.000 habitantes, D2 poblaciones entre 5.000 y 50.000 habitantes y D3 poblaciones con menos de 5.000 habitantes), (F) la sección de reparto (Urbana o rural).

¹⁸ Se reservarán, con carácter previo, las Filas juzgadas necesarias para la identificación de la Hoja de distribución del ejercicio, los sucesivos Escenarios y epígrafes (Escenario de base, dividido en Costes y Plantilla de referencia, Volúmenes de envíos por producto, Ingresos por producto, Tiempos en actividades de reparto; Escenario de base Ajustado con sus correspondientes epígrafes; Escenario contrafactual, dividido en Pérdida de envíos e ingresos; Tiempos en actividades de reparto; Plantilla y Costes; Costes incrementales en Paquetería; Costes incrementales en Buzones de alcance), y los encabezamientos descriptivos de cada columna.

¹⁹ Se reserva la columna A para consignar el número correlativo de ceco.

Las columnas G y H detallarán los costes por ceco/sección: (G) los costes totales de distribución²⁰; (H) los costes variables de actividades de distribución de acuerdo con la consulta descrita.

²⁰ La consulta para la obtención de los costes totales es idéntica a la descrita en el epígrafe (i) relativa a los costes de personal, pero sin aplicar ningún filtro relativo a las agrupaciones de clases de coste. En consecuencia, el importe de costes totales reflejará la totalidad de los costes independientemente de su naturaleza (suministros, personal, alquileres, etc.) para los ceco de la red de distribución y para las actividades relacionadas con la distribución.

Para facilitar la verificación, se consignarán en las columnas: (I) el importe de los costes variables de personal; (J) el importe de los costes de personal dedicado al reparto por la tarde; (K) la proporción de dedicación del personal de reparto de tarde al reparto de notificaciones administrativas; (L) el importe de los costes de personal dedicado al reparto de notificaciones administrativas por la tarde y (M) el total de costes variables imputables resultante de restar a los costes variables, el importe de los costes de personal dedicado al reparto de notificaciones por la tarde ($Mx=Hx-Lx$).

2. Plantilla de referencia.

Para garantizar que el modelo de cálculo limita de manera precisa el correcto alcance de la plantilla de referencia que se vería afectada por una reducción de la frecuencia de reparto, esta se obtendrá de la CA de cada ejercicio de acuerdo con los siguientes criterios:

- Plantilla de ceco Tipo 0, Tipo R y Tipo S: Plantilla FTE promedio anual del ceco.
- Plantilla de ceco Tipo 2: Para garantizar que la plantilla utilizada de referencia equivale al personal de reparto y no se ve afectada por el personal de la oficina, para la estimación de la plantilla de referencia se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Plantilla de referencia Tipo 2} = \text{Rutas} * \left(\frac{\text{Días de reparto}}{\text{Días laborables} * (1 - \text{absentismo})} \right)$$

Siendo:

Días de reparto: todos los días del año excluyendo festivos y fines de semana.

Días laborables (por operario): Días de reparto minorados por los días de vacaciones y asuntos propios.

La determinación de la plantilla de referencia de los ceco Tipo 2 se efectúa multiplicando el número de rutas del ceco en cuestión por el segundo factor de la fórmula²¹ cuyo resultado se obtiene en la Hoja auxiliar de Inputs²². Dado que cada ruta debe cubrirse en cada día de reparto por un operario, la fórmula determina el número mínimo de operarios necesarios para cubrir las rutas de los ceco Tipo 2.

²¹ Este factor establece el número de trabajadores necesarios para cubrir cada ruta.

²² La Hoja de Inputs calcula este resultado dividiendo los días de reparto por los días laborables minorados por los días equivalentes a la tasa de absentismo.

Al igual que el cómputo de costes de personal excluye los correspondientes a la plantilla contratada para el reparto por la tarde de notificaciones administrativas, en el cálculo de la plantilla de referencia se restará la proporción del personal de tarde que, según la CA del ejercicio, esté dedicada al reparto de dichas notificaciones.

La Hoja de distribución incluirá en la columna (N) la plantilla total media anual de cada ceco Tipo R, 2, S 0 en términos de plantilla Equivalente a Tiempo Completo (ETC); en la

columna (O) la plantilla ETC correspondiente al personal de reparto y en la columna (P) el número de rutas por ceco. La columna O se obtiene aplicando la siguiente fórmula:

$$Ox = SI (Dx=2; Px*4_Inputs!\$C\$21;Nx)$$

Si el ceco es de Tipo 2, su plantilla de reparto es igual al resultado de la anterior fórmula (su segundo factor se determina en la Hoja de Inputs en la casilla C21); en los restantes ceco (Tipos 0, R y S) la plantilla de reparto es igual a la plantilla total media anual del ceco.

La columna Q refleja el personal contratado en turno de tarde; la columna R el porcentaje de dicho personal dedicado al reparto de notificaciones administrativas y la columna S el personal contratado en turno de tarde dedicado al reparto de notificaciones administrativas ($Sx=Qx \cdot Rx$).

La plantilla de referencia de distribución (columna T) se obtiene restando Sx de la plantilla de reparto Ox . De resultar Ox inferior a Sx se consignará en Tx un cero, para evitar cifras negativas de plantilla de referencia. Para ello, se aplica la fórmula:

$$Tx = SI (Ox > Sx; Ox - Sx; 0)$$

El coste variable unitario, se consignará en la columna (U) y ascenderá al montante total de tales costes (consignado en la 1.ª Fila de la Columna M) dividido por la plantilla total de referencia (1ª Fila de la Columna T). Dicho coste variable unitario se considerará idéntico para todos los ceco y permanecerá inalterado en el Escenario de base ajustado por descuentos y en el Escenario contrafactual al no contemplar la Metodología modificación alguna en las retribuciones ni en ningún otro elemento del coste laboral o de los costes asociados unitarios en el Escenario contrafactual.

3. Datos de envíos distribuidos, ingresos y horas incurridas por categorías de producto.

Los datos se desglosarán por las siguientes categorías de producto: Carta D+2 Ordinaria; Carta D+2 Certificada; Carta D+3 Ordinaria; Carta D+3 Certificada; Carta D+3 Publicorreo; Carta D+3 Telegráficos; Carta D+3 Servicios de Giro; Carta D+3 Servicios Electorales; Paquete D+2; Paquete D+3.

Los volúmenes distribuidos por ceco se obtienen de la CA del ejercicio y serán los correspondientes a la actividad 305 (Distribución). La consulta se realizará detallada por PA y los resultados obtenidos se agruparán según las categorías anteriores.

Los ingresos asociados a los volúmenes distribuidos se obtienen multiplicando los volúmenes distribuidos por ceco por el ingreso unitario obtenido de la CA del ejercicio. El cálculo se realizará detallado por PA y los resultados obtenidos se agruparán según las categorías anteriores.

Las horas incurridas por ceco se obtienen de la CA del ejercicio de acuerdo con el siguiente detalle:

– Horas incurridas de actividades no relacionadas con desplazamiento: Suma de horas correspondientes a las actividades 302 (trabajos colectivos), 303 (trabajos individuales), distribución a domicilio (305) y liquidación (306). El detalle de horas incurridas relativas a estas actividades se obtiene por ceco y PA y se agruparán según las categorías anteriores.

– Horas incurridas de actividades desplazamiento: Detalle de horas correspondiente a la actividad 304 (desplazamiento). El detalle de horas relativa a esta actividad se obtiene por ceco y PA y se presentará de manera agregada para el conjunto de productos.

– Horas de atención al público: De la CA del ejercicio se obtendrán las horas de atención al público incurridas por cada uno de los ceco rurales que dedican parte de su tiempo a esta actividad.

La Hoja de distribución incluirá los anteriores datos en las columnas que se indican en el Cuadro 1:

Cuadro 1

Categoría del producto	Envíos	Ingresos	Horas no desplaz.	Horas desplaz.	Horas atención
Carta D+2 Ordinaria.	N	Y	AJ		
Carta D+2 Certificada.	O	Z	AK		
Carta D+3 Ordinaria.	P	AA	AL		
Carta D+3 Certificada.	Q	AB	AM		
Carta D+3 Publicorreo.	R	AC	AN		
Carta D+3 Telegráficos.	S	AD	AO		
Carta D+3 Servicios de Giro.	T	AE	AP		
Carta D+3 Servicios Electorales.	U	AF	AQ		
Paquete D+2.	V	AG	AR		
Paquete D+3.	W	AH	AS		
TOTAL.	X	AI	AT	AU	AV

4. Horas disponibles según convenio.

Las horas disponibles según convenio representan las horas teóricamente disponibles por ceco teniendo en cuenta la plantilla de referencia y el convenio laboral aplicable. Se calcularán de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\text{Horas convenio} = \text{Plantilla de referencia} * (\text{número de días laborables}) * 7,6 \text{ (horas disponibles convenio)}$$

Se incluirá en una columna (BO) el número de horas anuales disponibles según convenio por ceco, aplicando la anterior fórmula (utilizando la Hoja de Inputs para el cálculo).

5. Horas disponibles realistas.

Las horas disponibles realistas representan las efectivamente disponibles teniendo en cuenta el absentismo, el descanso diario (20 minutos por jornada laboral) y las horas extras. Se calcularán para cada ceco de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\begin{aligned} \text{Horas disponibles} &= \text{Plantilla de referencia} * (\text{número de días laborables}) \\ &* (1 - \% \text{ absentismo}) * ((7,6 \text{ (horas disponibles convenio)} - 0,333 \text{ (descanso diario)} \\ &+ 0,08 \text{ (promedio horas extras)}) \end{aligned}$$

Se incluirá en la columna (BP) el número de horas anuales disponibles por ceco en condiciones realistas, aplicando la anterior fórmula (utilizando la Hoja de Inputs para el cálculo).

3.3 Escenario de base ajustado por descuentos.

La segunda Fase de la cuantificación del CEN por distribución consiste en ajustar el Escenario de base para neutralizar los descuentos de los productos SPU, eliminando aquéllos que, agrupados por PA, ámbito de destino y cliente individual, impliquen un ingreso

medio inferior al suelo de costes, o coste unitario de referencia del correspondiente PA, establecido en la norma reguladora de la contabilidad analítica del operador designado²³.

²³ Ver, en particular, las disposiciones de la Orden del Ministerio competente en materia de contabilidad analítica aplicables al operador designado para la provisión del SPU.

Se recalcularán las siguientes magnitudes del Escenario de base aplicando el citado ajuste: (i) envíos distribuidos por categorías de producto, e ingresos equivalentes, (ii) costes laborales y otros variables de distribución, (iii) plantilla de referencia, (iv) horas incurridas, (v) horas disponibles según convenio y (vi) horas realistas.

El ajuste por descuentos se calculará mediante una Hoja auxiliar, denominada «Hoja de descuentos», vinculada a la Hoja de distribución. En la misma se consignará una Fila por PA, destino y cliente contractual, reservándose la primera Fila relevante para la suma total de las columnas que reflejen montantes, reservándose las Filas necesarias para los encabezamientos. Se asignarán sucesivas columnas para consignar: (A) el código de Producto Analítico; (B) destino D1, D2 y, en su caso, local; (C) descripción del PA; (D) tipo de carta D+3: «ordinaria» o «certificada»; (E) número de orden de cada cliente contractual para cada PA y destino; (F) se señalarán con el indicativo «F» las entradas correspondientes a clientes que tienen la condición de empresas con elevado porcentaje de operaciones exentas, a efectos del posterior cómputo del ajuste por el Impuesto sobre el Valor Añadido, en adelante «IVA».

3.3.1. Ajuste de volúmenes de envíos, ingresos y costes de los productos SPU.

La neutralización de los descuentos en los volúmenes de cartas ordinarias y cartas certificadas D+3, se efectuará igualando los ingresos medios desglosados por PA, ámbito de destino y clientes contractuales al suelo de costes correspondiente según la norma reguladora, siempre que dichos ingresos medios resulten inferiores al citado suelo²⁴. El ajuste por neutralización de los descuentos se efectuará según la siguiente secuencia:

²⁴ De resultar los ingresos medios superiores a la mencionada referencia, los volúmenes correspondientes permanecerán inalterados.

1. Facturación por cliente, PA y destino: De los sistemas de facturación del operador se obtendrá para cada cliente los ingresos, los envíos y el ingreso unitario medio para los servicios SPU de carta D+3 ordinaria y certificada distinguiendo entre los ámbitos de destino D1 (Poblaciones de > 50.000 habitantes) y D2 (Poblaciones de <50.000 habitantes).

Se consignará en la Hoja de descuentos en las columnas G y H el número de envíos de cartas D+3 (ordinarias y certificadas) y los ingresos correspondientes. En la columna I se computará el ingreso unitario de cada entrada (Hx/Gx)

2. Comparación del ingreso unitario con el coste unitario de referencia: El ingreso unitario de cada uno de los servicios facturados, según el detalle del punto 1, se comparará con el coste unitario de referencia establecido en la norma reguladora de contabilidad analítica del operador designado, en el Apartado correspondiente a los descuentos por cliente en envíos masivos de correspondencia.

La columna K reflejará el porcentaje de diferencia entre cada ingreso medio (Ix) y su coste unitario de referencia (Jx), aplicando la fórmula:

$$Kx = (1 - Ix/Jx)$$

Solo serán objeto de ajuste por descuento aquellos Kx de signo negativo, cuyos ingresos unitarios sean inferiores a su correspondiente coste unitario de referencia ($Ix < Jx$).

3. Obtención del volumen ajustado por descuentos: Para estimar el volumen ajustado correspondiente a los servicios facturados cuyo ingreso medio resulte inferior al coste unitario de referencia, según lo previsto en el punto 2, se aplicará una reacción de la demanda calculada mediante la siguiente función de elasticidad constante igual a -1,1:

$$Q_2 = Q_1 * \Delta P^{-1,1}$$

Siendo:

Q_2 el volumen ajustado; Q_1 el volumen del Escenario de base, y $\Delta P^{-1,1}$ el incremento porcentual del ingreso medio hasta igualar al coste unitario de referencia elevado a una potencia igual a la elasticidad de -1,1.

Esta operación se realizará en la Hoja de descuentos aplicando la siguiente fórmula:

$$Lx = SI(Ix > 0; SI(Jx > Ix; Gx * (Jx/Ix)^{-1,1}; Gx); 0)$$

Si el ingreso medio Ix resulta inferior al coste unitario de referencia Jx , el volumen ajustado (Lx) será igual al volumen Gx del Escenario de base para el cliente/PA/destino, multiplicado por el cociente entre Jx e Ix elevado a la elasticidad constante $-1,1$. De lo contrario, si los ingresos medios superan a sus correspondientes costes unitarios de referencia, el volumen permanecerá constante e igual a Gx . La fórmula prevé asimismo la exclusión de los ingresos unitarios de signo negativo, para evitar distorsiones en el cálculo, arrojando Lx en tal supuesto un resultado igual a cero.

La pérdida de envíos se reflejará en la columna (N) mediante la fórmula:

$$Nx = SI(Ix < 0; 0; Mx - Gx)$$

Las pérdidas de envíos totales de cartas D+3 ordinarias y certificadas (N) se obtienen por diferencia entre los volúmenes ajustados por descuentos (M) y los volúmenes originales (G), igualando a cero los supuestos de ingresos unitarios negativos, para evitar distorsiones en el cómputo. Cuando los ingresos medios resultan superiores a los costes unitarios de referencia, N arroja un resultado igual a cero al ascender a un montante idéntico Mx y Gx . Por tanto, la columna N refleja únicamente los valores de las pérdidas de envíos cuando los descuentos practicados reducen los ingresos medios por debajo de la citada referencia.

Se calcularán, en cuadro separado de la Hoja de descuentos, las pérdidas totales de envíos desglosadas por las categorías de cartas D+3 ordinarias y certificadas, para su vinculación con la Hoja de distribución (ver punto 6 de este epígrafe). Se utilizarán a tal efecto las siguientes fórmulas:

$$\text{Pérdidas de envíos de cartas D+3 ordinarias: } Nz+1 = \text{SUMAR.SI}(\$D\$2:\$D\$z; Dz+1; \$N\$7:\$N\$z)$$

$$\text{Pérdidas de envíos de cartas D+3 certificadas: } Nz+2 = \text{SUMAR.SI}(\$D\$2:\$D\$z; Dz+2; \$N\$7:\$N\$z)$$

Siendo:

$\$D\$2:\$D\z el rango de la columna ordinaria/certificada de los ajustes por descuentos.
 $\$N\$7:\$N\z el rango de la columna N de los ajustes por descuentos.

$Nz + 1$ la suma de pérdidas de envíos de cartas D+3 ordinarias, sumando las celdas en que $Dz + 1$ (ordinaria) coincide con las entradas «ordinaria» de la columna D.

$Nz + 2$ la suma de pérdidas de envíos de cartas D+3 certificadas, sumando las celdas en que $Dz+2$ (certificada) coincide con las entradas «certificada» de la columna D.

Estas pérdidas totales de envíos se reflejarán en la Hoja de distribución en las celdas BX1 (cartas D+3 ordinarias) y BY1 (cartas D+3 certificadas, según se describe en el punto 6.

4. Obtención de los ingresos ajustados por descuentos: Para estimar los ingresos ajustados por los servicios facturados cuyo ingreso medio resulte inferior al coste unitario de referencia, se multiplicará el volumen ajustado calculado en el punto 3 por dicho coste unitario de referencia.

Se calcularán los ingresos ajustados en la columna (O) de la Hoja de descuentos mediante la fórmula:

$$Ox = SI(Ix < Jx; Mx * Jx; Hx)$$

Si el ingreso unitario resulta inferior al coste unitario de referencia, el ingreso correspondiente se obtiene multiplicando el volumen ajustado por dicho coste unitario. En caso contrario, se consigna el ingreso original que permanece inalterado.

Las pérdidas de ingresos se obtienen en la columna (S) de la Hoja de descuentos mediante la fórmula:

$$Sx = SI(Ix > 0; Ox - Hx)$$

Se calcularán, en cuadro separado de la Hoja de descuentos, las pérdidas totales de ingresos correspondientes a las categorías de cartas D+3 ordinarias y certificadas, para su vinculación con la Hoja de distribución (ver punto 7 de este epígrafe). Se aplicarán a tal efecto las siguientes fórmulas:

$$\text{Pérdidas de ingresos de cartas D+3 ordinarias: } Pz+1 = \text{SUMAR.SI}(\$D\$2:\$D\$z; Pz+1; \$S\$7:\$S\$z)$$

$$\text{Pérdidas de ingresos de cartas D+3 certificadas: } Pz+2 = \text{SUMAR.SI}(\$D\$2:\$D\$z; Pz+2; \$S\$7:\$S\$z)$$

Se calculará asimismo la variación unitaria media de ingresos de las cartas D+3 ordinarias y certificadas, para su vinculación con la Hoja de distribución, dividiendo las pérdidas de ingresos de cada una de estas categorías de producto por las correspondientes pérdidas totales de volumen determinadas en el punto 3:

$$\text{Variación unitaria media de ingresos de cartas D+3 ordinarias} = Pz+1 / Nz+1$$

$$\text{Variación unitaria media de ingresos de cartas D+3 certificadas} = Pz+2 / Nz+2$$

Estas variaciones unitarias medias de ingresos de cartas D+3 ordinarias y certificadas se reflejarán respectivamente en las celdas BZ1 y CA1 de la Hoja de distribución. Estos valores se asignarán a las restantes celdas de las columnas BZ y CA (ver punto 7).

5. Obtención del ahorro de costes: Para estimar el ahorro de costes equivalente a la pérdida de volúmenes, se multiplicarán los volúmenes perdidos por el coste unitario variable de referencia. A estos efectos, el coste unitario variable de referencia será igual al coste unitario de las actividades de distribución (Jx), equivalente a las actividades 302, 303, 304, 305 y 306, multiplicado por la proporción de costes variables (costes de personal y otros costes asociados) respecto del total de costes de distribución del Escenario de base, depurando ambos valores de los costes asociados al personal contratado en turno de tarde, en función del porcentaje dedicado al reparto de notificaciones administrativas. Para la obtención de esta proporción de costes variables sobre el total de costes así depurados, se aplicará la siguiente expresión:

$$\% \text{ costes variables} = '5_Distribución'!M9 / ('5_Distribución'!G9 + '5_Distribución'!L9)$$

En la columna (Q) de la Hoja de descuentos se consignará el coste unitario variable de referencia obtenido de multiplicar Jx por el «% de costes variables» según la anterior fórmula.

La columna (R) de la Hoja de descuentos reflejará las reducciones del coste derivadas de las pérdidas de envíos calculadas en (N), mediante la fórmula:

$$R_x = (N_x * Q_x)$$

Estas reducciones de coste se desglosarán en la Hoja de descuentos por las categorías de producto (cartas D+3 ordinarias y certificadas) aplicando las siguientes fórmulas:

Reducciones de coste de cartas D+3 ordinarias:

$$R_{z+1} = \text{SUMAR.SI}(\$D\$2:\$D\$z; R_{z+1}; \$R\$7:\$R\$z)$$

Reducciones de coste de cartas D+3 certificadas:

$$R_{z+2} = \text{SUMAR.SI}(\$D\$2:\$D\$z; R_{z+2}; \$R\$7:\$R\$z)$$

Se calcularán, en la Hoja de descuentos, las reducciones unitarias de coste variable para ambas categorías de producto, dividiendo sus respectivas reducciones de coste por las correspondientes pérdidas totales de volumen determinadas en el punto 3, vinculándose sus resultados con la Hoja de distribución (ver punto 8 de este epígrafe):

- Reducción unitaria de coste variable para cartas D+3 ordinarias = R_{z+1}/N_{z+1} .
- Reducción unitaria de coste variable para cartas D+3 certificadas = R_{z+2}/N_{z+2} .

6. Imputación de la pérdida de envíos por ceco:

Para imputar por ceco la pérdida de envíos de carta D+3 ordinaria y carta D+3 obtenida del Apartado 3 anterior, se utilizará la proporción de envíos por ceco del Escenario base²⁵. Los envíos del Escenario Ajustado se determinan minorando los envíos del Escenario de base por las pérdidas de envíos en concepto de neutralización de los descuentos.

²⁵ Este supuesto no altera el cómputo del CEN por distribución.

Se deducirán de las columnas BV y BW de la Hoja de distribución los porcentajes que representan sobre el total respectivo de cartas D+3 ordinarias y certificadas, los envíos de cada ceco para cada una de estas dos categorías:

- Porcentaje de envíos D+3 ordinarios del ceco (x) = X_x/X_1
- Porcentaje de envíos D+3 certificados del ceco (x) = Y_x/Y_1

Siendo X_x y Y_x los envíos de cada categoría; X_1 y Y_1 las sumas totales de las mismas.

En las celdas BX1 y BY1 se consignarán las pérdidas de envíos de cartas D+3 ordinarias y certificadas calculadas en el punto 3 (N_{z+1} y N_{z+2} de la Hoja de descuentos), imputándose dichas pérdidas a cada ceco en BX²⁶ y BY²⁷ en función de los porcentajes deducidos de BV y BW:

²⁶ Pérdidas de volumen por ceco en cartas D+3 ordinarias al neutralizarse los descuentos.

²⁷ Pérdidas de volumen por ceco en cartas D+3 certificadas al neutralizarse los descuentos.

$$B_{Xx} = B_{Vx} * B_{X1}$$

$$B_{Yx} = B_{Wx} * B_{Y1}$$

Siendo: BX1 y BY1 respectivamente iguales a N_{z+1} y N_{z+2} de la Hoja de descuentos (ver último párrafo del punto 3).

Se consignarán en sendas columnas CQ, CR y CY los respectivos volúmenes ajustados de cartas D+3 ordinarias, cartas D+3 certificadas y total de envíos, deduciendo las pérdidas de envíos correspondientes de las cifras del Escenario de base:

- Volumen ajustado de cartas D+3 ordinarias: $CQ_x = X_x + B_{Xx}$.

- Volumen ajustado de cartas D+3 certificadas: $CRx=Yx-BYx$.
- Volumen total ajustado de envíos: $CYx=COx+CPx+CQx+CRx+CSx+CTx+CUx+CVx+CWx+CXx$.

Siendo: $COx=Vx$ los envíos de cartas D+2 ordinarias; $CPx=Wx$ los envíos de cartas D+2 certificadas; $CSx=Zx$ los envíos de publicorreo; $CTx=AAx$ los envíos D+3 telegráficos; $CUx=ABx$ los envíos D+3 de giro; $CVx=ACx$ los envíos D+3 electorales; $CWx=ADx$ los envíos de paquetes D+2; $CXx=AEx$ los envíos de paquetes D+3. Los envíos de estos productos distribuidos en la red ordinaria se mantienen inalterados en el Escenario Ajustado en relación con el de base. Solo experimentan variación los envíos de cartas D+3 ordinarias y certificadas debido al ajuste por neutralización de los descuentos.

7. Imputación de la pérdida de ingresos por ceco:

Para imputar por ceco la pérdida de ingresos de cartas D+3 ordinarias y certificadas, registrada en el punto 4 anterior, se multiplicará la pérdida de envíos por ceco por la variación unitaria media de ingresos. Los ingresos equivalentes del Escenario Ajustado serán los correspondientes a los ingresos del Escenario de base, según el punto 3 del Apartado 3.2, minorados por el ajuste de ingresos imputado por ceco en concepto de neutralización de descuentos.

En las columnas BZ y CA de la Hoja de distribución, se consignarán las variaciones unitarias medias de los ingresos de las cartas D+3 ordinarias y certificadas, calculadas en el punto 4. Estas variaciones se multiplicarán por las pérdidas de envíos por ceco de las columnas BX y BY para obtener en las columnas CA y CB las pérdidas de ingresos por ceco en concepto de descuentos:

- Pérdida de ingresos del ceco x en cartas D+3 ordinarias:

$$CBx= BXx*BZx$$

Siendo BZx igual a $(Pz+1/Nz+1)$ de la Hoja de descuentos.

- Pérdida de ingresos del ceco x en cartas D+3 certificadas:

$$CCx= BYx*CAx$$

Siendo CAx igual a $(Pz+2/Nz+2)$ de la Hoja de descuentos.

Se consignará en sendas columnas DB, DC y DJ los respectivos ingresos ajustados de cartas D+3 ordinarias, cartas D+3 certificadas y total de ingresos, deduciendo las pérdidas de ingresos correspondientes de las cifras del Escenario de base:

- Ingresos ajustados de cartas D+3 ordinarias: $DBx =Alx - CBx$.
- Ingresos ajustados de cartas D+3 certificadas: $DCx =AJx - CDx$.
- Ingresos ajustados del total de envíos: $DJx = CZx+Dax+DBx+DCx+DDx+DEx+DFx+DGx+DHx+ Dlx$.

Correspondiendo los ingresos de las cartas D+2 ordinarias y certificadas a CZx y Dax (respectivamente iguales a AGx y AHx del Escenario de base); los de publicorreo a DDx (=AKx); los telegráficos a DEx (=ALx); los de servicios de giro a DFx (=AMx); los de servicios electorales a DGx (=ANx); los de paquetes D+2 a DHx (=AOx); y los de paquetes D+3 a Dlx (=APx). Como se ha indicado, estos productos no experimentan variación respecto al Escenario de base, ni en volumen de envíos ni en ingresos.

8. Imputación por ceco de los costes laborales y asociados ajustados.

Para imputar por ceco el ahorro de costes derivado de las pérdidas de envíos de carta D+3 ordinaria y carta D+3 certificada, según el punto 3 anterior, se multiplicarán dichas pérdidas de envíos por ceco por las reducciones correspondientes del coste unitario variable para cada categoría de dichos productos, según el punto 5 anterior.

En las columnas CD y CE de la Hoja de distribución, se consignarán las reducciones del coste unitario variable (equivalentes a los ahorros unitarios de coste laboral y asociados) de las cartas D+3 ordinarias y certificadas, calculadas en el punto 5. Estas reducciones se multiplicarán por las pérdidas de envíos por ceco de las columnas BX y BY, sumándose los resultados para obtener en la columna CE la reducción total de costes laborales y asociados por ceco en concepto de descuentos:

Reducción total de costes laborales y asociados del ceco (x):

$$CFx = BXx \cdot CDx + BYx \cdot CEx$$

Siendo:

CDx igual a CD1 e igual a $(Rz+1/Nz+1)$ de la Hoja de descuentos;
CEx igual a CE1 e igual a $(Rz+2/Nz+2)$ de la Hoja de descuentos.

3.3.2 Plantilla de referencia ajustada por descuentos.

La reducción de costes por ceco calculada en el punto 8 del Apartado 3.3.1, se traduce en una minoración equivalente de la plantilla de referencia, como resultado de dividir dicha reducción de costes (CFx) por el coste variable unitario (CGx igual a Ux e igual a $U1$)²⁸. El resultado se refleja en la columna CH aplicando la siguiente fórmula:

²⁸ El coste variable unitario del Escenario Ajustado es igual al de base.

$$CHx = CFx/CGx = CFx/U1$$

Esta minoración de la plantilla se aplicará a la plantilla de referencia del Escenario de base para determinar la plantilla de referencia del Escenario Ajustado. En la Hoja de distribución se consignará esta operación en la columna CNx, según la siguiente fórmula:

$$\text{Plantilla de referencia del Escenario Ajustado: } CNx = Tx + CHx$$

La plantilla de referencia del Escenario Ajustado se determina sumando esta reducción de plantilla por ceco (columna CH de la Hoja de distribución), por el ajuste de costes al neutralizar los descuentos, a la plantilla del Escenario de base (columna T de la Hoja de distribución). Al igual que en el Escenario de base, el Escenario Ajustado excluye la proporción tanto de la plantilla como de los costes equivalentes del personal contratado en turno de tarde, dedicada al reparto de notificaciones administrativas.

3.3.3 Horas incurridas.

Las horas incurridas en el Escenario de base ajustado por ceco se obtendrán de acuerdo con el siguiente método:

a) Horas incurridas de actividades no relacionadas con desplazamiento:

Las horas incurridas relativas a estas actividades para los productos SPU, se obtendrá multiplicando los envíos de cada una de estas categorías del Escenario Ajustado por su tiempo de ejecución promedio, igual al cociente entre las horas dedicadas a estas actividades por ceco y los volúmenes correspondientes del Escenario de base. Se aplican las siguientes fórmulas:

- Horas no desplazamiento de Cartas D+3 ordinarias: $DMx = CQx \cdot ATx / Xx$.
- Horas no desplazamiento de Cartas D+3 certificadas: $DNx = CRx \cdot AUx / Yx$.

Las horas incurridas por este concepto para los productos no SPU se mantienen inalteradas respecto al Escenario de base²⁹. En consecuencia, las horas totales por ceco serán iguales a:

²⁹ Ver Cuadro 1.

– Horas totales no desplazamiento: $DUx = DKx + DLx + DMx + DNx + DOx + DPx + DQx + DRx + DSx + DTx$.

b) Horas incurridas en actividades de desplazamiento:

Las horas por ceco dedicadas a la actividad de desplazamiento en el Escenario Ajustado se determinarán en una Hoja auxiliar, denominada «Hoja de Desplazamiento Ajustado», aplicando el Método de cómputo del experto independiente, validado por la Decisión de la Comisión Europea, basado en un análisis de los componentes temporales de reparto realizado a partir de una muestra representativa de rutas del operador designado.

El citado Método se basa en la constatación de que el tiempo de desplazamiento depende esencialmente de la probabilidad de que el personal dedicado a las actividades de distribución efectúe paradas en los distintos puntos de reparto a lo largo de una ruta. Este impacto resulta especialmente acusado en las rutas que cubren núcleos habitacionales caracterizados por una amplia dispersión, como las zonas rurales. Esta «probabilidad de parada» depende de la media de envíos a repartir en cada punto, tendiendo a la unidad a medida que se incrementa el número de los mismos. Se aplicará la siguiente función exponencial natural para determinar dicha variable:

$$\text{Probabilidad de parada} = 1 - \exp(-0,6 \times n.^{\circ} \text{ medio de artículos por punto de reparto})$$

Aplicando este factor de probabilidad de parada a la muestra representativa antes citada, el experto independiente³⁰ determinó la relación entre las variaciones en el volumen de reparto diario y las relativas al tiempo invertido en el desplazamiento. Dada la sensible diferencia observada en los resultados de dicha relación entre los ceco rurales y urbanos, estableció dos funciones independientes de regresión exponencial para cada una de estas categorías de ceco. Los valores de dichas funciones para rangos significativos³¹ de variación de volúmenes diarios se muestran en el Cuadro 2.

³⁰ Para cuantificar las horas de desplazamiento en función de los envíos y de la reducción de la frecuencia se aplicará la función establecida por Frontier Economics basada en los datos reales por ruta del operador y verificada por la Comisión Europea en el ejercicio de revisión del Modelo.

³¹ Teniendo en cuenta que las variaciones en los volúmenes observadas en el Modelo notificado a la Comisión Europea oscilan entre -0,3% y -8,3%.

Cuadro 2

Incremento de horas de desplazamiento por cambios en volúmenes diarios

Cambio en volúmenes diarios – % Cambio volumen	Cambio tiempos desplazamiento	
	Urbano	Rural
-15,00%	-2,71%	-4,69%
-14,00%	-2,50%	-4,33%
-13,00%	-2,29%	-3,98%

Cambio en volúmenes diarios – % Cambio volumen	Cambio tiempos desplazamiento	
	Urbano	Rural
-12,00%	-2,08%	-3,64%
-11,00%	-1,88%	-3,30%
-10,00%	-1,69%	-2,97%
-9,00%	-1,50%	-2,65%
-8,00%	-1,32%	-2,33%
-7,00%	-1,14%	-2,02%
-6,00%	-0,96%	-1,71%
-5,00%	-0,79%	-1,41%
-4,00%	-0,63%	-1,12%
-3,00%	-0,46%	-0,83%
-2,00%	-0,31%	-0,55%
-1,00%	-0,15%	-0,27%
0,00%	0,00%	0,00%

En la Hoja de desplazamiento ajustado se consignarán los siguientes datos por ceco en sucesivas columnas: (C) número de ceco; (D) tipo de ceco; (E) días de reparto por año en el Escenario de base; (F) horas de desplazamiento en el Escenario de base; (G) volumen total de envíos en el Escenario de base; (H) tipo de reparto «rural» o «urbano»; (I) horas diarias de desplazamiento en el Escenario de base (=F/E); (J) volumen total de envíos en el Escenario Ajustado; (K) porcentaje de reducción en la frecuencia de reparto (=0% en el Escenario Ajustado); (L) días de reparto por año en el Escenario Ajustado (=E); Se aplican a continuación las siguientes operaciones:

(M) porcentaje de cambio en volúmenes diarios repartidos aplicando la fórmula:

$$Mx = (Jx/\$L\$1)/(Gx/\$E\$1) - 1 = (Jx/Gx) - 1$$

La variación en los volúmenes diarios repartidos es igual a la variación de volúmenes, al ascender el número de días de reparto a idéntica cifra en los Escenarios de base y Ajustado.

(N) porcentaje de variación del tiempo de desplazamiento aplicando el valor correspondiente del Cuadro 2, en función de Mx y del carácter «rural» o «urbano» del reparto (Hx).

Para una variación porcentual dada de volúmenes diarios (y%), el Cuadro 2 determina la variación correspondiente en el tiempo de desplazamiento diario (z%), en función de si el reparto tiene carácter rural o urbano.

(O) horas de desplazamiento por día en el Escenario Ajustado, igual a las horas diarias de desplazamiento en el Escenario de base multiplicadas por el tiempo ajustado en función de la variación registrada (1 + Nx):

$$Ox = Ix * (1 + Nx)$$

(P) horas totales de desplazamiento por ceco en el Escenario Ajustado:

$$Px = Ox * Lx$$

Las horas totales de desplazamiento son iguales a las horas diarias multiplicadas por el número de días de reparto por año.

Las horas totales de desplazamiento por ceco del Escenario Ajustado se reflejan en la Hoja de distribución en la columna DV.

c) Horas de atención al público: Se considera que las horas por ceco rural dedicadas a la actividad de atención al público en el Escenario Ajustado, consignadas en la columna DW ascienden al mismo número que en el Escenario de base (ver columna BD): $DWx = BDx$.

d) Horas totales incurridas: La columna DX consigna el total de horas incurridas en las distintas actividades de distribución:

$$DXx = DUx + DVx + DWx$$

3.3.4 Horas disponibles según Convenio.

Las horas disponibles del Escenario Ajustado se calcularán aplicando la misma fórmula que en el Escenario de base, adaptándose su resultado en función del cambio en la plantilla de referencia:

$$\text{Horas convenio por ceco} = \text{Plantilla de referencia} * (\text{número de días laborables}) * 7,6 \text{ (horas disponibles convenio)}$$

Se incluirá en la Hoja de distribución, en la columna EH, el número de horas anuales disponibles según convenio, por cada ceco, consignándose en DY el número de días laborables por convenio, en EB el número de horas por día según convenio, en EFx las horas anuales por trabajador según convenio igual a EB1 multiplicado por DY1. En consecuencia, el total de horas disponibles según convenio se deducirá multiplicando EFx por la plantilla de referencia CNx:

$$EHx = EFx * CNx = EB1 * DY1 * CNx$$

3.3.5 Horas disponibles realistas.

Las horas disponibles realista del Escenario Ajustado se calcularán aplicando la misma fórmula que en el Escenario de base, adaptándose su resultado en función del cambio en la plantilla de referencia:

$$\text{Horas disponibles por Ceco} = \text{Plantilla de referencia} * (\text{número de días laborables}) * (1 - \% \text{ absentismo}) * ((7,6 \text{ (horas disponibles convenio)} - 0,3 \text{ (descanso diario)} + 0,08 \text{ (promedio horas extras)})$$

Se incluirá en la Hoja de distribución, en la columna EI, el número de horas anuales disponibles realistas por cada ceco, consignándose en DZ el porcentaje medio de absentismo, en EA el número realista de días laborales [$EAx = DY1 * (1 - DZ1)$]; en EC las horas de descanso diario con signo negativo (=EC1); en ED las horas extraordinarias medias diarias (=ED1); en EE las horas realistas disponibles (=EA + EC + ED); en EG las horas realistas anuales por trabajador (=EA*EE). El total de horas realistas disponibles de cada ceco (=Elx) se calcula multiplicando EG por la plantilla de referencia CNx:

$$Elx = EGx * CNx$$

3.3.6 Ratios de utilización de la mano de obra.

Reflejando la columna EJ las horas totales incurridas en el Escenario Ajustado (=DX), se calculan las siguientes ratios:

Ratio de horas realistas disponibles sobre horas de convenio: $EK = EI / EH$.

Ratio de horas incurridas sobre horas realistas disponibles: $ELx = EJx / EI$.

Ratio de horas incurridas sobre horas según convenio: $EMx = EJx / EH$.

3.4 Escenario contrafactual: impacto sobre envíos e ingresos.

En este Apartado se establece la metodología para determinar las pérdidas de envíos e ingresos equivalentes, desglosados por categorías de producto, como consecuencia de los impactos sobre la demanda contemplados en el Apartado 3.1: (i) la pérdida de calidad derivada de la reducción de la frecuencia de distribución, (ii) la aplicación del IVA a los productos SPU, (iii) el cierre de oficinas, (iv) el impacto sobre la marca de la pérdida de condición operador designado, y (v) el cese del reparto de cartas urgentes no vinculadas al comercio electrónico.

3.4.1 Reducción de la demanda por reducción de la frecuencia de distribución.

Se considerará únicamente el impacto sobre la demanda de los productos SPU, Cartas D+3 ordinarias y certificadas³².

³² La inclusión de productos no SPU se traduciría en un impacto sobre la Carga financiera injusta ampliando su resultado por productos sobre los que no pesan obligaciones de SPU.

El cálculo de las pérdidas de envíos y de ingresos equivalentes en el CF por este concepto, se obtendrá aplicando un factor de elasticidad, midiendo la reacción de la demanda por este concepto, a los volúmenes de cartas D+3 ordinarias y certificadas objeto de reparto en la red ordinaria.

El factor de elasticidad consta de una elasticidad fija por tipo de cliente (grandes cuentas, Pymes y particulares) y categoría de producto, que se pondera separadamente por los envíos e ingresos estimados para cada uno de los citados tipos de cliente y tipo de producto en cada ejercicio.

a) Elasticidad por tipo de cliente:

Para determinar la respuesta de la demanda ante retrasos en la entrega derivados de la menor frecuencia de reparto, el experto independiente estableció una metodología para estimar los porcentajes de volúmenes afectados por retrasos de 0, 1, 2 y 3 días, basada en los siguientes factores: plazo medio entre recogida y entrega según ámbito de destino (nacional o local/zonal); turno de recogida mañana/tarde; posibilidad de distribución en el día o en el siguiente día en función de la sección y turno de recepción de la correspondencia³³.

³³ Información obtenida de los Sistemas de Información Estadística del operador designado.

Una firma independiente³⁴ especializada en análisis estadístico y estudios de mercado y opinión, efectuó una encuesta en una muestra representativa de grandes clientes del operador designado para establecer la elasticidad de la demanda ante retrasos de 1 a 3 días. Ponderando dichos resultados por los porcentajes de volúmenes de envíos afectados por los mencionados retrasos, se determina la elasticidad promedio para dicha categoría de clientes, aplicándose una extrapolación para determinar las elasticidades de Pymes y particulares, teniendo en cuenta su menor grado de reacción ante la reducción de la frecuencia.

³⁴ Simple Lógica.

En consecuencia, se aplicarán las siguientes elasticidades a las cartas D+3 ordinarias por tipo de cliente para el conjunto del periodo del Plan de Prestación (2011-2020):

Cuadro 3*Elasticidad por tipo de cliente para Cartas D+3 ordinarias*

Tipo de cliente	Grandes cuentas	Pymes	Particulares
Elasticidad.	15,526%	7,176%	4,032%

Se considera que la elasticidad de las cartas D+3 certificadas asciende al 50% de las elasticidades del Cuadro 3 por tipo de cliente, al depender su demanda esencialmente de la prueba de remisión del envío que otorga esta categoría de producto, factor de demanda que se mantiene inalterado en el Escenario Ajustado.

En consecuencia, se aplicarán las siguientes elasticidades a las Cartas D+3 certificadas:

Cuadro 4*Elasticidad por tipo de cliente para Cartas D+3 certificadas*

Tipo de cliente	Grandes cuentas	Pymes	Particulares
Elasticidad.	-7,763%	-3,588%	-2,016%

b) Elasticidad promedio de envíos e ingresos por producto:

Para cada categoría de producto SPU, el porcentaje de pérdida promedio, o «elasticidad promedio», aplicable a los envíos e ingresos del Escenario Ajustado, será el resultado de ponderar las elasticidades indicadas en los cuadros 3 y 4 por los porcentajes que representan los envíos e ingresos de cada categoría de cliente (gran cuenta, Pymes y particulares), según la información facilitada en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Detallada por el operador designado al Regulador postal nacional (CNMC). A efectos de imputación, se asignarán las siguientes operaciones por tipo de cliente según la Cuenta de PYGD del Cuadro 5 a las categorías de cliente a efectos del cómputo del factor de elasticidad que se señalan en el mismo:

Cuadro 5*Correspondencia clientes PYGD/clientes por elasticidad*

Tipo de cliente PYGD	Tipo de cliente Elasticidad
Agencias Colaboradoras.	Pymes.
Agentes Turísticos.	Pymes.
Contado.	Particulares.
Contrato Centros.	Gran Cuenta.
Contrato Oficinas.	Pymes.
Sellos.	Particulares.

El cálculo de las elasticidades promedio se efectuará en la Hoja de Inputs. En sendos cuadros³⁵ se consignarán los volúmenes e ingresos por tipo de cliente PYGD según el cuadro 5 para deducir los montantes equivalentes de envíos e ingresos por tipo de clientes (Gran Cuenta, Pymes y Particulares) y calcular las correspondientes proporciones porcentuales de envíos e ingresos. A continuación, se aplicarán estas proporciones

porcentuales a las elasticidades correspondientes de los cuadros 3 y 4 para calcular las elasticidades promedio ponderadas.

³⁵ Uno para cartas D+3 ordinarias; otro para cartas D+3 certificadas.

El porcentaje promedio de pérdida de envíos aplicable a las cartas D+3 ordinarias será igual a la elasticidad promedio calculada en la Hoja de Inputs. Se vinculará con la Hoja de distribución en la columna EO, multiplicando dicho porcentaje promedio por el volumen de cartas D+3 ordinarias del Escenario Ajustado que figura en la columna CQ minorado por la pérdida de envíos derivada de la aplicación del IVA (columna FD). para obtener en la columna EQ la pérdida de volumen de las cartas D+3 ordinarias por el impacto sobre la demanda que ejerce la reducción en la frecuencia de reparto.

Análogamente, se vinculará la elasticidad promedio de las cartas D+3 certificadas calculada en la Hoja de Inputs con la Hoja de distribución en la columna ET, multiplicando dicha pérdida promedio porcentual por el volumen de cartas D+3 certificadas del Escenario Ajustado que figura en la columna CR, minorado por la pérdida de envíos derivada de la aplicación del IVA (columna FI). para obtener en la columna EV la pérdida de volumen de las cartas D+3 certificadas por el impacto sobre la demanda que ejerce la reducción en la frecuencia de reparto.

De forma análoga, se vinculará la elasticidad promedio de los ingresos de las cartas D+3 ordinarias calculada en la Hoja de Inputs con la Hoja de distribución en columna EP, multiplicando esta pérdida promedio porcentual por los ingresos del Escenario Ajustado (columna DB) minorados por la reducción de ingresos derivado de la aplicación del IVA (Columna FE), para obtener la pérdida de ingresos por cartas D+3 ordinarias en la columna ER.

La pérdida de ingresos de las Cartas D+3 certificadas se obtendrá, de forma similar, multiplicando su elasticidad promedio calculada en la Hoja de Inputs y vinculada con la columna EU de la Hoja de distribución por los ingresos correspondientes del Escenario Ajustado (columna DC) minorados por la reducción de ingresos derivado de la aplicación del IVA (Columna FJ), consignándose los resultados por ceco en la columna EW.

3.4.2 Aplicación del IVA a los productos SPU.

En un Escenario contrafactual sin obligaciones de SPU, los Servicios Universales estarían sujetos a IVA, traduciéndose en un impacto sobre la demanda de clientes con elevado porcentaje de facturación exenta y de particulares, colectivos a los que la aplicación del IVA implicaría un incremento en el coste efectivo del servicio. El cálculo de pérdida de envíos y de ingresos por este concepto se realiza en la Hoja de descuentos, según la siguiente secuencia:

1. Identificación de clientes de sectores exentos:

Utilizando la información de facturación por cliente empleada para el ajuste por descuentos, se identificará la facturación correspondiente a los clientes contractuales con facturación predominante de operaciones exentas de IVA: servicios financieros, educación, sanidad y seguros³⁶. La Hoja de descuentos proporcionará dicha identificación en la columna F.

³⁶ No se incluye las ventas a las Administraciones Públicas ni a las entidades de derecho público al excluirse el IVA como factor de adjudicación según la normativa de contratación pública.

2. Estimación de la pérdida de volumen por aplicación de IVA:

Para estimar la reacción de la demanda ante una imposición del IVA, se determinará el volumen por aplicación del IVA, multiplicando el incremento unitario de precios (uno más el tipo unitario vigente de IVA) a los envíos ajustados por descuento de los clientes identificados en el punto 1 anterior, elevando este producto a la elasticidad -1,1 (función de

elasticidad constante). La pérdida de envíos se deduce por diferencia entre este resultado y los envíos ajustados sin IVA:

$$\text{Pérdida de volumen} = \text{Envíos de sectores con exención} * (1 - (1 + \text{tipo de IVA})^{-1,1})$$

En la Hoja de descuentos, en la columna V se aplicará la siguiente fórmula para determinar la pérdida de volumen por IVA:

$$Vx = SI(Fx=»F»); SI(Ix>0; Mx*(1+\text{tipo de IVA})^{\$L\$1-Mx};0;0)$$

Si la Fila corresponde a una empresa identificada en F y si el ingreso medio es positivo (para evitar resultados distorsionadores), la pérdida de envíos³⁷ es igual al volumen derivado del impacto del IVA minorado por el volumen sin dicho impacto. El primer elemento es igual al volumen ajustado por descuentos (Mx) multiplicado por el incremento unitario del precio por la aplicación del IVA³⁸, elevado este producto a la elasticidad constante -1,1 para medir el impacto; el segundo elemento es el volumen Mx antes de la aplicación del IVA. La diferencia entre ambos elementos refleja la pérdida de envíos.

³⁷ $Q2 = Q1 (P2/P1)^{-1,1}$ aplicando una función de elasticidad constante igual a -1,1.

³⁸ $P2/P1 = (1+\text{tipo unitario del IVA})/1$; por ejemplo, si el tipo de IVA es 21% la proporción unitaria entre P2 y P1 se eleva a 1,21, reflejando que el precio se eleva en una proporción de 0,21 por unidad.

Se distinguirán las pérdidas de envíos de cartas D+3 ordinarias y certificadas para el cómputo del efecto del IVA obteniendo separadamente el impacto del IVA sobre cada una de las citadas categorías de producto. Estos resultados se vincularán con la Hoja de Inputs para su agregación al efecto del IVA sobre los particulares.

3. Estimación de pérdida de ingresos por aplicación de IVA:

Para estimar los ingresos equivalentes a la pérdida de volúmenes calculado en el punto 2 anterior, se multiplicará la pérdida de envíos por su precio efectivo, o ingreso medio (=Ix). Si este precio efectivo resulta inferior al suelo de costes utilizado como referencia (Ix<Jx) en el Apartado 3.3.1, el precio efectivo aplicado para el cálculo será igual a dicho coste unitario de referencia.

En la Hoja de descuentos se aplicará la siguiente fórmula para determinar las pérdidas de ingresos:

$$Wx=SI(Fx=»F»); SI(Ix<Jx; Vx*Jx; Vx*Ix);0)$$

Si la operación se identifica como elegible (Fx= «F») y el ingreso medio resulta inferior al coste unitario de referencia (Ix<Jx), la fórmula lógica arroja como resultado la pérdida de envíos (Vx) multiplicada por dicho coste unitario de referencia; de no cumplirse esta segunda condición la fórmula muestra como resultado la pérdida de envíos multiplicada por el precio o ingreso medio original (Ix). De no identificarse la operación como elegible, la fórmula arroja un resultado igual a cero.

En ambos casos, la elevación del precio por efecto del IVA no se traduce en un incremento del ingreso unitario para el operador designado, manteniéndose el mismo inalterado³⁹. Siendo P2 y P1 el precio con y sin IVA respectivamente, Q2 y Q1 los volúmenes con y sin dicho impacto, y e la elasticidad, el efecto puede representarse mediante la siguiente ecuación:

³⁹ La aplicación del IVA influye en el gravamen deducible como se examinará en el último epígrafe.

$$Q2 = Q1 (P2/P1)^e$$

$$Q2*P1=(Q1*P1)*(P2/P1)^e$$

(Q2*P1) representa los ingresos del operador designado al aplicarse el IVA.
 (Q1*P1) refleja los ingresos previos a la aplicación del IVA.
 [(P2/P1)^e] representa la reacción de la demanda Q2 ante una elevación en los precios P2/P1.

Al igual que en los envíos, se distinguirán las pérdidas de ingresos de las cartas D+3 ordinarias y de las D+3 certificadas para el cómputo del efecto del IVA, sumando separadamente los resultados de las operaciones de cada uno de los citados productos. Estos totales se vincularán con la Hoja de Inputs para su agregación al efecto del IVA sobre los particulares.

4. Estimación de pérdida de envíos y de ingresos por aplicación de IVA a clientes particulares:

Para estimar la pérdida de ingresos por la imposición del IVA, se multiplicarán los ingresos de los clientes particulares obtenidos de la PYGD del ejercicio por la variación unitaria de precios con y sin IVA (=1+tipo unitario IVA) elevada a una elasticidad constante igual a -0,5, minorándose dicho resultado por el montante de ingresos sin IVA. Para estimar los volúmenes equivalentes a la pérdida de ingresos, se dividirá la pérdida de ingresos por su precio unitario medio obtenido de la PYGD.

En la Hoja de Inputs se aplica la siguiente fórmula para determinar las pérdidas de ingresos por aplicación del IVA a particulares, de forma separada a las cartas D+3 ordinarias y certificadas:

$$= (\text{Ingresos en Escenario de base}) * [(1 + \text{tipo unitario de IVA} - 1)]$$

Para determinar el volumen total perdido para clientes particulares, se divide la pérdida de ingresos por el precio unitario medio del producto correspondiente que aparece consignado en la Hoja de Inputs⁴⁰.

⁴⁰ Los ingresos unitarios de las cartas D+3 ordinarias y certificadas se calculan en los cuadros referidos en la Nota 35, utilizados para el cómputo de las proporciones porcentuales de estos productos a efectos de determinar las elasticidades promedio por reducción de la frecuencia de reparto (Apartado 3.4.1).

5. Imputación por ceco de la pérdida de envíos e ingresos por IVA:

Las pérdidas totales respectivas de envíos e ingresos por cada categoría de producto (cartas D+3 ordinarias y certificadas) se determinan en la Hoja de Inputs sumando las pérdidas correspondientes de los clientes con contrato, identificados en el punto 1, y de los clientes particulares.

Para imputar por ceco dichas pérdidas, se consignarán sus totales respectivos en las celdas de la primera Fila de las siguientes columnas: (FD) pérdida de volumen de cartas D+3 ordinarias; (FE) pérdida de ingresos de cartas D+3 ordinarias; (FI) pérdida de volumen de cartas D+3 certificadas; (FJ) pérdida de ingresos de cartas D+3 certificadas. La asignación por ceco de los referidos importes se efectuará utilizando la proporción de envíos y de ingresos por ceco del Escenario de base ($Xx/X1$ y $A1x/A11$ respectivamente para envíos e ingresos de cartas D+3 ordinarias; $Yx/Y1$ y $AJx/AJ1$ respectivamente para envíos e ingresos de cartas D+3 certificadas).

Por vía de ejemplo, la pérdida de ingresos del ceco (x) para cartas certificadas D+3 será:

$$FJx=FJ1*AJx/AJ1$$

3.4.3 Pérdida de envíos y de ingresos derivado del cierre de oficinas.

El cierre de oficinas analizado en detalle en el Apartado 2 de este Anexo, implicará una reducción en los volúmenes y de ingresos equivalente que no serían distribuidos por la red de distribución en el escenario CF. Los importes correspondientes de envíos e ingresos por tipo de servicio (Carta D+2 Ordinaria; Carta D+2 Certificada; Carta D+3 Ordinaria; Carta D+3 Certificada; Carta D+3 Publicorreo; Carta D+3 Telegráficos; Carta D+3 Servicios de Giro; Paquetería D+2 / D+3 más Cartas D+2 vinculadas al comercio electrónico) se relacionan en el Modelo del CEN por cierre de oficinas. Asimismo, se indican los ingresos no asignados a ningún envío postal.

Los importes totales de pérdidas de envíos e ingresos que figuran en la Hoja de Oficinas cerradas (ver Apartado 2.2.2) se trasladan a la Hoja de Inputs.

Las pérdidas de ingresos al resultar imputables al CEN por oficinas cerradas se trasladarán a la Hoja-resumen del Coste Neto en su calidad de Ingresos Evitados por dicho concepto. A los meros efectos de dotar de mayor transparencia al Modelo, se vincularán asimismo con la Hoja de distribución.

Las pérdidas de envíos se trasladarán a la primera fila de las columnas FQ (carta D+3 ordinaria), FV (carta D+3 certificada), GA (publicorreo), GF (telegráficos) y CK (Servicios de Giro) de la Hoja de distribución. La imputación por ceco se efectuará aplicando la proporción de envíos por ceco del Escenario de base para cada producto. De forma análoga, las pérdidas de envíos de paquetes D+3 y D+2 se trasladan a las columnas IE e IF. No se trasladarán a la Hoja de distribución las pérdidas de envíos por cartas D+2⁴¹ al no afectar al volumen de distribución ante la discontinuidad de dicho servicio.

⁴¹ Las cartas D+2 de las oficinas cerradas no incluyen ninguna vinculada al comercio electrónico, al operarse su admisión en centros distintos de los cerrados.

3.4.4 El impacto sobre la marca de la pérdida de condición operador designado.

Parte del valor de la marca «Correos» se debe a su condición de proveedor del servicio postal universal, debiendo neutralizarse esta ventaja en el Escenario contrafactual. El método de determinación e imputación ha sido establecido por el experto independiente.

1. Valor de marca de «Correos»: el experto independiente, basándose en análisis de marcas de reconocido prestigio ha determinado el valor estimado de la marca «Correos» para el periodo de referencia 2011-2020, basándose en un ranking de valores de marca de reconocido prestigio, adoptando el valor medio de 5 ejercicios (218,4 millones).

2. Proporción del valor de marca de «Correos» que obedece a su condición de operador designado: Con el fin de estimar la proporción del valor de marca de Correos que puede asignarse a la prestación de la obligación de servicio universal, el experto independiente ha aplicado un porcentaje de 16,5 % basándose en análisis y encuestas efectuados por dicho experto para otros operadores designados.

3. Estimación de la ventaja: La ventaja estimada se calculará de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\text{Ventaja asignada a la marca (intangibles)} = \text{Valor de la marca de Correos} \times 16.5\% \times \text{WACC}$$

La ventaja estimada aplicable al periodo 2011-2020 es igual a:

$$218,4 \text{ millones} \times 16,5\% \times 8,21\% = 2.958.556 \text{ euros}$$

4. Neutralización de la ventaja: Neutralizar la ventaja implica minorar los resultados del operador designado en el contrafactual. De conformidad con el criterio del experto independiente, esta operación equivale a reducir los ingresos del operador por una cuantía anual equivalente al cómputo de la ventaja. Las pérdidas de ingresos se asignan a los productos SPU (carta ordinaria D+3 y carta certificada D+3), desglosándose por cada tipo de servicio en función de la proporción porcentual obtenida de la Contabilidad Analítica y

reflejada en la Hoja de Inputs. La pérdida de ingresos así desglosada se vinculará con la Hoja de distribución, en las celdas GT1 y GY1, asignándose por ceco en función de su proporción en el Escenario de base.

5. Estimación de pérdidas equivalentes de envíos por ceco: Para estimar los volúmenes equivalentes a la pérdida de ingresos, por carta D+3 ordinaria y certificada, se dividirán los ingresos totales respectivos por su precio medio reflejado en la Hoja de Inputs. El desglose por ceco de las pérdidas de envíos equivalentes se efectuará aplicando las respectivas proporciones de envíos por ceco en el Escenario de base. En la Hoja de distribución se incluirán estas pérdidas de envíos correspondientes a la neutralización de la ventaja por imagen de marca en las columnas GS y GX asignándose por ceco en función de su proporción en el Escenario de base.

3.4.5 Discontinuidad del servicio de cartas urgentes no vinculadas a comercio electrónico.

La discontinuidad en el reparto de cartas urgentes no vinculadas al comercio electrónico en la red de distribución ordinaria implica la pérdida total de los correspondientes ingresos y envíos. Procede advertir que esta discontinuidad afectaría al conjunto de dicho servicio, aun cuando solo se compute su impacto en la distribución al excluir el CEN los costes netos de las actividades de admisión, clasificación, transporte o administración.

La pérdida por estos envíos que dejan de prestarse en el Escenario CF, y de los ingresos correspondientes, se determina de acuerdo con la siguiente secuencia:

a) Fijación del alcance de servicios que dejarían de prestarse:

Los servicios de carta urgente (Carta Ordinaria D+2 y Carta Certificada D+2) no podrían prestarse en un Escenario CF de frecuencia de distribución de 3 días por semana, procediéndose a su discontinuidad por resultar la opción más ventajosa. En el modelo se mantiene los servicios de carta urgente prestados a operadores de comercio electrónico para la distribución de mercancía de reducido valor. Al constituir un servicio plenamente equiparable al de paquetería D+2, el Escenario CF le otorga el mismo trato que al resto de servicios de paquetería, asegurando el mantenimiento de su frecuencia actual de reparto con personal específico.

b) Cuantificación de ingresos y envíos vinculados al comercio electrónico:

El importe de los envíos e ingresos de servicios de Carta Ordinaria D+2 vinculados al comercio electrónico⁴², se fijará obteniendo de la CA la facturación en servicios urgentes de los clientes que se dediquen con carácter exclusivo o preferente al comercio electrónico y la facturación correspondiente al PA 266 (Paq Light Import) servicio diseñado para la distribución de mercancía de pequeño tamaño. Este cómputo se efectuará en la Hoja de «Detalle de carta urgente». Los resultados se vincularán a la Hoja de distribución en las columnas HF (envíos) y HJ (ingresos), desglosándose por ceco según la misma proporción que el total de envíos e ingresos de cartas D+2 ordinarias (columnas HD y HH, iguales respectivamente a CO y CZ, e iguales respectivamente a V y AG del Escenario de base).

⁴² No se constatan envíos de cartas D+2 certificadas vinculadas al comercio electrónico.

c) Imputación de pérdidas de ingresos y envíos por cartas D+2:

Depuradas las cifras de envíos e ingresos de las cartas ordinarias D+2 que figuran en el Escenario de base de los paquetes ligeros de comercio electrónico, se trasladarán a la Hoja de distribución a la primera Fila de las columnas HG y HK. Su distribución por ceco se efectuará según la proporción que representa cada ceco sobre el total de envíos D+2 ordinarios (columnas HD=CO=V) e ingresos D+2 ordinarios (columnas HH=CZ=AG). A estas pérdidas de envíos e ingresos de cartas D+2 ordinarias, se sumarán las correspondientes a las cartas D+2 certificadas: envíos consignados en la columna HP

(=HM=CP del Escenario Ajustado=W del Escenario de base); ingresos consignados en la columna HT (=HQ=DA del Escenario Ajustado =AH del Escenario de base). Las pérdidas totales de envíos D+2 se consignan en la columna HV y los de ingresos en la columna HW en calidad de pérdidas derivadas de la discontinuidad de este servicio en el Escenario contrafactual.

3.4.6 Paquetería y cartas D+2 vinculadas al comercio electrónico.

Estos productos computan como pérdidas totales de envíos a efectos de determinar el CEN por distribución, al asegurarse su reparto por medios diferenciados de la red ordinaria. No computan como pérdidas de ingresos al mantenerse inalterada su distribución, a excepción de las pérdidas experimentadas por las oficinas cerradas.

En la Hoja de distribución se reflejan los envíos de paquetes (paquetes D+2, paquetes D+3, paquetes ligeros D+2 ordinarios de comercio electrónico y paquetes ligeros D+2 certificados de comercio electrónico) en las columnas HY a IB. Este conjunto de envíos constituye la pérdida correspondiente de estos productos al asegurarse su distribución con medios propios.

3.4.7 Ingresos evitados y pérdidas totales de envíos.

Las pérdidas totales de envíos por los efectos examinados en los epígrafes anteriores del Apartado 3.4 se incluyen en la Hoja de distribución en las siguientes columnas por los distintos productos:

– IH e II: reflejan las pérdidas respectivas de envíos de las cartas D+2 ordinarias y certificadas (incluyendo las vinculadas al comercio electrónico). Estas pérdidas derivan de la discontinuidad de este servicio de cartas urgentes y de la prestación del servicio de paquetes ligeros de comercio electrónico con medios propios, así como de las pérdidas por oficinas cerradas. La combinación de estos supuestos equivale a la reducción total de estos productos en el volumen objeto de reparto en la red ordinaria. IH es igual a HD, a CO del Escenario Ajustado y a V del Escenario de base, pues el contrafactual contempla la plena discontinuidad o reparto con medios alternativos para estos productos, afectando así al CEN por distribución.

– IJ: refleja las pérdidas de envíos de las cartas D+3 ordinarias por los siguientes efectos: contracción de la demanda por la reducción de la frecuencia de reparto (EQ); impacto sobre la demanda de la aplicación del IVA (FD); envíos perdidos por el cierre de oficinas (FQ); envíos equivalentes a la pérdida de ingresos por la neutralización de la ventaja por marca (GS).

– IK: refleja las pérdidas de envíos de las cartas D+3 certificadas por los siguientes efectos: contracción de la demanda por la reducción de la frecuencia de reparto (EV); impacto sobre la demanda de la aplicación del IVA (FI); envíos perdidos por el cierre de oficinas (FV); envíos equivalentes a la pérdida de ingresos por la neutralización de la ventaja por marca (GX).

– IL, IM e IN: refleja las pérdidas respectivas de envíos por publicorreo, servicios telegráficos y servicios de giro por el cierre de oficinas (calculadas en GA, GF y GK).

– IO: refleja la ausencia de pérdidas de envíos por cierre de oficinas en los envíos electorales, al no afectar dichos cierres a este servicio.

– IP e IQ: reflejan las pérdidas respectivas de envíos de paquetes D+2 y D+3 en su totalidad al prestarse estos servicios con medios propios, además de perderse una parte de estos envíos por el cierre de oficinas. La combinación de ambos supuestos equivale a la reducción total de estos productos en el volumen objeto de reparto en la red ordinaria. IP es igual a HY, a CW del Escenario Ajustado y a AD del Escenario de base. IQ es igual a HZ, a CX del Escenario Ajustado y a AE del Escenario de base. En ambos casos, el contrafactual contempla el reparto con medios alternativos para estos productos, afectando así al CEN por distribución.

El conjunto de pérdidas de ingreso por los anteriores conceptos (a excepción del derivado de cierre de oficinas que computa como ingresos evitados por cierre de oficinas) constituye el Ingreso Evitado del CEN de distribución.

Se expone en el Cuadro 6 la relación de partidas que configuran el Ingreso Evitado por distribución:

Cuadro 6

Componentes del Ingreso Evitado por reducción en la frecuencia de distribución (CY1)

Partida del modelo de distribución	Origen de pérdida de ingreso	Producto
CC1+CD1	Reducción de la frecuencia de distribución.	Cartas D+3 ordinarias y certificadas (SPU).
CI1+CK1	Impacto de la aplicación del IVA.	Cartas D+3 ordinarias y certificadas (SPU).
CP1	Neutralización de la ventaja por valor de marca.	Ingresos totales.
CT1	Discontinuidad de cartas D+2.	Cartas D+2 ordinarias y certificadas (no SPU).

El conjunto de pérdidas de envíos resulta un factor determinante, junto con el efecto de la inferior frecuencia de reparto, para el cómputo de los costes evitados por distribución al configurar la necesidad de un menor dimensionamiento de recursos humanos y costes laborales para la distribución de un volumen objeto de reparto sensiblemente inferior en el Escenario contrafactual en comparación con el Escenario Ajustado por la neutralización de los descuentos.

3.5 Escenario contrafactual: determinación de los costes evitados.

Las pérdidas de envíos en el Escenario contrafactual⁴³ determinan los volúmenes resultantes por producto, permitiendo calcular las horas incurridas correspondientes teniendo en cuenta tanto la minoración de los envíos como la reducción en la frecuencia de reparto. Este cómputo de horas incurridas determinará los recursos humanos necesarios para asegurar la distribución en el Escenario contrafactual, y los costes laborales correspondientes. La diferencia entre dichos costes y los del Escenario Ajustado constituirá el Coste Evitado por distribución.

⁴³ Ver apartado 3.4.

3.5.1 Volúmenes de envíos en el Escenario contrafactual.

Los volúmenes del Escenario CF de los servicios de Carta D+3 Ordinaria, Carta D+3 Certificada, Carta D+3 Publiccorreo, Carta D+3 Telegráficos, Carta D+3 Servicios de Giro y Carta D+3 Servicios Electorales, se calculan aplicando las pérdidas de envíos indicadas en el Apartado 3.4.7 a los envíos correspondientes del Escenario Ajustado (ver Apartado 3.3) consignados en las columnas CO a CX. Las Columnas IW a JF reflejan los envíos por ceco en el Escenario contrafactual de los distintos productos. Por vía de ejemplo, los envíos de cartas D+3 ordinarias (IY) en el CF se deducirán aplicando la siguiente fórmula:

$$IYx = CQx + IJx$$

Siendo $IJx = EQx + FDx + FQx + GSx$.

La fórmula refleja que el volumen de cartas D+3 ordinarias del ceco (x) en el Escenario contrafactual (IYx) es igual a los envíos del Escenario Ajustado (CQx) minorados por las pérdidas de envíos (JX) en concepto de los distintos conceptos del Apartado 3.4: reducción de la frecuencia de reparto (EQx), impacto del IVA (FDx), cierre de oficinas (FQx) y neutralización de la ventaja asociada a la marca (GSx).

De forma análoga, se calcula el volumen de las cartas D+3 certificadas en el contrafactual, consignándose el resultado en la columna IZ.

El volumen en el Escenario CF de los productos no SPU computables a estos efectos, se obtienen aplicando las pérdidas de envíos por cierre de oficinas a los montantes correspondientes del Escenario Ajustado (iguales a los del Escenario de base) y se consignan en las columnas JA (carta D+3 Publicorreo.); JB (carta D+3 Telegráficos); JC (carta D+3 Servicios de giro) y JD (carta D+3 Servicios electorales).

El volumen en el Escenario contrafactual de los envíos de cartas D+2 ordinarias y certificadas (IW e IX) y de paquetes D+2 y D+3 (JE y JF) es igual a cero.

El montante total de envíos en el Escenario contrafactual se refleja en la columna JG, sumando los montantes de las columnas IW a JF.

3.5.2 Horas incurridas en el Escenario contrafactual.

En el Escenario CF las horas incurridas se verán reducidas respecto al Escenario de base como consecuencia de: (i) La reducción del número de envíos y (ii) la reducción de la frecuencia de distribución. Las horas incurridas se calcularán siguiendo la siguiente secuencia:

1. Horas de actividades no relacionadas con el desplazamiento:

Las horas incurridas en el Escenario CF por las actividades no relacionadas con el desplazamiento ni la atención al público se calcularán multiplicando los envíos consignados en el Apartado 3.5.1 por el tiempo de ejecución promedio, obtenido como cociente entre las horas dedicadas a estas actividades por ceco y los volúmenes del Escenario Ajustado.

En la Hoja de distribución se consignará, en primer lugar, el tiempo de ejecución promedio, medido en horas, para cada ceco y producto⁴⁴ indicado en el Apartado 3.5.1, en 6 columnas sucesivas JH a JM.

⁴⁴ No se incluyen los productos con volúmenes nulos: cartas D+2 y paquetes.

Por vía de ejemplo, el tiempo unitario de las cartas D+3 ordinarias, consignado en la columna JH se calculará dividiendo las horas incurridas en el Escenario Ajustado para las actividades de distribución no relacionadas con el desplazamiento, entre el volumen de dicho producto en el Escenario Ajustado, mediante la siguiente fórmula:

$$JHx = DMx / CQx$$

Se procede de forma similar para calcular el tiempo unitario de estas actividades para las cartas D+3 certificadas (JIx=DNx/CRx).

Para los productos no SPU el tiempo unitario se deduce del Escenario de base. Por vía de ejemplo, el correspondiente a cartas D+3 Publicorreo (DJ) es igual a:

$$JJx = DOx / CSx^{45}$$

⁴⁵ Ver Cuadro 1.

Seguidamente, se calcularán las horas incurridas en actividades no de desplazamiento (ni de atención al público) multiplicando los volúmenes de las columnas IY a JD por los correspondientes tiempos unitarios consignados en las columnas JH a JM. El resultado de esta operación se incluirá en la columna JN que refleja el total de horas incurridas en actividades distintas del desplazamiento y atención al público.

2. Horas de actividad de desplazamiento: Las horas incurridas en el Escenario contrafactual se calculan en la Hoja auxiliar de desplazamiento en el CF, denominada

«Hoja de desplazamiento CF». Dicha Hoja se configura de forma análoga a la Hoja de desplazamiento del epígrafe b) del Apartado 3.3.4, con las siguientes diferencias:

a) Las referencias a «Escenario de base» se sustituyen por «Escenario Ajustado». Consecuentemente, (E) refleja el número de días de reparto en el año; (F) refleja las horas de desplazamiento en el Escenario Ajustado (columna DV de la Hoja de distribución); (E) refleja el volumen total de envíos del Escenario Ajustado (columna CY de la Hoja de distribución); (I) calcula las horas diarias de desplazamiento en el Escenario Ajustado ($=F/E$).

b) Las referencias a «Escenario Ajustado» se sustituyen por «Escenario contrafactual» o «CF». Consecuentemente, (J) refleja el volumen total de envíos del CF (columna JG de la Hoja de distribución); (K) porcentaje de reducción en la frecuencia de reparto que asciende a 40% para todos ceco; (L) los días de reparto por año igual a E multiplicado por 60%.

c) El Cuadro 2 se sustituye por el siguiente Cuadro 7, al modificarse el rango significativo⁴⁶.

⁴⁶ Los porcentajes de cambio en los volúmenes diarios oscilan entre 38% y 65%.

Cuadro 7

Variación horas desplazamiento por cambios en volúmenes diarios

% Cambio en tiempos de desplazamiento

% Cambio volumen diario	Urbano	Rural
10,00%	1,32%	2,45%
20,00%	2,36%	4,48%
25,00%	2,79%	5,36%
26,00%	2,88%	5,53%
27,00%	2,96%	5,69%
28,00%	3,03%	5,86%
29,00%	3,11%	6,01%
30,00%	3,18%	6,17%
31,00%	3,26%	6,32%
32,00%	3,33%	6,47%
33,00%	3,40%	6,62%
34,00%	3,47%	6,76%
35,00%	3,53%	6,91%
36,00%	3,60%	7,05%
37,00%	3,66%	7,18%
38,00%	3,72%	7,32%
39,00%	3,78%	7,45%
40,00%	3,84%	7,58%
41,00%	3,90%	7,71%
42,00%	3,96%	7,83%

% Cambio volumen diario	Urbano	Rural
43,00%	4,02%	7,96%
44,00%	4,07%	8,08%
45,00%	4,12%	8,20%
46,00%	4,18%	8,31%
47,00%	4,23%	8,43%
48,00%	4,28%	8,54%
49,00%	4,33%	8,65%
50,00%	4,38%	8,76%
60,00%	4,81%	9,76%
70,00%	5,16%	10,59%

Se procede, de forma análoga a las operaciones descritas en el epígrafe b) del Apartado 3.3.4, para calcular en (M) el porcentaje de cambio en los volúmenes diarios; en (N) la variación del tiempo de desplazamiento aplicando el valor correspondiente del Cuadro 7; en (O) las horas diarias de desplazamiento en el CF; y en (P) las horas totales de desplazamiento por año en el CF.

La columna P, horas totales de desplazamiento en el CF, se traslada a la Hoja de distribución en la columna (JO).

3. Horas de atención al público:

En el Escenario de base con un reparto de 5 días a la semana, la atención al público se lleva a cabo en algunos cecoc rurales, durante una media de 30 minutos al día (2,5 horas semanales). En el Escenario contrafactual de 3 días de reparto por semana, se continuaría ofreciendo la atención al público en dichos cecoc con una duración equivalente, reflejándose el tiempo total invertido en dicho Escenario por esta actividad en la columna (JP).

4. Total de horas incurridas: El total de horas incurridas por cecoc (JQx) ascenderá a la suma de las horas incurridas de las actividades no relacionadas con el desplazamiento, las horas dedicadas al desplazamiento y las horas de atención al público.

3.5.3 Plantilla necesaria y costes evitados por distribución.

La reducción de horas de distribución en el contrafactual se traduce en una correlativa menor plantilla necesaria. Los ahorros de costes laborales (y asociados) determinan el Coste Evitado por distribución. El cálculo de la plantilla necesaria y de los costes equivalentes en el Escenario CF se estima de acuerdo con la siguiente secuencia:

1. Determinación de las horas de trabajo de referencia: Las horas de trabajo de referencia por cecoc (JS) se determinarán aplicando a las horas incurridas totales calculadas en la columna JQ del Apartado anterior un porcentaje de utilización efectiva del 90%⁴⁷. Consecuentemente, se obtendrán dividiendo las horas incurridas entre 0,9:

⁴⁷ Porcentaje de horas incurridas en relación con las horas laborales efectivas.

$$JSx=JQx/0,9$$

2. Determinación de la plantilla necesaria en el Escenario CF: La plantilla necesaria en el CF para la distribución de los servicios en la red ordinaria (JU) se obtendrá dividiendo

las horas de trabajo de referencia (JS) entre el número de horas anuales realistas de trabajo del Escenario Ajustado:

$$\text{Plantilla necesaria Escenario CF} = \frac{\text{Horas de trabajo de referencia}}{(\text{número de días laborables}) * (1 - \% \text{ absentismo}) * ((7,6 (\text{horas disponibles convenio}) - 0,3 (\text{descanso diario}) + 0,08 (\text{promedio horas extras}))}$$

3. Determinación del ahorro de costes de personal: El ahorro de costes de costes de personal por ceco del Escenario CF respecto al Escenario de base, que representa el Coste Evitado por distribución (JY), se calculará multiplicando la diferencia entre la plantilla de referencia el Escenario contrafactual (JU) y la plantilla necesaria en el Escenario de Base Ajustado (CN) por los costes laborales unitarios por empleado (U).

$$\text{Coste Evitado por distribución: } JYx = (JUx - CNz) * \$U\$x$$

3.5.4 Costes incrementales de reparto específico de paquetería.

En un Escenario CF donde la frecuencia de distribución se ha establecido en 3 días por semana, resulta necesaria la contratación de personal específico que garantice la calidad en plazo de los servicios de Paquetería D+3 y Paquetería D+2, así como las cartas urgentes D+2 vinculadas al comercio electrónico. La estimación del personal de reparto necesario para la distribución de estos servicios se realizará aplicando los siguientes pasos:

1. Estimación de volumen para ser distribuido: El volumen que debe ser atendido por la red adicional corresponderá al de los servicios de Paquetería D+3, Paquetería D+2 y Carta urgente vinculada a comercio electrónico. Su montante figura en la columna KI y KQ de la Hoja de distribución. Se desglosará en la Hoja de distribución en las columnas según las categorías por tipo de paquete y destino que figuran en el Cuadro 8 del punto 2 siguiente.

2. Estimación de plantilla necesaria: La plantilla por ceco necesaria se estimará en función del número de envíos distribuidos efectivos medios por cartero y día obtenido de los sistemas de gestión de la red de operaciones. En el siguiente Cuadro 8 se incluyen los ratios de productividad aplicables:

Cuadro 8

Productividad diaria: envíos/cartero día para estimación de plantilla de reparto de paquetería

Ámbito de población	Paq D+2/ Paq D+3	Carta Urgente/ Paq Light
D1	72,61	449,08
D2	58,67	356,03
D3	46,29	283,56

El número de personal necesario para hacerse cargo del reparto de paquetería será el resultante de aplicar la siguiente expresión:

$$\text{Plantilla reparto de paquetería} = \frac{\text{Volumen paquetería}}{(\text{productividad diaria} \times \text{Número días laborables realistas})}$$

La plantilla de reparto de paquetería se obtendrá en la Hoja de distribución (columna KM y columna KV) por la suma de la referida fórmula aplicada a cada tipo descrito en el

Cuadro 8, dividiendo su correspondiente volumen por el producto de multiplicar la respectiva productividad diaria por los días laborables realistas =(días laborables por operario)*(1-% absentismo).

3. Estimación de costes de personal equivalentes: Los costes de personal se obtendrán como resultado de multiplicar la plantilla necesaria para el reparto de paquetería (KM y KU) por el coste laboral unitario de referencia que figura en la columna (U) de la Hoja de distribución. El resultado se consignará en la columna KO y KW. Este coste incremental, que computa como un coste evitado de signo negativo, se trasladará a la Hoja-resumen del Coste Neto.

3.5.5 Necesidad de instalación de buzones de alcance.

El Escenario contrafactual implica una reducción de la frecuencia de reparto equivalente a un 40%, elevando la carga diaria de reparto en dicho porcentaje. En determinadas rutas, resultará necesario instalar buzones de alcance adicionales para asegurar la tarea de reparto evitando fenómenos de exceso de peso y volumen.

La determinación del número de buzones de alcance adicionales se realizará en la Hoja auxiliar de buzones de alcance, denominada «Hoja de buzones de alcance», de acuerdo con los siguientes criterios:

- Se identificarán el número de cada ceco (A); su denominación (B); su Tipo 0, 2, R, S (C); su número de rutas a pie o con Carritos (D); su número de rutas con Motos (E); su número de rutas con Coche (F); su número de rutas totales (G);
- Se consignarán los envíos distribuidos por ceco en el Escenario contrafactual, desglosados por tipos de bandeja: (H) volumen en bandeja tipo A; (I) volumen en bandeja tipo B; (J) volumen en bandeja tipo C; (K) volumen en bandeja D. Se asignarán los PA a cada una de las cuatro tipologías de bandejas que utiliza el operador designado.
- Estos envíos serán convertidos en kg aplicando el peso medio por PA. El peso total por ceco se consignará en la columna (L).
- Los volúmenes por tipos de bandeja se transformarán en volúmenes equivalentes al tipo de bandeja A, aplicando los siguientes factores de conversión: A=1; B=8,5; C=136 y D=272. Estos volúmenes equivalentes en bandejas tipo A se consignarán en 4 sucesivas columnas M a P. La suma total de volumen equivalente en bandejas tipo A se consignará en la columna (Q).
- Se determinará en la columna (R) el volumen diario equivalente en bandejas A repartido por ruta en cada ceco, teniendo en cuenta que los días de reparto en el contrafactual equivalen al 60% del Escenario de base, mediante la fórmula:

$$Rx = Qx/Gx/(217 * 0,6)$$

- Se determinará en la columna (S) para cada ceco el peso en kg distribuido por día de reparto y ruta, teniendo en cuenta la menor frecuencia de reparto, mediante la fórmula:

$$Sx = Lx/Gx/(217 * 0,6)$$

- Se determinará en la columna (T) el volumen máximo de reparto diario por ruta, teniendo en cuenta que dicho volumen asciende a 900 para el reparto a pie/carrito, a 300 en moto y a 2.700 en coche. Se aplicará la siguiente fórmula:

$$Tx = (900*Dx+300*Ex+2.700*Fx)/Gx$$

- Se determinará en la columna (U) el peso máximo de reparto diario por ruta, teniendo en cuenta que dicho peso asciende a 30 kg para el reparto a pie/carrito, a 30 kg en moto y a 90 en kg coche. Se aplicará la siguiente fórmula:

$$U_x = (30 \cdot D_x + 30 \cdot E_x + 90 \cdot F_x) / G_x$$

– Se determinará si existe un volumen diario por ruta (R) superior al máximo correspondiente (T) estimándose en tal caso el exceso en la columna W, mediante la fórmula:

$$W_x = SI(R_x > T_x; R_x - T_x; 0)$$

– De forma análoga, se estimará en (Y) si existe un exceso de peso por día y ruta, aplicando la siguiente fórmula:

$$Y_x = SI(S_x > U_x; S_x - U_x; 0)$$

– Cuando se excede la capacidad en volumen o peso, teniendo en cuenta que el volumen y peso máximos por buzón y ruta ascienden a 1.800 y 60 kg respectivamente, resulta necesario instalar buzones de alcance que cubran el mayor de dichos excesos, calculado en la columna (X) mediante la fórmula:

$$X_x = MAX(W_x / 1800; Y_x / 60)$$

X_x compara el número de buzones de alcance necesarios para cubrir el exceso de volumen y peso, por ruta, seleccionando el que arroja un número mayor.

– La columna (Y) determina el número de buzones necesarios en el Escenario contrafactual, multiplicando el máximo de buzones X por ruta por el número de rutas, redondeando el resultado por exceso y sin decimales:

$$Y_x = REDONDEAR.MAS(X_x \cdot G_x; 0)$$

– Para determinar el número de buzones adicionales (AB) se restará el número de buzones de alcance existentes en 2010 (Z), Escenario de base, al número de buzones necesarios en cada ejercicio, teniendo en cuenta que los buzones adicionales instalados en ejercicios previos del periodo del Plan de Prestación (AA) permanecerán operativos y deberán restarse asimismo:

$$AB_x = SI(Y_x > (Z_x + AA_x); Y_x - Z_x - AA_x; 0)$$

Siendo: Y_x el número de buzones de alcance necesarios en el ceco (x); Z_x el número de buzones de alcance existentes en el ceco (x) en 2010; AA_x los buzones adicionales instalados en años previos del periodo en el ceco (x); AB_x el número de buzones de alcance adicionales a instalar en el ceco (x) en el ejercicio.

Siempre que Y_x supere la suma de buzones existentes en 2010 y los instalados en años previos del periodo 2011-2020, los buzones adicionales a instalar ascenderán a Y_x menos dicha suma; en caso contrario, no se instalarán buzones adicionales.

– El coste asociado a la instalación de cada buzón de alcance necesario en el Escenario contrafactual se obtendrá de la CA sumando los siguientes conceptos: (i) Amortización de la inversión (incluyendo costes de instalación) de los buzones de alcance instalados; (ii) Costes anuales de mantenimiento de los buzones instalados. Los costes de amortización y mantenimiento de los buzones adicionales instalados se computarán en el año de instalación y años sucesivos. Los costes unitarios por buzón de alcance instalado se consignarán en la columna (KZ).

– Los buzones de alcance adicionales en un ejercicio dado respecto a los existentes en el Escenario de base de 2010, se mostrarán en la columna (KY), sumando los instalados en los años previos del periodo con los instalados en el año de referencia:

$$AD_x = AA_x + AB_x$$

– El coste correspondiente de los buzones de alcance adicionales (AE) se determinará multiplicando su número por el coste unitario:

$$AEx = \$AC * ADx$$

El coste incremental de los buzones de alcance adicionales de cada ejercicio (suma de la columna AE) se vinculará con la Hoja-resumen de Coste Neto.

3.5.6 Cómputo total del CEN por reducción en la frecuencia de distribución.

El CEN correspondientes a la reducción de la frecuencia de distribución será el resultado de restar el Ingreso Evitado y los Costes incrementales por paquetería y buzones de alcance adicionales al Coste Evitado.

Coste Neto por reducción en la frecuencia de distribución:

- + Coste Evitado.
- Ingresos Evitados.
- Costes incrementales por costes laborales adicionales en paquetería.
- Costes incrementales por buzones de alcance adicionales.

4. Ventajas inmateriales y otros elementos del CEN.

En este Apartado se cuantifican otros aspectos que tendrían impacto en los ingresos y los costes de la compañía en un hipotético Escenario CF sin obligaciones de SPU. En concreto se han considerado los siguientes elementos de cálculo:

- i) Costes evitados por aplicación del IVA en el Escenario contrafactual.
- ii) Ingresos Evitados por el cese de derechos exclusivos en la distribución sellos.
- iii) Neutralización de ventaja por ahorro en publicidad en las oficinas cerradas.
- iv) Beneficio razonable.
- v) Incentivos de eficiencia.

4.1 Costes evitados por aplicación del IVA a productos SPU.

Adicionalmente al impacto sobre la demanda, considerado en el modelo de distribución, la exención del IVA en sus ventas de productos SPU reduce sensiblemente la capacidad del operador designado para deducir de su cuota del IVA el gravamen soportado por este tributo en la adquisición de bienes y servicios.

El Escenario contrafactual implica, como se ha expuesto, que las ventas de productos SPU actualmente exentos quedarían gravados, al perder Correos la condición de operador designado. En consecuencia, en dicho Escenario, el operador podría deducirse de sus cuotas por dicho gravamen el montante del IVA soportado por adquisición de bienes y servicios, hasta el límite de una prorrata que solo incluiría eventuales operaciones exentas distintas de las que actualmente gozan los servicios SPU que presta.

En consecuencia, Correos en el Escenario contrafactual se vería descargado de los costes que representan en el Escenario de base el IVA soportado no deducible en sus cuotas. Estos costes tienen la consideración de Costes Evitados por IVA que se suman a los restantes Costes Evitados (por distribución y por cierre de oficinas) para determinar el Coste Evitado total de Correos. El Coste Evitado por IVA en cada ejercicio se calculará como diferencia entre el montante de IVA soportado y el efectivamente deducido en las cuotas de IVA satisfechas⁴⁸.

⁴⁸ Propuesta de cómputo establecida por el experto independiente y verificada por la Comisión Europea en el marco de su Decisión.

Los importes correspondientes al IVA soportado y al efectivamente deducido se obtendrán por Correos de las autoliquidaciones y declaraciones de IVA presentadas a la Agencia Tributaria en cada período. El montante de IVA soportado incluirá el importe del conjunto de gastos potencialmente deducibles de no aplicarse la actual exención a los productos y servicios SPU y la cuota efectivamente deducible, el importe que Correos se deduce aplicando el principio de la prorrata o de la proporción de los servicios sujetos.

Los costes evitados por este concepto se calcularán en la Hoja de Inputs y su resultado se vinculará con la Hoja-resumen de Coste Neto.

4.2 Neutralización de la ventaja por derechos exclusivos en la distribución sellos.

En el Escenario contrafactual, el operador designado perdería los derechos exclusivos en la prestación de servicios filatélicos. Esto implicaría una reducción de su cuota de mercado y beneficios asociados en estos servicios.

De conformidad con la propuesta del experto independiente, la neutralización de esta ventaja se traducirá en un Ingreso Evitado calculado según el siguiente método:

La ventaja imputable se calculará multiplicando el margen de beneficios del operador en la prestación de servicios filatélicos por la pérdida estimada de cuota de mercado en este segmento de mercado según la fórmula siguiente:

$$CEN \text{ distribución de sellos} = [(R)_{\text{filatelia}} - C_{\text{filatelia}}] * \nabla MS$$

Siendo:

$R_{\text{filatelia}}$: la estimación de ingresos medios derivados de la prestación de servicios filatélicos en el periodo de referencia.

$C_{\text{filatelia}}$: la estimación de los costes medios de dicha prestación en el periodo de referencia.

∇MS : la pérdida estimada media de cuota de mercado del operador en el mercado filatélico durante el periodo de referencia.

De conformidad con las estimaciones del experto independiente, el ajuste por este concepto asciende a 2.085.043 euros de media anual aplicable al conjunto del periodo 2011-2020.

La neutralización de esta ventaja se traducirá en un montante anual equivalente de Ingreso Evitado que se incluirá en la Hoja-resumen de Coste Neto.

4.3 Neutralización de la ventaja en publicidad.

En el escenario contrafactual algunas oficinas cerrarían, ejerciendo un impacto en la visibilidad del operador, al no poder utilizar estos espacios para mostrar su logo. Esta publicidad constituye la ventaja diferencial respecto al Escenario de base, de conformidad con el criterio del experto independiente.

Se estimará esta ventaja multiplicando el número de oficinas que cerrarían en el contrafactual por el precio de mercado que Correos tendría que pagar por publicitarse en una ubicación similar⁴⁹.

⁴⁹ Propuesta de cálculo establecida por Frontier como experto independiente y verificada por la Comisión Europea en el ámbito de la revisión del modelo.

Dado que los precios de publicitarse pueden diferir dependiendo de la ubicación de la oficina, se distinguirá entre oficinas «principales» y las otras oficinas «D1». El resto de las oficinas quedan excluidas del cálculo debido a su limitado impacto publicitario.

La fórmula para estimar este beneficio intangible en un año dado es la siguiente:

$$No.PO * PrecioPO/cartel/año + No.D1 * PrecioD1/cartel/año$$

Donde No.P0 es el número de oficinas principales, No.D1 es el número de oficinas del tipo D1, Precio P0/cartel/año es el precio anual por mantener el logo «Correos» en las oficinas principales y Precio D1/cartel/año es el precio anual por mantener el logo «Correos» en el resto de las oficinas D1.

El experto independiente estimó el montante anual aplicable al periodo 2011-2020 en 282.000 euros.

La neutralización de esta ventaja se realizará en la Hoja-resumen de Coste Neto, computando el citado montante como Ingreso Evitado.

4.4 Determinación del beneficio razonable.

La Ley 43/2010 establece que en la determinación del coste neto se tendrá en cuenta el derecho del operador designado a obtener un beneficio razonable.

Para calcular el beneficio razonable se compara la remuneración del capital en el caso base y en el Escenario contrafactual, lo que implica que el coste neto es una comparación de beneficios netos tal y como muestra la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad razonable} = \text{WACC} \times (\text{Capital empleado en el caso base} - \text{capital empleado en el contrafactual})$$

Por tanto, el beneficio razonable remunera tanto en el caso base como en el contrafactual, el capital que se emplea para la prestación del servicio debería conllevar una remuneración equivalente al coste medio ponderado del coste de capital (WACC)⁵⁰ multiplicado por el capital empleado. Se considera capital empleado la suma del valor neto contable del activo fijo y del capital circulante.

⁵⁰ Ver Cuadro Anexo I.

La variación entre el Escenario de base y el contrafactual del valor neto contable de los activos de Correos se produce por el cierre de las oficinas no rentables en el Escenario contrafactual. Por lo tanto, se tomará el valor neto contable de las oficinas cerradas como la base del activo fijo a remunerar para el cálculo de la rentabilidad razonable de capital utilizado por el operador para la prestación del SPU.

Por otro lado, el capital circulante es la diferencia entre el activo circulante y el pasivo corriente. El activo circulante incluye el efectivo y cualquier otro activo de la empresa susceptible de convertirse en efectivo en menos de un año. El pasivo corriente incluye las obligaciones exigibles en plazos inferiores a un año.

En caso de no disponerse de información sobre el capital circulante de oficinas postales individuales, su capital circulante se inferirá de los costes de explotación e ingresos reales de dichas oficinas por extrapolación de las magnitudes contables correspondientes de Correos. El Cuadro 9 siguiente establece el método para realizar esta inferencia por extrapolación:

Cuadro 9

Obtención del capital circulante por oficina cerrada en el Escenario contrafactual

	Concepto a determinar del ceco	Ratio aplicable de Correos
Activo corriente.	Cuentas por cobrar.	Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar/Ingresos totales.
	Efectivo.	Efectivo/Ingresos totales.
Pasivo corriente.	Cuentas por pagar.	Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar/gastos de explotación.

Para la obtención del activo corriente (Cuentas por cobrar y Efectivo) de cada ceco se multiplicarán sus ingresos totales por los ratios correspondientes de Correos, reflejados en su Cuenta de Resultados, según la equivalencia del Cuadro 9. Análogamente, las Cuentas por pagar de cada ceco se determinarán multiplicando sus Gastos de Explotación por el

ratio correspondiente de Correos, según la equivalencia del Cuadro 9. El capital circulante se obtendrá como diferencia entre el activo corriente y el pasivo corriente.

4.5 Incentivos de eficiencia.

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 43/2010, el párrafo 39 del Marco de Servicios de Interés Económico General (SIEG) de 2012 estipula la necesidad de introducir en la compensación un factor o incentivo de eficiencia salvo que pueda justificarse debidamente que dicha inclusión no resulta viable o adecuada.

Con el fin de cumplir con este requisito, se aplica el cálculo efectuado por el experto independiente, basado en la productividad prevista del operador designado, en función de las perspectivas en 2010 de reducción anual media de mano de obra, y en la evolución prevista de los salarios de Correos respecto a los del sector servicios a tiempo completo de la economía española.

Para el período 2011-2020, el experto independiente estableció un valor medio anual de -1,7% aplicable al importe del CEN. En consecuencia, se aplicará en todos los ejercicios del periodo del Plan de Prestación el siguiente factor de eficiencia:

$$\text{Factor de eficiencia} = \text{Total Coste Neto anual} * (-1,7\%)$$

5. Cálculo del coste evitado neto total.

En los anteriores Apartados se han descrito los distintos elementos que componen en Coste Evitado Neto. El cálculo de su importe total se efectuará en la Hoja-resumen del Coste Neto de acuerdo con la siguiente secuencia:

5.1 Coste Evitado Neto (CEN) por cierre de oficinas.

(+) Costes Evitados de oficinas cerradas:

Ascienden a la suma de la columna C de la Hoja de oficinas cerradas del Apartado 2.2.2. Representa los costes de admisión, entrega y liquidación en actividades desarrolladas en el seno de las oficinas cerradas, determinadas en función de los criterios del Apartado 2.1, costes que se ahorran al no permanecer operativos dichos ceco en el Escenario contrafactual para el desarrollo de dichas actividades.

(-) Ingresos Evitados:

Ascienden a la suma de la columna E de la Hoja de oficinas cerradas del Apartado 2.2.2. Representa los ingresos que se pierden en las oficinas cerradas al no trasladarse al ceco más próximo por aplicación del factor $(1 - \text{Alfa})$.

(=) CEN por oficinas cerradas: Costes Evitados menos Ingresos Evitados.

5.2 Coste Evitado Neto (CEN) por reducción en la frecuencia de distribución.

(+) Costes Evitados por reducción en la frecuencia de distribución:

Ascienden a la suma de la columna EA de la Hoja de distribución⁵¹ y representan los costes laborales (y asociados) que se ahorran en el Escenario contrafactual por el doble efecto de la minoración del volumen de envíos y la menor frecuencia de reparto.

⁵¹ Ver Apartado 3.5.4.

La comparación se establece con un Escenario de base Ajustado para neutralizar el impacto de los descuentos practicados a los clientes contractuales, ajuste que se traduce en una minoración de envíos y costes laborales.

A este Escenario Ajustado se aplican las minoraciones de envíos derivadas de los impactos sobre la demanda de la menor frecuencia de reparto, de la aplicación del IVA a

los productos SPU, del cierre de oficinas, de la discontinuidad de cartas urgentes D+2, de la paquetería objeto de reparto con medios propios, y de los envíos equivalentes a la neutralización en ingresos de la ventaja por imagen de marca.

Estas minoraciones determinan una reducción equivalente en el tiempo necesario para efectuar las labores de reparto y, consiguientemente, en una necesidad menor de plantilla. Los costes laborales ahorrados constituyen los Costes Evitados.

La determinación de estos Costes Evitados se limita a las actividades de distribución desarrolladas por los ceco tipo 0, 2, R y S, no computándose los ahorros de coste en otras actividades tales como la admisión, la clasificación, el transporte o los gastos de administración y estructura, configurando así un Modelo con hipótesis sensiblemente restrictivas.

El Modelo se limita a los impactos sobre los productos SPU (a excepción de los envíos no SPU de las oficinas cerradas).

(-) Ingresos Evitados por reducción en la frecuencia de distribución:

Ascienden a la suma de la columna CY de la Hoja de distribución y representan los ingresos equivalentes a las pérdidas de envíos descritas en el anterior epígrafe⁵², a excepción de los ingresos por paquetería que se mantienen inalterados.

⁵² Ver Apartado 3.4.7 y Cuadro 6.

(-) Costes incrementales por paquetería:

Ascienden a la suma de la columna EI de la Hoja de distribución y representan los costes adicionales de personal para asegurar el reparto de estos productos sin reducir su frecuencia de reparto.

(-) Costes incrementales por buzones de alcance:

Ascienden a la suma de la columna AE de la Hoja de buzones de alcance y representan los costes anuales de amortización y mantenimiento de los buzones adicionales necesarios para asegurar el reparto con una elevación de la carga diaria por ruta consecuencia de la menor frecuencia de distribución.

(=) CEN por distribución: Costes Evitados menos Ingresos Evitados menos Costes Incrementales.

5.3 Otros elementos del CEN total.

(+) Costes Evitados por aplicación del IVA a productos SPU⁵³:

(-) Ingresos Evitados por pérdida de derechos exclusivos en ventas de sellos⁵⁴.

(-) Ingresos Evitados por neutralización de la ventaja en publicidad⁵⁵.

(+) Beneficio razonable = (VNC de oficinas cerradas) * WACC.

(+) Incentivo de eficiencia = CEN⁵⁶*(-1,7%).

⁵³ Ver Apartado 5.1.

⁵⁴ Ver Apartado 5.2.

⁵⁵ Ver Apartado 5.3.

⁵⁶ Incluyendo CEN por cierre de oficinas, CEN por distribución y costes e ingresos evitados reseñados en el punto 3 (IVA, derechos exclusivos en sellos y publicidad).

5.4 Coste Evitado Neto total:

CEN total= CEN por cierre de oficinas + CEN por distribución + CEN por los restantes elementos reseñados en el punto 3 + Beneficio razonable + Incentivo de eficiencia.

CUADRO ANEXO

Determinación del Coste Medio Ponderado de Capital de Correos (WACC)

El Coste Medio Ponderado del Capital (WACC) de Correos del periodo 2011-2020 se determina ex ante en función de los datos disponibles en 2010, basándose en la metodología del experto independiente Ernst & Young en un estudio sobre el operador designado realizado en 2016.

Fórmula del WACC:

$$WACC = \frac{(K_e \times E) + (K_d \times D)}{E + D}$$

Siendo:

- WACC: Coste Medio Ponderado del Capital.
- K_e : Retorno exigido a los Fondos Propios.
- E: Valor de mercado de los Fondos Propios.
- K_d : Coste medio de los Recursos Ajenos.
- D: Valor de mercado de los Recursos Ajenos.

Dado que en 2010 el balance de Correos no incorporaba endeudamiento a largo plazo, limitándose su pasivo exigible a operaciones corrientes ligadas a su actividad, al tiempo que mostraba un exceso de tesorería, el WACC de Correos corresponde exclusivamente al Retorno exigido a los Fondos Propios, al resultar en la práctica nulo el Valor de Mercado de los Recursos Ajenos. Al resultar altamente previsible que esta situación se mantenga a lo largo del periodo, la fórmula del WACC aplicable a Correos se simplificará en la siguiente:

$$WACC = K_e$$

A efectos de determinar el Retorno exigido a los Fondos Propios, se aplicará el modelo de Fijación de Precios de Activos de Capital (Capital Asset Pricing Model) de validez generalmente aceptada para establecer la tasa de rentabilidad teóricamente requerida para un activo.

El modelo establece una rentabilidad mínima exigida asociada a los activos libres de riesgo, a la que se suma la rentabilidad exigida por el riesgo asociado al activo específico. Este riesgo específico depende del riesgo no-diversificable (β) de activos similares aplicado a la rentabilidad de una cartera de activos de renta variable representativa del mercado de referencia.

La siguiente fórmula determina K_e o Retorno exigido a los Fondos Propios:

$$K_e = R_f + \beta \times (R_m - R_f)$$

Siendo:

- K_e : Retorno exigido a los Fondos Propios.
- R_f : Rentabilidad Libre de Riesgo.
- β : Beta del Activo.
- $(R_m - R_f)$: Prima de riesgo del mercado, igual al diferencial entre la tasa de rentabilidad de una cartera suficientemente diversificada y la de activos libres de riesgo.

Basándose en el análisis realizado por Ernst & Young, se consideran los siguientes parámetros como más representativos:

– R_f *Rentabilidad Libre de Riesgo*: media de tipos de interés de las obligaciones a 10 años emitidas por el Tesoro español en el año 2010. Esta media asciende a 4,46%.

Fuente: estadísticas de tipos efectivos de interés de las nuevas emisiones de Deuda del Estado publicada por el Tesoro Público, ver siguiente enlace:

<http://www.tesoro.es/deuda-publica/hist%C3%B3rico-de-estadisticas/tipos-efectivos-nuevas-emisiones-2001-2014>

– (β) *Beta del Activo*: el experto independiente seleccionó una muestra de sociedades de servicios postales cotizadas. La muestra incorporó entidades representativas y comparables a Correos que reflejan en su beta el riesgo del negocio postal doméstico (Fuente: *Bloomberg*). El experto independiente determinó la beta semanal y mensual a 2 y 5 años, desapalancada para eliminar el riesgo financiero asociado a dichas beta. El valor medio de beta asciende a 0,69.

– ($R_m - R_f$) *Prima de riesgo del mercado*: representa el diferencial entre la tasa de rentabilidad de una cartera diversificada eficientemente y el activo libre de riesgo. Con el objetivo de determinar la prima de riesgo de mercado para Correos, se ha recurrido a dos fuentes externas, que cubren el máximo período de tiempo hasta 2010:

Informe del Servicio de Estudios de Bolsas y Mercados Españoles (BME) https://www.bolsasymercados.es/esp/publicacion/revista/2010/10/20-37_Cover_1.pdf publicado en 2010.

Informe de Pablo Fernández, Javier Aguirreamalloa y Luis Corres, profesores del IESE Business School de la Universidad de Navarra, titulado «Prima de riesgo del mercado utilizada para España: encuesta 2011» <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0921.pdf>

El estudio de BME muestra el diferencial porcentual del crecimiento promedio acumulativo anual en términos reales entre los valores cotizados en Bolsa y la Deuda pública a largo plazo. Seleccionando como más representativo el máximo periodo disponible, comprendido entre 1980 y 2010, se obtiene un resultado de 5,38%. El informe de los profesores del IESE muestra que el valor de la mediana de la prima de riesgo de mercado en España proporcionada por un total de 1.502 profesionales encuestados (profesores, analistas de mercado y directivos de empresa) asciende a un 5,5%. En la medida que ambos estudios arrojan cifras similares, se adopta la media de ambos resultados: 5,44%.

En consecuencia, el WACC aplicable asciende a:

$$WACC = Ke = Rf + \beta \times (Rm - Rf) = 4,46\% + 0,69 \times (5,44\%) = 8,21\%$$

En consecuencia, se aplicará el valor de 8,21% para el Coste Medio Ponderado del Capital de Correos en el periodo 2011-2020.