

I. DISPOSICIÓNS XERAIS

MINISTERIO DE TRANSPORTES, MOBILIDADE E AXENDA URBANA

10668 *Resolución do 15 de xuño de 2021, da Secretaría Xeral Técnica, pola que se publica o Acordo do Consello de Ministros, do 1 de xuño de 2021, polo que se aproba o Plan de prestación do servizo postal universal.*

Na reunión do Consello de Ministros do día 1 de xuño de 2021 aprobouse, por proposta do ministro de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana, o acordo polo que se aproba o Plan de prestación do servizo postal universal.

Para xeral coñecemento, dispónse a publicación do dito acordo como anexo a esta resolución.

Madrid, 15 de xuño de 2021.—A secretaria xeral técnica, Angélica Martínez Ortega.

ANEXO

Acordo polo que se aproba o Plan de prestación do servizo postal universal

A Directiva 97/67/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 15 de decembro de 1997, relativa ás normas comúns para o desenvolvemento do mercado interior dos servizos postais da Comunidade e a mellora da calidade do servizo, modificada pola Directiva 2002/39/CE, do 10 de xuño de 2002, e a Directiva 2008/6/CE, do 20 de febreiro de 2008 (en diante, a Directiva), estableceu o marco normativo polo cal se deben rexer os Estados membros en materia de obrigacións de servizo postal universal.

A transposición desta directiva comunitaria levouse a cabo a través da Lei 43/2010, do 30 de decembro, do servizo postal universal, dos dereitos dos usuarios e do mercado postal (en diante, tamén LSPU), que entrou en vigor o 1 de xaneiro de 2011.

A disposición adicional primeira da LSPU atribúelle á sociedade estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en diante, tamén Correos) a condición de operador designado polo Estado para prestar o servizo postal universal por un período de 15 anos, contado desde a entrada en vigor da citada lei (até o 31 de decembro de 2025).

En virtude desa designación, Correos está suxeita ás obrigacións de servizo público consistentes na prestación dos servizos que se recollen no título III da LSPU, que debe cumprir conforme os principios, requisitos e condicións que se establecen na dita lei e no Plan de prestación do servizo postal universal que debe aprobar o Goberno, e no contrato regulador, logo de informe da Comisión Nacional do Sector Postal (funcións que despois da súa extinción se integraron na Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia) e do Consello Superior Postal, todo iso en virtude do establecido no artigo 22.3 da citada LSPU.

O artigo 22.3, ordinais 2.º e 3.º, dispón que, en todo caso, o plan deberá incluír, entre outros aspectos, as condicións de prestación do servizo postal universal, particularmente nas zonas en que exista unha moi baixa densidade de poboación, o procedemento para a avaliación do custo do citado servizo e a súa forma de financiamento e os criterios que se deberán ter en conta para determinar a contribución do Estado.

Ademais, o plan tomará en consideración o Fondo de Financiamento do servizo postal universal.

En aplicación da normativa comunitaria en materia de axudas estatais, o Plan de prestación do servizo postal universal foi sometido á consideración da Comisión Europea, que emitiu ao respecto a Decisión C (2020)3108 final, do 14 de maio de 2020, no Asunto SA.50872 sobre compensación a Correos pola obrigación de servizo universal durante o

período 2011-2020. Nesta decisión determínase que a metodoloxía desenvolvida por España é fiable, poden aceptarse os seus resultados e que a compensación a Correos polas obrigacións de servizo público constitúe axuda compatible co mercado interior consonte o artigo 106, punto 2, do Tratado de funcionamento da Unión Europea.

Unha vez obtida a validación da Comisión Europea nos termos mencionados na citada decisión e de conformidade co establecido no artigo 22.3, ordinal 1º, da LSPU, o presente Plan de prestación do servizo postal universal foi sometido a informe preceptivo da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia e do Consello Superior Postal.

Na súa virtude, por proposta do ministro de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana, de acordo co Consello de Estado e logo de deliberación do Consello de Ministros, na súa reunión do día 1 de xuño de 2021,

ACORDA

Primeiro. *Aprobación do Plan de prestación do servizo postal universal.*

Apróbase o Plan de prestación do servizo postal universal, que se inclúe como anexo a continuación do presente acordo.

Segundo. *Penalizacións por incumprimento dos obxectivos de calidade.*

As penalizacións por incumprimento dos obxectivos de calidade establecidas no punto 11 do Plan de prestación do servizo postal universal, excepto as que se refiren ao incumprimento dos obxectivos de distribución e entrega das cartas ordinarias e dos paquetes postais, só serán de aplicación nos anos posteriores ao da publicación do presente acordo no «Boletín Oficial del Estado».

Terceiro. *Efectos.*

Este acordo producirá efectos a partir do día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Plan de prestación do servizo postal universal

ÍNDICE

Sección primeira. Obxectivos e ámbito.

Punto 1. Obxectivos do Plan de prestación.

Punto 2. Ámbito do servizo postal universal.

Sección segunda. Obrigacións impostas ao operador designado.

Punto 3. Condicións de prestación do servizo postal universal.

Punto 4. Rede postal.

Punto 5. Condicións de recollida e admisión dos envíos postais.

Punto 6. Condicións de distribución e entrega.

Punto 7. Condicións de devolución e reexpedición.

Punto 8. Obrigacións de información aos usuarios.

Punto 9. Obrigacións en materia de tratamento de consultas, queixas e reclamacións.

Punto 10. Control e seguimento da prestación do servizo postal universal.

Punto 11. Incumprimento dos obxectivos de calidade.

Sección terceira. Metodoloxía de cálculo do custo neto do servizo postal universal.

- Punto 12. Aspectos xerais.
- Punto 13. Determinación da carga financeira inxusta.
- Punto 14. Requirimento de información ao operador para a verificación do custo neto e a determinación da carga financeira inxusta.

Sección cuarta. Procedemento de compensación, pagamento e liquidación da carga financeira inxusta.

- Punto 15. Características do Fondo de Financiamento e da súa xestión.
- Punto 16. Criterios de actuación respecto aos ingresos e pagamentos do Fondo de Financiamento.
- Punto 17. Procedemento de pagamento e liquidación da carga financeira inxusta.
- Punto 18. Situación transitoria e regularización de exercicios pechados.

ANEXO METODOLÓXICO

Cálculo da carga financeira inxusta

Sección primeira. Obxectivos e ámbito

Punto 1. Obxectivos do Plan de prestación.

O obxectivo deste plan é concretar o ámbito e as condicións de prestación do servizo postal universal (en diante, SPU) que se definen na Lei 43/2010, do 30 de decembro, do servizo postal universal, dos dereitos dos usuarios e do mercado postal, e que se lle imponen ao operador designado, a sociedade estatal Correos y Telégrafos, S.A. (en diante, Correos ou o operador).

En particular, este plan:

- Delimita o ámbito e as condicións de prestación do servizo postal universal impostas ao operador, así como os mecanismos de control e seguimento do cumprimento das ditas condicións.
- Determina a metodoloxía para o cálculo do custo neto e a carga financeira inxusta soportada no cumprimento das condicións de prestación polo operador.
- Define os criterios de funcionamento e pagamento do Fondo de Financiamento do servizo postal universal.

As condicións e elementos definidos no presente plan servirán de base para a redacción do contrato regulador que se subscriba entre o operador e os ministerios de Facenda e de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana, tal como se establece na disposición adicional primeira da Lei 43/2010, do 30 de decembro.

Punto 2. Ámbito do servizo postal universal.

Conforme o establecido no capítulo I do título III da Lei 43/2010, do 30 de decembro, o servizo postal universal está constituído polo conxunto de servizos postais determinados na propia lei, prestados con carácter ordinario polo operador baixo o réxime de garantías recollidas na citada Lei 43/2010, do 30 de decembro, nas súas normas de desenvolvemento e, particularmente, no presente plan.

Consideraranse servizos prestados en réxime ordinario aqueles servizos que non se poidan cualificar de urxentes ou especiais de conformidade co disposto no Regulamento dos servizos postais, e se presten nas condicións básicas ofertadas por cada operador postal.

Os servizos prestados en réxime ordinario non verán alterado o seu réxime de prestación cando vaian acompañados dos servizos accesorios de certificado e valor declarado.

Estarán incluídas dentro do ámbito do servizo postal universal as actividades de recollida, admisión, clasificación, transporte, distribución e entrega de envíos nacionais e transfronteirizos en réxime ordinario de:

- Cartas e tarxetas postais que conteñan comunicacións escritas en calquera tipo de soporte de até dous quilogramos de peso.
- Paquetes postais, con ou sen valor comercial, de até vinte quilogramos de peso.

O servizo postal universal incluírá a prestación dos servizos de certificado e valor declarado accesorios dos envíos incluídos no ámbito do servizo postal universal.

Neste sentido, o operador, á elección do usuario, asegurará os envíos en réxime de valor declarado nunha contía mínima de 15 euros até a contía máxima de 3.000 euros.

Os envíos postais incluídos no ámbito do servizo postal universal deberán reunir as condicións de identificación, embalaxe e enderezo de envío do destinatario e do remitente establecidas regulamentariamente e axustarse nas súas dimensións, tanto máximas como mínimas, aos criterios establecidos pola Unión Postal Universal.

Sección segunda. Obrigacións impostas ao operador designado

Punto 3. Condicións de prestación do servizo postal universal.

O operador deberá levar a cabo a prestación do servizo postal universal de acordo cos principios de equidade, non discriminación, continuidade, boa fe e adecuación ás necesidades dos usuarios, conforme as condicións definidas na Lei 43/2010, do 30 de decembro, e na súa normativa de desenvolvemento, así como as establecidas no presente plan de prestación.

Punto 4. Rede postal.

Enténdese por rede postal o conxunto da organización e dos medios de toda índole empregados polo operador para a recollida, admisión, clasificación, transporte, distribución e entrega dos envíos postais.

O operador deberá dispor dunha rede postal que lle permita prestar o servizo postal universal nas condicións determinadas na Lei 43/2010 e na súa normativa de desenvolvemento, asegurando a cobertura de todo o territorio nacional.

O operador asumirá os custos de mantemento e os investimentos pertinentes para o funcionamento adecuado da citada rede, de acordo con criterios de eficacia e eficiencia empresarial.

Sen prexuízo dos medios que o operador considere necesarios para prestar os servizos, a rede postal debe garantir un mínimo de puntos de acceso, convenientemente distribuídos, onde os remitentes poden depositar os envíos postais.

Dependendo da súa funcionalidade, distínguense tres tipos de puntos de acceso: caixas de correos de admisión, oficinas e puntos de admisión masiva.

a) Caixas de correos de admisión.

As caixas de correos de admisión son instalacións situadas nas vías públicas, nas propias oficinas de Correos ou noutros inmobles concertados con terceiros onde os usuarios poden depositar os envíos postais cuxas dimensións o permitan, sempre que estean previamente franqueados e non necesiten expedición de recibo xustificativo da súa admisión.

As caixas de correos instalaranse en lugares visibles, en zonas de elevado tránsito e de fácil acceso para os usuarios. Nelas deben constar de forma clara e lexible os días e os horarios de recollida dos envíos postais depositados nelas.

A extensión da rede de caixas de correos de admisión deberá ter en conta os seguintes criterios:

1. Todas as entidades singulares de poboación cuxo número de habitantes sexa superior a 400 terán, ao menos, unha caixa de correos de admisión.
2. Todos os municipios, calquera que sexa o seu número de habitantes, terán, ao menos, unha caixa de correos de admisión.
3. Todos os municipios cuxo número de habitantes sexa superior a 3.500 habitantes terán unha caixa de correos adicional por cada tramo de 3.500 habitantes, excepto no caso de que existan caixas de correos suficientes como para que a distancia entre o domicilio de cada cidadán e a caixa de correos de admisión máis próxima non exceda 1 quilómetro.
4. Nos núcleos de poboación cuxo número de habitantes sexa superior a 500, a distancia máxima que pode existir entre o domicilio de cada cidadán e a caixa de correos de admisión máis próxima non poderá exceder 1,5 quilómetros.
5. Nos núcleos de poboación cuxo número de habitantes sexa inferior a 500 e nos diseminados, a distancia máxima que pode existir entre o domicilio de cada cidadán e a caixa de correos de admisión máis próxima non poderá exceder os 10 quilómetros.

Para os efectos da aplicación destes criterios computarase, ademais das caixas de correos de admisión, calquera outro punto de admisión que lles permita aos usuarios dos servizos postais o depósito destes.

b) Oficinas.

As oficinas son os establecementos, propios ou concertados con terceiros, tanto permanentes como temporais, cun horario fixo e determinado de atención ao público onde os usuarios dos servizos postais poden acceder á totalidade dos servizos incluídos no ámbito do servizo postal universal, así como obter información e efectuar consultas, queixas ou reclamacións relacionadas cos ditos servizos.

As oficinas deberán contar coas instalacións necesarias para a adecuada prestación dos servizos e atención aos usuarios, en particular no que se refire a accesos para persoas con discapacidade, limpeza, iluminación e climatización.

Os establecementos concertados con terceiros para o acceso aos servizos postais deberán contar cunha identificación visual que os diferencie do resto do establecemento e os identifique co operador.

As oficinas disporán dun horario de apertura adecuado á demanda dos usuarios, que deberá constar na súa entrada. En calquera caso, o horario mínimo de atención ao público será dunha hora todos os días laborables de luns a venres.

A extensión da rede de oficinas deberá ter en conta os seguintes criterios:

1. As entidades singulares de poboación cuxo número de habitantes sexa superior a 2.500 terán, ao menos, unha oficina. Para estes efectos, as entidades singulares cuxo núcleo urbano sexa estremeiro con núcleos urbanos doutras entidades singulares poderán ser tratadas como unha única entidade, mentres se cumpra o resto de criterios.
2. Os municipios con poboación superior a 3.500 habitantes terán, ao menos, unha oficina.
3. Os municipios con poboación superior a 40.000 habitantes terán, ao menos, unha oficina adicional por cada tramo de 40.000 habitantes, excepto no caso de que existan oficinas suficientes como para que a distancia entre o domicilio de cada cidadán e a oficina máis próxima non exceda 2,5 quilómetros.
4. En zonas rurais ou de moi baixa densidade de poboación, a distancia máxima que pode existir entre o domicilio de cada cidadán e a oficina máis próxima non poderá exceder 20 quilómetros.

c) Puntos de admisión masiva.

Denomínanse puntos de admisión masiva as instalacións do operador acondicionadas cos medios necesarios para a admisión de envíos depositados en grandes cantidades. Estes puntos, destinados á admisión dos envíos dos grandes clientes, contarán cun

horario mínimo de atención ao público de 5 horas todos os días laborables de luns a venres.

O operador terá, ao menos, un punto de admisión masiva en cada provincia.

Punto 5. *Condicións de recollida e admisión dos envíos postais.*

O operador facilitaralles o acceso aos servizos de recollida e admisión dos envíos postais, incluídos no ámbito do servizo postal universal, a todos os cidadáns, asegurando unha cobertura adecuada en todo o territorio nacional.

O operador deberá realizar unha recollida e a admisión dos envíos postais, ao menos, todos os días laborables, de luns a venres, en todos os puntos de acceso da rede postal, nas condicións establecidas na Lei 43/2010, do 30 de decembro, e nas súas normas de desenvolvemento.

A recollida e a admisión dos envíos incluídos no ámbito do servizo postal universal levaranse a cabo a través dos puntos de acceso mencionados no punto anterior. Naquelas poboacións ou núcleos de vivendas non atendidos por unha oficina do operador, a admisión dos ditos envíos postais poderá facela persoal encargado da repartición domiciliaria, ao tempo que realiza esta, para cuxo efecto os veciños destes núcleos serán informados do horario habitual de paso do dito persoal.

O operador estará obrigado, respecto aos servizos que conforman este ámbito, a admitir todo envío postal cuxo depósito se efectúe debidamente acondicionado, se axuste nas súas dimensións, tanto máximas como mínimas, aos criterios establecidos pola Unión Postal Universal e sempre que se satisfaga a tarifa ou prezo correspondente. A admisión de envíos certificados realizarase de forma que se lle facilite ao remitente unha proba de depósito destes.

Os envíos postais destinados a circular polo territorio nacional que ingresen na rede postal sen franqueo ou con franqueo insuficiente deberán aboar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, o dobre da dita insuficiencia, que será satisfeita polo remitente ou polo destinatario, segundo proceda. Aos envíos postais non franqueados ou con franqueo insuficiente que vaian destinados ou que procedan do estranxeiro seralles de aplicación a normativa internacional.

Cando se considere que a insuficiencia do franqueo é abusiva ou intencionada pola pluralidade e frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mesmo remitente, estes non se cursarán a destino até que se complete o franqueo, sen prexuízo da aplicación da infracción establecida no artigo 61. c) da Lei 43/2010, do 30 de decembro.

Aos envíos postais franqueados con selos ou signos falsos ou caducados seralles aplicable o disposto no parágrafo anterior para o suposto de insuficiencia de franqueo, sen prexuízo das sancións doutra índole que lle poidan corresponder segundo a lexislación vixente.

Os envíos postais que non necesiten expedición de recibo xustificativo da súa admisión poderán ser depositados nas caixas de correos de admisión sempre que as súas dimensións o permitan e fosen previamente franqueados.

Cando nas caixas de correos de admisión do operador aparezan envíos con signos de franqueo, etiquetas ou impresións doutros operadores postais que presupoñan o pagamento de tales envíos, o operador poderá optar entre comunicar esa circunstancia aos operadores afectados co fin de que no prazo máximo de 3 días proporcionen o franqueo necesario para cursalos ao seu destino a través da rede postal ou completar directamente o proceso postal de acordo co procedemento establecido para os envíos sen franqueo.

O operador admitirá as solicitudes, escritos e comunicacións que os cidadáns ou entidades lles dirixan aos órganos das administracións públicas nas condicións establecidas regulamentariamente.

Punto 6. *Condicións de distribución e entrega.*

O operador garantiralles a todos os cidadáns os servizos de distribución e entrega dos envíos postais, incluídos no ámbito do servizo postal universal, asegurando unha cobertura adecuada en todo o territorio nacional.

O operador estará obrigado con carácter xeral, no ámbito do servizo postal universal, a realizar a distribución e entrega no enderezo postal que figure na cuberta do envío, ao menos, todos os días laborables, de luns a venres. En particular, as solicitudes, escritos e comunicacións que os cidadáns ou entidades lles dirixan aos órganos das administracións públicas, nas condicións establecidas regulamentariamente, entregaranse conforme as previsións legais e regulamentarias, e o operador designado deberá deixar expresamente constancia da súa recepción polo destinatario ou a súa negativa a facelo.

Esta regra xeral de distribución e entrega poderase modificar nas seguintes condicións:

a) Poderase modificar a forma xeral de distribución e entrega dos envíos postais incluídos no ámbito do servizo postal universal, que se poderá realizar en instalacións apropiadas distintas ao domicilio postal do destinatario, logo de autorización da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia e nas condicións fixadas pola Lei 43/2010, do 30 de decembro, e na súa normativa de desenvolvemento.

En ningún caso se poderá modificar a forma xeral de distribución e entrega para os envíos postais certificados.

b) Poderase modificar a frecuencia xeral de distribución e entrega dos envíos incluídos no ámbito do servizo postal universal cando concorran circunstancias ou condicións xeográficas especiais e nas condicións establecidas pola Lei 43/2010, do 30 de decembro, e pola súa normativa de desenvolvemento.

Entenderase que concorren, para estes efectos, circunstancias especiais cando existan situacións climatolóxicas extremas, cortes nas vías de comunicación, circunstancias que poñan en perigo a seguridade dos empregados ou outras similares.

Así mesmo, entenderase que concorren, para estes efectos, condicións xeográficas especiais nas zonas de moi baixa densidade de poboación, entendidas estas como aqueles contornos singularizados de desenvolvementos de construción horizontal tipo urbanización cuxa poboación censada sexa inferior nun 15 por cento ao número de vivendas existentes no dito contorno.

As excepcións á frecuencia de entrega cando concorran condicións xeográficas especiais nas zonas de moi baixa densidade de poboación non afectarán os envíos de carácter certificado.

De calquera maneira, ambas as situacións deberán ser postas en coñecemento da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia para a súa autorización e, de ser o caso, para establecer condicións específicas de entrega dos envíos nos ditos ámbitos.

En ningún caso se tomará como criterio de valoración para autorizar unha alteración da frecuencia xeral de distribución e entrega a natureza rural dunha zona.

Punto 7. *Condicións de devolución e reexpedición.*

Nos supostos en que o operador lle devolva o envío postal ao remitente, farao coas mesmas garantías e condicións en que foi imposto e indicará a causa da devolución.

O operador estará obrigado a prestar o servizo de reexpedición de envíos postais cando sexa solicitado polo destinatario e logo de pagamento da contraprestación que corresponda. Este servizo deberá estar dispoñible no prazo máximo de cinco días desde a súa contratación.

Punto 8. *Obrigacións de información aos usuarios.*

O operador estará, no ámbito do servizo postal universal, suxeito ás seguintes obrigacións:

– Informar os usuarios, en linguaxe clara e de maneira completa, veraz, puntual e actualizada, dunha forma diferenciada e independente, dos servizos incluídos no ámbito do servizo postal universal que preste sobre:

- Condicións de acceso.
- Condicións de prestación.
- Obxectivos de calidade e normas técnicas de obrigado cumprimento.
- Prezos ou tarifas.
- Tratamento das consultas, queixas e reclamacións.
- Causas e importe de indemnizacións.
- Prazos máximos para resposta ás consultas, queixas ou reclamacións e de pagamento de indemnizacións.

– Pór á disposición dos usuarios, nun lugar visible das súas oficinas ou en calquera outro punto de atención propio ou concertado, así como difundir tamén na súa páxina web (nunha sección específica e facilmente accesible) ou nas redes sociais en que participe, toda a información mencionada no punto anterior.

– Dispor e facilitar o acceso a un servizo gratuíto e adecuado de atención ao cliente.

En materia de consultas, queixas e reclamacións o operador deberá:

– Canles para presentar consultas, queixas e reclamacións: difundir, a través da súa rede de oficinas (en lugar visible), da súa páxina web (sección ben delimitada e accesible) e das redes sociais en que participe, as vías telemáticas (incluída a páxina web de Correos), telefónicas sen custo e presenciais a través das cales os usuarios dos servizos postais poidan presentar, de maneira gratuíta, as súas consultas, queixas e reclamacións.

– Formato e contido da información: difundir a información en linguaxe clara e, ademais do formato tradicional, incluír un formato accesible ás persoas con discapacidade (braille, audio, letra grande).

Respecto ás reclamacións informarase, ademais das canles para presentalas, das causas de reclamación, dos prazos de presentación e de resolución de reclamacións e dos prazos de indemnización.

Sen prexuízo das obrigacións indicadas anteriormente, o operador tamén estará obrigado a cumprir con calquera outra obrigación que derive, sobre esta materia, da Lei 43/2010 e das súas normas de desenvolvemento; da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e doutras leis complementarias, aprobada mediante o Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro; da Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo, así como da normativa de protección dos consumidores das comunidades autónomas.

Punto 9. *Obrigacións en materia de tratamento de consultas, queixas e reclamacións.*

Sen prexuízo das obrigacións establecidas na Lei 43/2010 e nas súas normas de desenvolvemento, no Real decreto lexislativo 1/2007 e na Lei 7/2017, o operador deberá atender e resolver as consultas, queixas e reclamacións, tanto para envíos nacionais como transfronteirizos, que presenten os usuarios nos casos de perda, roubo, destrución, deterioración ou incumprimento das normas de calidade do servizo, ou calquera outro incumprimento relacionado coa prestación dos servizos incluídos dentro do ámbito do servizo postal universal.

Particularmente, o operador estará obrigado a:

– Establecer un procedemento sinxelo, gratuíto e non discriminatorio, baseado nos principios de proporcionalidade e celeridade, para tramitar as consultas, queixas e reclamacións dos usuarios.

- Resolver e comunicar aos interesados a resposta a calquera consulta formulada, no prazo máximo de vinte días, polo mesmo medio polo cal foi realizada.
- Resolver e notificar aos interesados a resolución das queixas e reclamacións por envíos nacionais, no prazo máximo dun mes desde a súa presentación. No suposto de envíos internacionais, observaranse os prazos establecidos no Convenio da Unión Postal Universal e na súa normativa de desenvolvemento.
- Facilitar un recibo ou referencia ao interesado de calquera consulta, queixa ou reclamación en que conste a data da súa presentación.

Nos casos de perda, roubo, destrución ou deterioración dos envíos que non sexan debidos a causas de forza maior, o operador deberá indemnizar os usuarios, no prazo máximo de 1 mes desde a estimación da reclamación, coas seguintes cantidades, que en todo caso serán fixas e únicas para cada un dos seguintes tipos de envíos:

- Carta certificada nacional: cantidade non inferior a dez (10) nin superior a doce (12) veces a tarifa total aboada polo usuario.
- Paquete nacional: cantidade non inferior a catro (4) nin superior a seis (6) veces a tarifa aboada polo usuario.
- Envíos con valor declarado: nos casos de perda, roubo ou destrución total do envío, aboarase o 100% do valor declarado, ademais do que corresponda segundo o tipo de envío. Nos casos de deterioración do envío, a indemnización cubrirá a parte proporcional do valor declarado segundo o dano causado.
- Envíos internacionais: para os envíos internacionais a indemnización será a que se estableza no Convenio da Unión Postal Universal e na súa normativa de desenvolvemento.

Punto 10. *Control e seguimento da prestación do servizo postal universal.*

A prestación dos servizos incluídos no ámbito do servizo postal universal nas condicións indicadas neste plan será obxecto de control e seguimento por parte da Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia, para o cal tomará en consideración os indicadores mencionados a continuación. Estes indicadores terán unha periodicidade anual de medición.

As condicións de prestación obxecto de control e seguimento son as seguintes:

- Condicións xerais de prestación.
- Atención ao cliente.
- Distribución e entrega.
- Seguridade nos envíos.

Condicións xerais de prestación.

En relación coas condicións xerais de prestación do servizo postal universal, tomarase como indicador a proporción de queixas e reclamacións presentadas en relación co número total de envíos nacionais e transfronteirizos admitidos no ámbito do servizo postal universal. As queixas e reclamacións obxecto de consideración serán aquelas que se poidan imputar ao servizo postal universal.

O sistema para a medición do dito indicador será o de medición directa polo operador conforme o establecido no presente punto.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese en 4,00 queixas e reclamacións por cada 100.000 envíos no ámbito do servizo postal universal, de maneira que, en caso de superar a dita cantidade, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

Para os efectos de facilitar o control e seguimento deste indicador, o operador deberá dispor dun rexistro de queixas e reclamacións en que, ao menos, separe as que corresponden ao ámbito do servizo postal universal (distinguindo nacionais ou transfronteirizas) das que non sexan do ámbito do servizo postal universal.

Atención ao cliente.

A adecuada atención ao cliente controlárase a través de catro aspectos diferenciados:

– Tempo de espera nas oficinas de atención ao público, que se medirá a través do indicador: tempo medio de espera do usuario. Entenderase por tempo de espera o número de minutos que transcorren desde que o usuario entra na oficina até que finaliza a xestión que fose realizar.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese en 8 minutos, de maneira que, en caso de realizar a atención nun tempo maior, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

– Accesibilidade, limpeza e confort das instalacións de atención ao público, que se medirá a través da valoración media do grao de accesibilidade, limpeza e confort das instalacións.

Por accesibilidade entenderase a ausencia de barreiras arquitectónicas ou de calquera outro tipo que permitan o acceso aos servizos postais a persoas con discapacidade.

A valoración realízase nunha escala do 0 ao 10, onde o cero representa unha accesibilidade, limpeza e confort pésimos e o 10 unha accesibilidade, limpeza e confort excelentes.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese en 6 puntos, de maneira que, en caso de obter o operador unha valoración menor, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

– Amabilidade e trato do persoal de atención ao público das oficinas, que se medirá a través da valoración do grao da amabilidade e trato ao usuario por parte dos empregados do operador. A valoración realízase nunha escala do 0 ao 10, onde o cero representa unha amabilidade e trato pésimos e o 10 unha amabilidade e trato excelentes.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese en 6 puntos, de maneira que en caso de obter o operador unha valoración menor, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

– Prazo de resposta ao usuario das queixas e reclamacións presentadas, que se medirá a través da porcentaxe de queixas e reclamacións por envíos nacionais e transfronteirizos respondidas dentro do prazo establecido.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese nun 95% para os envíos nacionais e nun 80% para os envíos transfronteirizos, sempre que a causa do incumprimento non sexa debida a atrasos imputables ao operador de destino. En caso de obter o operador unha porcentaxe menor de respostas en prazo, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

En relación coa medición e análise da calidade prestada polo operador dos tres primeiros indicadores descritos, elaborárase un estudo para cada un deles. Para efectuar o estudo farase uso dun sistema de mostraxe suficientemente representativo das oficinas e puntos de atención analizados. En calquera caso, no estudo deberá deixarse claramente identificado tanto o tamaño da mostra como a súa distribución, en particular no que se refire á súa disposición xeográfica.

O sistema para a medición do cuarto indicador será o de medición directa a partir da información facilitada polo operador conforme o establecido no presente punto.

Distribución e entrega.

En relación coa distribución e entrega, a calidade na prestación medírase a través da porcentaxe de envíos entregados en prazo, entendendo este como o tempo que discorre desde o depósito do envío até a entrega ao seu destinatario.

Establécense os seguintes obxectivos de prazo de entrega dos envíos nacionais:

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

- O 93% das cartas ordinarias.
 - O 93% das cartas certificadas.
 - O 80% de paquetes.
- Entrega en cinco días desde o depósito (D+5):
- O 99% das cartas ordinarias.
 - O 99% das cartas certificadas.
 - O 95% dos paquetes.

O control do cumprimento destes obxectivos no que se refire ás cartas ordinarias realizarase mediante mostraxe en cómputo anual, utilizando unha medición de extremo a extremo, segundo a fórmula D+n, en que «D» representa a data de depósito e «n» o número de días laborables que transcorren desde tal data até a da súa entrega ao destinatario.

A medición e a análise dos obxectivos descritos realizarase a través dun estudo específico de maneira que se garanta con rigor científico a fiabilidade dos resultados. Este estudo deberá, en todo caso, observar o cumprimento da norma UNE-EN 13.850.

Para efectuar o estudo farase uso dun sistema de mostraxe suficientemente representativo para os fluxos de envíos, así como para as características discriminadoras dos envíos reais.

En calquera caso, no estudo deberá deixarse claramente identificado tanto o tamaño da mostra como a súa distribución, en particular no que se refire á súa disposición xeográfica.

Polo que respecta aos envíos de cartas certificadas e de paquetes, dado que se trata de envíos rexistrados, o control efectuarase a través da análise directa da información contida nos sistemas informáticos do operador.

Para os efectos deste punto, terán valor equivalente aos parámetros mencionados para os envíos nacionais aqueles que figuren nas normas aprobadas no ámbito da Unión Europea para os servizos transfronteirizos intracomunitarios.

Seguridade nos envíos.

A seguridade dos envíos postais verificarase mediante a análise das cartas e paquetes incluídos no ámbito do servizo postal universal, tanto nacional como transfronteirizo, en que se produciron as seguintes incidencias: perda, roubo, destrución ou deterioración dos envíos postais.

A medición e o seguimento realizaranse a través de dous indicadores:

– Cartas con incidencias. O indicador será a proporción de cartas con incidencias en relación co número total de cartas admitidas dentro do servizo postal universal.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese en 2,00 incidencias por cada 1.000.000 de cartas, de maneira que, en caso de superar a dita cantidade, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

– Paquetes con incidencias. O indicador será a proporción de paquetes postais con incidencias en relación co número total de paquetes admitidos dentro do servizo postal universal.

O obxectivo de calidade en relación co presente indicador establécese en 1,50 incidencias por cada 10.000 envíos, de maneira que, en caso de superar esa cantidade, este incumprimento estará suxeito a penalización conforme o punto seguinte.

A medición realizarase de maneira agregada para cada un dos indicadores a través da información facilitada polo operador.

O seguinte cadro recolle a relación de indicadores por cada unha das condicións de prestación, así como o obxectivo establecido para cada un deles:

Condición de prestación	Indicador	Descrición do indicador	Sistema de medición	Obxectivo
Condicións xerais.	Número de queixas e reclamacións.	Número de queixas e reclamacións sobre o total de envíos admitidos no ámbito SPU.	Medición directa.	≤ 4,00 por cada 100.000 envíos.
Atención ao cliente.	Tempo medio de espera e xestión na oficina.	Tempo medio de espera desde que o usuario entra na oficina até que finaliza a xestión.	Mostraxe.	≤ 8 minutos.
	Grao de accesibilidade, limpeza e confort das instalacións.	Valoración do grao de accesibilidade, limpeza e confort das instalacións.	Mostraxe/Enquisa.	≥ 6 sobre 10.
	Nivel de amabilidade e trato.	Valoración do grao da amabilidade e trato ao usuario por parte dos empregados do operador.	Mostraxe/Enquisa.	≥ 6 sobre 10.
	Prazo de resposta ás queixas e reclamacións.	Porcentaxe de queixas e reclamacións respondidas en prazo.	Medición directa.	Nacionais: ≥ 95% Internacional: ≥ 80%.
Distribución e entrega.	Prazo de entrega.	Porcentaxe de envíos entregados en prazo desde o depósito ou admisión do envío até a súa entrega ao destinatario.	Medición directa.	Entrega en D+3: carta cert.: 93%. Paquete: 80%. Entrega en D+5: carta cert.: 99%. Paquete: 95%.
			Mostraxe.	Entrega en D+3: carta ord.: 93%. Entrega en D+5: carta ord.: 99%.
Seguridade dos envíos.	Cartas con incidencias (1).	Número de cartas con incidencias.	Medición directa do número de incidencias en cartas.	≤ 2,00 por cada 1.000.000 cartas.
	Paquetes con incidencias (1).	Número de paquetes con incidencias.	Medición directa do número de incidencias en paquetes.	≤ 1,50 por cada 10.000 paquetes.

(1) Perda, roubo, destrución ou deterioración dos envíos postais.

Subministración de información á Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia para o control e seguimento dos indicadores de calidade

O operador deberalle facilitar á Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia, dentro do primeiro cuadrimestre de cada ano, os estudos realizados, a descrición da metodoloxía utilizada e os resultados obtidos sobre cada un dos indicadores de calidade mencionados anteriormente.

Nas mostraxes referidas á atención ao cliente (tempo medio de espera, grao de accesibilidade, limpeza e confort, nivel de amabilidade e trato), os estudos realizados deberán describir a técnica de mostraxe utilizada, que deberá ser suficientemente ampla e representativa e cuxo deseño estatístico deberá incorporar:

- O efecto territorial, efectuándose o traballo en todas as provincias españolas e en municipios de distinto tamaño.
- O efecto tamaño da tipoloxía das oficinas, tendo en conta a clasificación destas realizada polo operador designado, incluíndo, ao menos, un dobre nivel de estratificación: por estratos de rede (relacionados co tipo de municipio ou lugar de instalación) e por nivel de actividade ou negocio da oficina.

A Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia validará, mediante os mecanismos de auditoría e control que considere oportunos, a documentación subministrada e os resultados obtidos polo operador, e poderá solicitar, de forma motivada e proporcional, calquera información complementaria que considere oportuna durante este procedemento de control.

O operador deberá remitir, en materia de queixas e reclamacións, ao menos, a seguinte información:

Número: número total de queixas e reclamacións, independentemente da canle pola cal se presenten e incluídas as presentadas a través doutras instancias (p. ex. xuntas arbitrais de consumo).

Para efectos estatísticos, unha queixa ou reclamación que se formule por distintos envíos ou varias queixas ou reclamacións sobre o mesmo envío deben contabilizarse como unha única queixa ou reclamación.

Deberanse desagregar estas queixas ou reclamacións por ámbito nacional ou transfronteirizo.

Produto: desagregar as queixas ou reclamacións (en número e porcentaxe) por cada tipo de produto (carta, paquete postal ou outros).

Reclamante: desagregar (en número e porcentaxe) as queixas e reclamacións en virtude do tipo de reclamante: cidadán, empresa e Administración pública.

Desagregación xeográfica: desagregar (en número e porcentaxe), no ámbito provincial, as queixas e reclamacións presentadas en cada provincia.

Canles de presentación: desagregar (en número e porcentaxe) as queixas e reclamacións que se presenten por cada unha das canles habilitadas (web, teléfono gratuíto, presenciais en oficina, xuntas arbitrais de consumo, outros).

Causas: desagregar as queixas ou reclamacións en virtude da súa causa.

Deberanse desagregar estas queixas ou reclamacións, ao menos, nas seguintes categorías:

- Ausencia de repartición postal.
- Incidencia na repartición (atraso na entrega, entrega errónea, incumprimento da frecuencia diaria de entrega).
- Perda, roubo, destrución ou deterioración do envío.
- Acceso ao servizo de atención ao cliente: non acceso a información sobre as condicións de prestación do servizo ou ao procedemento de reclamación, subministración de información incorrecta, non dispor de follas de reclamación.
- Atención e accesibilidade na oficina: horario de apertura, colas, limpeza, accesibilidade para persoas con necesidades especiais.
- Calquera outro incumprimento en relación coas normas de calidade ou coa prestación dos servizos postais.

Ratios: indicarse, polo menos, a seguinte información:

– Porcentaxe de queixas e reclamacións no ámbito do servizo postal universal en relación co número total de envíos postais incluídos neste ámbito.

Desagregarase esta información en virtude do ámbito nacional ou internacional dos envíos.

- Porcentaxe de reclamacións estimadas.
- Porcentaxe de reclamacións resoltas en prazo.
- Porcentaxe de reclamacións indemnizadas en prazo.
- Tempo medio de resposta ás reclamacións.
- Tempo medio de pagamento das indemnizacións.

Punto 11. *Incumprimento dos obxectivos de calidade.*

O incumprimento dos parámetros de calidade establecidos no punto 10 suporá unha penalización económica ao operador que diminuíra o importe da carga financeira inxusta que se lle deba aboar ao operador pola prestación do servizo postal universal conforme o nivel de calidade predeterminado. En caso de non existir esta carga financeira inxusta, o importe da penalización ingresarao o operador no Tesouro Público.

As penalizacións polo incumprimento dos obxectivos de calidade determinaranse conforme o establecido no seguinte cadro.

Condición de prestación	Indicador	Desviación	Penalización
Condicións xerais.	Número de queixas e reclamacións.	Diferenza porcentual entre o obxectivo e o resultado.	
Atención ao cliente.	Tempo medio de espera e xestión na oficina.	Diferenza porcentual entre o obxectivo e o resultado. (1)	8.000 € multiplicado pola desviación en que incorra o operador. (2)
	Grao de accesibilidade, limpeza e confort das instalacións.	Diferenza porcentual entre o obxectivo e o resultado. (1)	
	Nivel de amabilidade e trato.	Diferenza porcentual entre o obxectivo e o resultado. (1)	
	Prazo de resposta a queixas e reclamacións.	Diferenza entre o obxectivo e o resultado obtido.	
Distribución e entrega.	Prazo de entrega.	Diferenza entre o obxectivo e o resultado obtido. (1)	Cartas ordinarias: desviación multiplicada polo 0,035 por mil dos ingresos netos de explotación obtidos pola prestación dos servizos de cartas ordinarias. Cartas certificadas: desviación multiplicada polo 0,035 por mil dos ingresos netos de explotación obtidos pola prestación dos servizos de cartas certificadas. Paquetes: desviación multiplicada polo 0,1 por mil dos ingresos netos de explotación obtidos pola prestación dos servizos de paquetes postais.
Seguridade dos envíos.	Cartas con incidencias.	Diferenza porcentual entre o obxectivo e o resultado.	8.000 € multiplicado pola desviación en que incorra o operador.
	Paquetes postais con incidencias.	Diferenza porcentual entre o obxectivo e o resultado.	

(1) Como consecuencia do erro estatístico que se xera na mostraxe tomarase como resultado, para os efectos do cálculo da desviación, o límite superior do intervalo de confianza.

(2) Exemplo: se a desviación é un 7,5%, a penalización será $8.000 \times 7,5 = 60.000$ €

Sección terceira. Metodoloxía de cálculo do custo neto do servizo postal universal

Punto 12. *Aspectos xerais.*

Con carácter anual, o operador calculará o custo neto das obrigacións de servizo público do servizo postal universal conforme a metodoloxía establecida no presente plan de prestación, validada pola Comisión Europea mediante a Decisión C (2020)3108 final, do 14 de maio de 2020, no Asunto SA.50872 sobre compensación a Correos pola obrigación de servizo universal durante o período 2011-2020. Esta metodoloxía detállase no anexo metodolóxico, que forma parte integrante do plan.

De acordo coa Lei 43/2010, do 30 de decembro, o operador designado está obrigado a levar unha contabilidade analítica e unha separación de contas, segundo o disposto pola orde reguladora desta materia, adoptada de conformidade co artigo 26 da citada lei. A

contabilidade analítica fundamentarase na contabilidade financeira debidamente auditada do operador.

O operador designado deberá presentar anualmente ante a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia os orzamentos e resultados da súa contabilidade analítica e o cálculo do custo neto, na forma e prazo que se indican no presente plan de prestación e na orde reguladora da contabilidade analítica do operador.

Punto 13. *Determinación da carga financeira inxusta.*

Conforme establece o artigo 27 da Lei 43/2010, do 30 de decembro, a determinación do custo neto incluírá os seguintes elementos:

1. Diferenza entre os resultados obtidos polo operador con e sen obrigacións de servizo público.

A carga financeira inxusta ou compensación polo servizo postal universal a favor do operador designado determínase aplicando o método do custo evitado neto, de conformidade cos puntos 25 a 27 da Comunicación da Comisión relativa ao Marco da Unión Europea sobre axudas estatais en forma de compensación por servizo público (2011)¹, en diante o «Marco UE».

¹ *Diario Oficial de la Unión Europea*, serie C, número 8, páxinas 15 e seguintes, do 11 de xaneiro de 2012.

O custo evitado neto, en diante «CEN», constitúe a diferenza entre o custo neto para o operador designado suxeito ás obrigacións do SPU, ou escenario de base, e o seu custo neto sen suxeición ás ditas obrigacións, ou escenario contrafactual. O CEN calcúlase por diferenza entre os custos evitados, ou aforros de custos, e os ingresos evitados, ou perdas de ingreso, constatados ao comparar o escenario contrafactual co de base.

A compensación da carga financeira inxusta pola prestación do SPU inclúe, así mesmo, custos incrementais² derivados das hipóteses de contraste, axustes para neutralizar as vantaxes inmateriais e de mercado asociados á natureza de servizo universal da prestación, un beneficio razoable para o operador designado e incentivos de eficiencia, segundo os termos establecidos pola citada decisión da Comisión.

² Computan para determinar o CEN como custos evitados de signo negativo.

Analizadas polo experto independente *Frontier Economics* as obrigacións do SPU e as modificacións na prestación de servizos que introduciría un operador racional guiado por criterios de mercado, a metodoloxía aplica as hipóteses de contraste establecidas polo dito experto para elaborar o escenario contrafactual, cuxa validez ratificou a Decisión da Comisión.

Para determinar a modificación dos servizos prestados polo operador designado no escenario contrafactual, establécense as seguintes hipóteses de contraste:

- Redución do número de oficinas, pechando as non rendibles en 2010.
- Redución da frecuencia de repartición de 5 a 3 días por semana na rede ordinaria.

En concordancia coa hipótese de redución da frecuencia de repartición, o escenario contrafactual prevé o cesamento da distribución das cartas urxentes non vinculadas ao comercio electrónico na rede ordinaria de repartición, en diante a «rede ordinaria». Implica tamén a necesidade de determinar as necesidades de medios materiais adicionais de repartición (caixas de correos de alcance, vehículos, carros manuais) para cubrir adecuadamente a carga diaria estimada de envíos. Estas necesidades adicionais tradúcense en custos incrementais.

O escenario contrafactual prevé o mantemento na rede ordinaria da frecuencia de distribución en todos os días laborables do servizo de paquetaría e de carta urxente

vinculada ao comercio electrónico, o que se traduce en necesidades adicionais de recursos humanos e conseguintes custos laborais incrementais.

Os criterios para o cálculo do CEN por peche de oficinas, redución da frecuencia de repartición, custos incrementais por medios materiais de repartición e distribución de paqetaría e de carta urxente vinculada ao comercio electrónico especificanse no anexo metodolóxico.

2. Vantaxes inmateriais e de mercado.

A metodoloxía identifica as seguintes vantaxes inmateriais e de mercado das cales se beneficia a prestación do servizo pola súa condición de SPU:

- Exención do imposto sobre o valor engadido, en diante «IVE», nos servizos SPU.
- Maior recoñecemento da imaxe de marca do operador designado. Computará como perda de ingresos no escenario contrafactual.
- Dereitos exclusivos do operador designado na distribución de selos de correos.
- Aforro en publicidade no escenario de base en relación co contrafactual.

Os criterios para neutralizar estas vantaxes, así como as modalidades da súa imputación ao CEN, establécense no anexo metodolóxico.

3. Dereito a obter un beneficio razoable.

O cálculo do custo evitado neto do SPU atribúelle ao operador designado do SPU unha rendibilidade razoable do capital adicional que utiliza no escenario de base en relación co contrafactual. Este beneficio razoable establécese aplicando a media ponderada do custo de capital ao valor neto contable das oficinas pechadas no contrafactual, considerando que o dito valor neto contable representa os recursos adicionais requiridos para a provisión do SPU. O anexo metodolóxico establece as modalidades de cómputo do beneficio razoable.

4. Incentivos dirixidos a obter a eficiencia en custos.

A determinación do custo evitado neto inclúe a fixación de incentivos de eficiencia, cuxo cómputo se establece no anexo metodolóxico.

En virtude do anterior, a carga financeira inxusta que supón a prestación do servizo postal universal será o resultado da seguinte operación, unha vez operado o axuste previo do escenario de base para neutralizar o impacto dos descontos sobre o custo neto:

Carga financeira inxusta =

- + Custo evitado neto (custos evitados menos ingresos evitados) derivado da redución da frecuencia de repartición.
- + Custo evitado neto derivado da redución do número de oficinas.
- + Beneficio razoable.
- +/- Beneficios por exención do IVE.
- Beneficios pola distribución en exclusiva de selos de correos.
- Beneficios por aforros en publicidade.
- Incentivos á eficiencia.

Punto 14. *Requirimento de información ao operador para a verificación do custo neto e a determinación da carga financeira inxusta.*

Sen prexuízo da información que se achegue para a comprobación e a validación dos resultados da contabilidade analítica, para os efectos de que a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia poida verificar anualmente o cálculo do custo neto do servizo postal universal e determinar a carga financeira inxusta que comportan as citadas obrigacións de servizo público, o operador deberá entregar ao citado organismo, antes do 25 de xullo de cada ano, un informe co contido seguinte:

- Descrición da rede postal, con relación dos puntos de acceso separados por tipoloxía e provincia.
- Descrición detallada dos cálculos e hipóteses realizados para determinar o custo neto de cada un dos dous elementos previstos no escenario contrafactual, de acordo cos criterios establecidos no punto 13 e no anexo metodolóxico:
 - Redución do número de oficinas.
 - Redución da frecuencia de repartición.
- Descrición detallada da estimación do beneficio razoable calculado de acordo co establecido no anexo metodolóxico.
- Descrición detallada dos cálculos realizados para cuantificar cada unha das vantaxes inmateriais e de mercado establecidas no punto 13 e no anexo metodolóxico:
 - Exención do IVE.
 - Beneficios pola distribución en exclusiva dos selos de correos.
 - Mellora na publicidade.
- Descrición detallada dos cálculos efectuados para determinar a valoración da eficiencia en custos, de acordo co establecido no anexo metodolóxico.
- A información que o operador considere conveniente para xustificar os cálculos e os resultados obtidos.
- Calquera outra información que, de forma motivada e proporcional aos obxectivos perseguidos, sexa requirida pola Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia.

Sección cuarta. Procedemento de compensación, pagamento e liquidación da carga financeira inxusta

Punto 15. Características do Fondo de Financiamento e da súa xestión.

A Lei 43/2010, do 30 de decembro, no artigo 29, crea o Fondo de Financiamento do servizo postal universal coa finalidade de xestionar o financiamento da carga financeira inxusta derivada da prestación do servizo postal universal, calculada conforme a metodoloxía establecida na sección terceira do presente plan de prestación.

De acordo co indicado na citada lei, o Fondo de Financiamento será xestionado e obxecto de contabilización independente pola Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia e nutrirase das seguintes achegas:

- As transferencias a favor do fondo consignadas nos orzamentos xerais do Estado, de acordo co establecido no artigo 30 da Lei 43/2010. Para iso, o Ministerio de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana incluírá anualmente nos seus orzamentos unha partida destinada a contribuír ao financiamento do servizo postal universal, cuxa contía se estimará tendo en conta a carga financeira de exercicios anteriores e a previsión de ingresos derivados das prestacións patrimoniais establecidas na citada lei.
- A contribución postal que establece o artigo 31 da Lei 43/2010, do 30 de decembro.
- A taxa pola concesión de autorizacións administrativas singulares que establece o artigo 32 da Lei 43/2010, do 30 de decembro.
- As doazóns ou legados realizados por calquera persoa natural ou xurídica que desexe contribuír ao financiamento do servizo postal universal.
- Os rendementos derivados dos depósitos en que se manteñen as dispoñibilidades do fondo.

Para o correcto funcionamento e xestión do Fondo de Financiamento, a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia abrirá unha conta corrente onde se recibirán os ingresos e se realizarán os pagamentos asociados á compensación do servizo postal universal. En todo caso, en 31 de decembro de cada exercicio, esta conta corrente deberá quedar saldada a cero.

Punto 16. *Criterios de actuación respecto aos ingresos e pagamentos do Fondo de Financiamento.*

Considerando os desfases temporais que poden existir entre o exercicio en que se devindican as prestacións patrimoniais que dan orixe aos ingresos, o exercicio en que se realizan efectivamente os ingresos no fondo, o momento en que se efectúan os pagamentos e o exercicio en que a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia determina a carga financeira inxusta e o importe que se debe aboar ao operador, adóptanse os seguintes criterios co fin de racionalizar o proceso de pagamento e liquidación da citada carga financeira.

As cantidades ingresadas no fondo nun determinado exercicio destinaranse ao pagamento da carga financeira inxusta dese mesmo exercicio, con carácter da conta, independentemente de que a orixe do ingreso poida corresponder a exercicios anteriores.

Sen prexuízo do indicado no punto anterior, cando o fondo reciba dos orzamentos xerais do Estado cantidades destinadas a cancelar débedas de exercicios anteriores, a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia efectuaralle unha transferencia individualizada ao operador polas citadas cantidades, co fin de proceder á liquidación completa dos ditos exercicios.

A contabilización de cada exercicio pecharase cando a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia emita a resolución correspondente en que determine:

- o importe da carga financeira inxusta do exercicio,
- as penalizacións por incumprimento de obxectivos de calidade, se proceden,
- o importe á conta aboado ao operador,
- o saldo resultante.

Cando no peche dun exercicio resulte un saldo a favor do fondo, o operador deberá reintegrarlllo a este no prazo dun mes desde que a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia emita a resolución correspondente, salvo no caso de que o saldo sexa inferior ao 10% da carga financeira determinada para o exercicio, caso en que o saldo se compensará no exercicio seguinte.

Punto 17. *Procedemento de pagamento e liquidación da carga financeira inxusta.*

O procedemento para compensar o operador pola carga financeira inxusta soportada nun determinado exercicio, tendo en conta que a determinación desa carga se efectuará con posterioridade ao peche deste e despois da verificación das contas analíticas e do cálculo do custo neto, será o seguinte:

– Na última semana de cada trimestre natural, a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia ordenará a transferencia ao operador designado da totalidade do saldo existente na conta do Fondo de Financiamento de forma que, ao finalizar o exercicio en 31 de decembro, todas as cantidades ingresadas no fondo durante o exercicio fosen transferidas ao operador.

– Este importe transferido ao operador será considerado como un pagamento á conta da cantidade que resulte da determinación da carga financeira inxusta calculada segundo a metodoloxía establecida no presente plan.

– Cando a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia determine, logo de informe dos ministerios de Facenda e de Asuntos Económicos e Transformación Dixital, a contía da carga financeira inxusta correspondente ao exercicio en cuestión, elaborará unha proposta de resolución en que deberán constar, ao menos, as seguintes circunstancias:

- A validación dos resultados da contabilidade analítica do operador.
- O importe do custo neto das obrigacións de servizo universal.
- A contía da carga financeira inxusta.

- O importe das penalizacións impostas ao operador en caso de incumprimento dos obxectivos de calidade establecidos no Plan de prestación do servizo postal universal.
- O importe que corresponde ao operador como resultado do exercicio.
- O importe á conta transferido ao operador durante o exercicio por este concepto.
- O saldo resultante, con indicación de se é a favor do operador ou do fondo (neste caso indicárase se o operador debe reintegralo e o prazo en que debe facelo ou se se compensará no exercicio seguinte).

Esta proposta de resolución deberá ser formulada nun prazo máximo de 18 meses a partir da data de remisión das contas anuais analíticas e trasladarase ao operador co fin de que poida realizar as alegacións que coide oportunas no prazo dun mes, antes de elevala a definitiva.

No caso de que a resolución estableza a existencia dunha débeda a favor do operador, incluírase no orzamento do Ministerio de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana unha partida co importe debido destinada á cancelación da débeda correspondente a exercicios pechados.

Cada vez que se produza a liquidación completa dun exercicio, conforme o procedemento establecido nos puntos anteriores, a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia aprobará unha resolución liquidatoria, da cal se trasladará unha copia ao Ministerio de Transporte, Mobilidade e Axenda Urbana.

Esta resolución liquidatoria será susceptible de recurso contencioso-administrativo, de acordo co previsto no artigo 36 da Lei 3/2013, do 4 de xuño.

Punto 18. *Situación transitoria e regularización de exercicios pechados.*

A metodoloxía para o cálculo do custo neto das obrigacións de servizo universal e para a determinación da carga financeira inxusta descritos no presente plan de prestación aplicarase desde o exercicio 2011.

A medida que a Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia emita as resolucións en que se determine a carga financeira inxusta correspondente aos exercicios 2011 e seguintes, as cantidades transferidas polo Ministerio de Fomento (na actualidade Ministerio de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana) ao operador en concepto de compensación á conta pola prestación do servizo postal universal, cuxo importe até o exercicio 2020 incluído ascende a 1.278.777.260 euros, consideraranse imputadas aos ditos exercicios de forma que vaian quedando completamente liquidados de maneira sucesiva comezando por 2011.

O Ministerio de Transportes, Mobilidade e Axenda Urbana e o operador deixarán constancia por escrito dos exercicios liquidados desta forma e do saldo sobrance, e o saldo resultante regularizarase nos seguintes exercicios. Esta circunstancia comunicáraselle á Comisión Nacional dos Mercados e da Competencia co fin de que se teña en conta nas seguintes liquidacións.

ANEXO METODOLÓXICO

Cálculo da carga financeira inxusta

ÍNDICE DO ANEXO METODOLÓXICO

1. Metodoloxía.
 - 1.1 Método do custo evitado neto (CEN).
 - 1.2 Elementos do CEN.
 - 1.3 Modelo para determinar o CEN.
2. Custo evitado neto por peche de oficina.
 - 2.1 Determinación das oficinas que se pecharán.

- 2.1.1 Criterios xerais.
- 2.1.2 Fases para seleccionar as oficinas que se pecharán.
- 2.1.3 Modelo de oficinas que se pecharán.
- 2.2 Custo evitado neto en cada exercicio das oficinas pechadas
 - 2.2.1 Criterios de cómputo do custo evitado neto.
 - 2.2.2 Modelo do CEN das oficinas pechadas.
- 3. Determinación do CEN por redución na frecuencia de distribución.
 - 3.1 Fases para determinar o CEN por distribución.
 - 3.2 Escenario de base.
 - 3.3 Escenario de base axustado por descontos.
 - 3.3.1 Axuste de volumes de envíos, ingresos e custos dos produtos SPU.
 - 3.3.2 Cadro de persoal de referencia axustado por descontos.
 - 3.3.3 Horas efectuadas.
 - 3.3.4 Horas dispoñibles segundo o convenio.
 - 3.3.5 Horas dispoñibles realistas.
 - 3.3.6 Ratios de utilización da man de obra.
 - 3.4 Escenario contrafactual: impacto sobre envíos e ingresos.
 - 3.4.1 Redución da demanda por redución da frecuencia de distribución.
 - 3.4.2 Aplicación do IVE aos produtos SPU.
 - 3.4.3 Perda de envíos e de ingresos derivada do peche de oficinas.
 - 3.4.4 O impacto sobre a marca da perda da condición de operador designado.
 - 3.4.5 Descontinuidade do servizo de cartas urxentes non vinculadas ao comercio electrónico.
 - 3.4.6 Paquetaría e cartas D+2 vinculadas ao comercio electrónico.
 - 3.4.7 Ingresos evitados e perdas totais de envíos.
 - 3.5 Escenario contrafactual: determinación dos custos evitados.
 - 3.5.1 Volumes de envíos no escenario contrafactual.
 - 3.5.2 Horas efectuadas no escenario contrafactual.
 - 3.5.3 Cadro de persoal necesario e custos evitados por distribución.
 - 3.5.4 Custos incrementais de repartición específica de paquetaría.
 - 3.5.5 Necesidade de instalación de caixas de correos de alcance.
 - 3.5.6 Cómputo total do CEN por redución na frecuencia de distribución.
- 4. Vantaxes inmateriais e outros elementos do CEN.
 - 4.1 Custos evitados por aplicación do IVE a produtos SPU.
 - 4.2 Neutralización da vantaxe por dereitos exclusivos na distribución de selos.
 - 4.3 Neutralización da vantaxe en publicidade.
 - 4.4 Determinación do beneficio razoable.
 - 4.5 Incentivos de eficiencia.
- 5. Cálculo do custo evitado neto total.
 - 5.1 CEN por peche de oficinas.
 - 5.2 CEN por redución na frecuencia de distribución.
 - 5.3 Outros elementos do CEN total.
 - 5.4 Custo evitado neto total.

CADRO ANEXO

Custo medio ponderado de capital de correos (WACC)

1. Metodoloxía.

1.1 Método do custo evitado neto (CEN).

A carga financeira inxusta ou compensación polo servizo postal universal, en diante «SPU», a favor do operador designado determínase aplicando o método do custo evitado neto, de conformidade cos puntos 25 a 27 da Comunicación da Comisión relativa ao Marco da Unión Europea sobre axudas estatais en forma de compensación por servizo público (2011)³, en diante o «Marco UE». O custo evitado neto, en diante «CEN», constitúe a diferenza entre o custo neto para o operador designado suxeito ás obrigacións do SPU, ou escenario de base, e o seu custo neto sen suxeición ás ditas obrigacións, ou escenario contrafactual. O CEN calcúlase por diferenza entre os custos evitados, ou aforros de custos, e os ingresos evitados, ou perdas de ingreso, constatados ao comparar o escenario contrafactual co de base. Os custos adicionais computan como custos evitados de signo negativo.

³ *Diario Oficial de la Unión Europea*, serie C número 8, páxinas 15 e seguintes, do 11 de xaneiro de 2012.

1.2 Elementos do CEN.

Para elaborar o escenario contrafactual, aplícanse as hipóteses mencionadas no punto 13 do Plan de prestación, de conformidade cos datos e operacións que se expoñen neste anexo.

Os elementos que configuran o CEN global por SPU son os derivados:

- Do peche de oficinas.
- Da redución da frecuencia de distribución.
- Da neutralización das vantaxes identificadas no punto 13.2 do Plan de prestación.
- Do beneficio razoable.
- Do incentivo de eficiencia.

Nas seguintes epígrafes identifícanse os correspondentes custos e ingresos evitados.

1.3 Modelo para determinar o CEN.

A verificación de compatibilidade do cómputo do CEN pola Comisión Europea realizouse sobre a base dun modelo, composto por follas de cálculo vinculadas, integrando os datos relevantes e operacións para determinar o CEN. Para efectos de posibilitar o control *a posteriori*, a determinación da carga financeira inxusta realizarase mediante un modelo similar.

2. Custo evitado neto por peche de oficinas.

A cuantificación do CEN derivado do peche de oficinas implica: (i) determinar as oficinas que se pecharán no período do Plan de prestación e (ii) calcular o CEN en cada exercicio das oficinas pechadas:

2.1 Determinación das oficinas que se pecharán.

2.1.1 Criterios xerais.

a) A metodoloxía adopta o exercicio 2010 como referencia única para determinar as oficinas que se pecharán durante o conxunto do período 2011-2020 do Plan de prestación, coa finalidade de asegurar un enfoque *ex ante* e dotar de estabilidade o CEN evitando a posibilidade de peches e reaperturas en función dos resultados de cada exercicio. En

consecuencia, utilízanse os datos da contabilidade analítica do operador designado, en diante «CA», correspondentes ao exercicio 2010 para establecer a lista de oficinas pechadas.

b) A selección de oficinas que se pecharán inclúe unicamente os centros de custo, en diante «cecu», clasificados como de tipo 1 e de tipo 2 en 2010 polo operador designado.

c) O peche dunha oficina só afecta as actividades desenvolvidas na súa sede (admisión, venda de produtos, entregas en oficina, liquidación e xestión), así como os ingresos correspondentes. Non afecta as actividades de distribución, que se manteñen inalteradas para os efectos do CEN por peche de oficinas.

d) Para determinar os peches, asimíase aos ingresos a remuneración polas entregas en oficina (R_E), en diante a «remuneración», factor que representa os ingresos equivalentes aos produtos entregados nas oficinas non distribuídos no domicilio do destinatario. Ao non contabilizarse este factor na CA, calcúlase multiplicando o volume dos ditos produtos polos correspondentes prezos medios de cada PA ponderados pola porcentaxe que representa o total de custos de entrega (actividade 301) sobre o total de custos de explotación, aplicando a seguinte fórmula:

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

Onde:

R_E : é a remuneración de cada cecu.

Vn : é o volume de produtos do PA (n).

Pn : é o prezo medio do produto PA (n).

$Ce(n)$: son os custos de entrega totais do produto PA (n).

$CE(n)$: son os custos totais de explotación do produto PA (n).

e) O peche dunha oficina no escenario contrafactual implica o traslado dunha porcentaxe (α) ou factor alfa dos seus ingresos, así como dos correspondentes produtos admitidos, ao cecu máis próximo. O peche non afecta as actividades de distribución, como se indica na alínea c) anterior.

O factor alfa calcúlase, unha vez identificado cada par de cecu tipos 1 e 2 máis próximos entre si, en función da distancia en quilómetros medida polo traxecto máis curto en vehículo particular entre os dous puntos⁴. O traslado de ingresos dunha oficina obxecto de peche só se poderá efectuar a un cecu tipo 1 e 2 que permaneza aberto no escenario contrafactual.

⁴ Utilizando como fonte a aplicación de amplo uso para medir distancias en vehículo entre dúas direccións seleccionada polo experto independente: <https://www.google.com/maps/@>.

O cálculo do factor alfa efectúase aplicando a seguinte función exponencial de base igual a 0,75 km e expoñente igual á distancia medida en km:

$$\text{factor alfa: } \alpha = 0.75^{\text{Distancia (quilómetros)}}$$

Dada a natureza asintótica da función, establécense dous límites: se a distancia á oficina máis próxima resulta igual ou inferior a 0,75 km, trasládase a totalidade dos ingresos e o factor alfa é igual a 100%; se esa distancia é igual ou superior a 5 km, non se traslada ningún ingreso e o factor alfa é igual a 0%.

Denomínase porcentaxe de ingreso perdido o factor (1 – alfa) que representa a proporción porcentual de ingresos que se perden ao pechase unha oficina por non trasladarse ao cecu máis próximo.

f) O criterio fundamental de peche é a constatación de que os custos das actividades desenvolvidas no seo do cecu superan os seus ingresos perdidos e a remuneración equivalente ás entregas en oficina. Denomínase factor de peche a diferenza entre os ditos

custos e elementos de ingreso. Toda oficina obxecto de peche debe cumprir o criterio de que o dito factor de peche resulte positivo, aplicando a seguinte fórmula:

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

Onde:

- C_A : son os custos de admisión en oficina (101).
- C_V : son os custos de venda en oficina (103).
- C_E : son os custos das entregas en oficina (301).
- C_L : son os custos de liquidación en oficina (306).
- C_X : son os custos de xestión en oficina (501).
- R : son os ingresos da oficina.

$(1 - \alpha)$: é o «factor (1 - alfa)», ou proporción dos ingresos perdidos polo peche da oficina, onde « α » representa a proporción dos ingresos que se trasladan de cada oficina pechada á máis próxima.

R_E : é a remuneración equivalente estimada polas entregas en oficina segundo a alínea d).

g) O peche de toda oficina debe, así mesmo, cumprir o criterio de rendibilidade, en virtude do cal o seu factor de peche debe superar o seu «resultado» ou diferenza entre os seus ingresos (R) e os seus custos de admisión (), venda (), entrega (:), liquidación () e xestión (). En caso contrario, o operador designado mantería a oficina aberta ao resultar esta opción máis vantaxosa que a do peche.

2.1.2 Fases para seleccionar as oficinas que se pecharán.

A determinación das oficinas que se pecharán guíase polo criterio básico de seleccionar as non rendibles cuxo factor de peche resulta positivo ao superar os seus custos relevantes os ingresos perdidos e a remuneración. As oficinas obxecto de peche deben tamén cumprir o criterio de rendibilidade, constatando que o seu factor de peche supera o seu correspondente «resultado».

Algunhas oficinas resultan as máis próximas a outra oficina que tamén sería pechada de acordo co criterio de rendibilidade. Este fenómeno denomínase «circularidade» e, en tales supostos, selecciónase para o peche a oficina de cada parella delas mutuamente contiguas que mostre un maior factor de peche por resultar a menos rendible.

Así mesmo, procede realizar un exame posterior das oficinas nun principio abertas cuxo cecu máis próximo peche. A metodoloxía considera, nestes casos, un novo cálculo do factor de peche, ao incrementarse este pola aplicación dun factor alfa igual a 0%⁵. Este cálculo tradúcese no potencial peche de oficinas antes abertas.

⁵ Ao pechar o cecu contiguo, alfa convértese en 0% ante a imposibilidade de operar traslados á dita oficina.

Este conxunto de criterios require aplicar as seguintes fases sucesivas de selección:

a) Fase de selección de oficinas con factor de peche positivo:

Para identificar as oficinas que pecharían en ausencia de SPU selecciónanse aquelas cuxo factor de peche, en diante «FP», ofrece un resultado positivo, tendo en conta a porcentaxe retida dos seus ingresos e remuneración, mediante a fórmula:

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

A información relativa a estes conceptos obtense da CA do exercicio a través da seguinte consulta sobre os resultados do período:

- cecu seleccionados: tipo 1 (oficinas sen repartición) e tipo 2 (oficinas con repartición).

- Agrupacións de clases de custo: todos os conceptos.
- Actividades: inclúense as actividades 101 (admisión), 103 (venta), 301 (entrega), 306 (liquidación) e 501 (xestión).
- Seccións: para evitar que se vexan afectados no cálculo do CEN os custos efectuados en actividades desenvolvidas no seo das oficinas imputables á distribución a domicilio das oficinas con repartición, exclúense as seccións 173 (tarefas de interior de oficinas de correos) e 502 (xestión de cartería).

Nesta fase selecciónanse para o peche as oficinas non rendibles cuxos custos relevantes superan os ingresos retidos e a remuneración por entregas en oficina (FP>0).

b) Fase de eliminación da circularidade:

Dos cecu seleccionados na fase a), identifícanse as parellas de cecu que resulten mutuamente máis próximos, e selecciónase para o peche o que teña o maior factor de peche. Esta fase evita o peche simultáneo de dúas oficinas contiguas, pois selecciona a menos rendible de ambas. Ao aplicarse esta proba de circularidade unicamente ás parellas de cecu contiguos cun FP positivo, todas as oficinas circulares seleccionadas para o peche cumpren co criterio básico de ausencia de rendibilidade.

c) Fase de axuste do factor alfa:

Ao transformarse en 0% o factor alfa dos cecu cuxa oficina máis próxima peche, elimínanse da lista de cecu seleccionados para o peche nas anteriores fases aqueles cuxo factor de peche, ao reducirse⁶ por este axuste, se converte en negativo. A redución do FP determina que oficinas pechadas con anterioridade deban permanecer abertas por adquirir carácter rendible tras o axuste do factor alfa.

⁶ Por unha contía igual a alfa multiplicada polos ingresos.

d) Fase de segunda verificación da circularidade:

Identifícanse os cecu circulares non seleccionados na fase b), tendo en conta as eliminacións na lista de peches operadas na fase c). Se o seu cecu máis próximo agora permanece aberto ao axustarse o factor alfa, sempre que o FP da oficina en cuestión supere o seu «resultado», selecciónase para o peche. En caso contrario, permanecerá aberta.

e) Fase de comprobación da rendibilidade:

Só se pecharán aqueles cecu seleccionados anteriormente en que o seu factor de peche resulte superior ao seu «resultado». En caso contrario, manterase a oficina aberta. Esta lista definitiva de peches deberá necesariamente incluír os cecu pechados na fase d) ao verificarse neles este criterio de rendibilidade.

2.1.3 Modelo de oficinas que se pecharán.

Elaborarase unha folla de cálculo para determinar as oficinas que se pecharán no período 2011-2020 de acordo cos seguintes criterios:

a) Cálculo do factor alfa:

Nun cadro auxiliar determinarase a porcentaxe de traslado alfa utilizando os seguintes datos e operacións:

Para cada cecu tipo 1 e tipo 2⁷, consignaranse o seu cecu máis próximo e as correspondentes latitudes e lonxitudes dos seus enderezos para determinar a distancia en quilómetros entre ambos utilizando un automóbil como medio de transporte; o factor alfa e

o factor (1 – alfa) de cada cecu calcularanse segundo o método establecido na epígrafe 2.1.1. e) deste anexo.

⁷ Identificado pola numeración adscrita polo operador designado a cada oficina.

b) Cálculo da remuneración:

Nun cadro auxiliar efectuarase o cálculo da remuneración unitaria de cada categoría de produtos multiplicando o seu ingreso medio pola porcentaxe que representan os custos de entrega en relación cos de explotación para a dita categoría. A remuneración de cada cecu obterase multiplicando os volumes de produtos de cada categoría obxecto de entrega na oficina pola correspondente remuneración unitaria e sumando os ditos resultados parciais.

c) Determinación das oficinas que se pecharán:

O cadro principal asignará a cada cecu tipo 1 e tipo 2 unha fila independente⁸ consignando os seguintes datos e operacións en sucesivas columnas:

⁸ Os cecu tipos 1 e 2 ascenden a 2274 oficinas segundo a clasificación do operador designado en 2010.

- A. Número identificativo do cecu Ax de referencia.
- B. Número identificativo do cecu Bx, máis próximo a Ax.
- C. Alfa do cecu Ax.
- D. Ingresos do cecu Ax.
- E. Remuneración do cecu Ax.
- F. Custos de admisión e venda de produtos do cecu Ax (PA 101 e PA 103).
- G. Custos de entrega do cecu Ax (PA 301).
- H. Custos de liquidación e xestión⁹ do cecu Ax (PA 306 e PA 501).

⁹ Salvo as seccións 173 e 502: véxase punto 2.1.2, letra a).

I. Resultado do cecu Ax: obtense aplicando a fórmula:

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

J. Factor de peche do cecu Ax: obtense aplicando a fórmula:

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

K. Cecu con factor de peche positivo aplicando a fórmula lóxica:

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

Todo cecu Ax cuxo FP resulta positivo (superior a cero) se inclúe na lista de potenciais oficinas que se pecharán, consignando na fila correspondente da columna K o seu número identificativo; en caso contrario, consígnase co signo cero («0»).

L. Número identificativo do cecu máis próximo ao máis próximo Bx para identificar a circularidade (cando $Lx = Ax = Bx$).

M. Lista de cecu non circulares aplicando a fórmula lóxica:

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

Todo cecu Ax cuxo cecu máis próximo Lx coincida con Kx e, por tanto, con Ax constitúe un cecu circular con FP positivo. Ao se identificaren na columna M os cecu non circulares, en caso de constatarse para o cecu Ax o seu carácter circular, consígnase un signo cero;

en caso contrario, consignarase o seu número identificativo $K_x (=A_x)$. Os cecu con FP igual ou inferior a cero consígnanse sempre con signo «0», ao apareceren así referenciados na columna K.

N. Cecu circulares que pechan ao constatarse que o seu factor de peche resulta superior ao da súa parella (comparación entre A_x e B_x), aplicando a fórmula lóxica:

$$N_x = SE(E(L_x = K_x; J_x > \text{ÍNDICE}(\$J\$1:\$J\$2274; \text{CORRESP}(B_x; \$A\$1:\$A\$2274; 0))))); A_x; 0)$$

Onde A_x é o cecu da fila x ; B_x o seu cecu máis próximo; $L_x = K_x$ a constatación de circularidade; J_x o factor de peche de A_x . O último factor ÍNDICE/CORRESP determina o factor de peche correspondente a B_x . Se A_x e B_x son circulares, a fórmula anterior selecciona a A_x se o seu FP resulta superior ao de B_x . En caso contrario, consígnase un cero e ao aplicarse esta fórmula a B_x , constátase necesariamente que o seu FP resulta superior ao de A_x , e selecciónase co seu número identificativo.

A fórmula determina naqueles cecu que resultan estar máis preto do seu máis próximo aquel que ofrece un maior factor de peche. Ao aplicarse esta fórmula ao conxunto de filas, selecciona para o peche o cecu de cada parella contigua con superior factor de peche, e deixa aberto o de menor FP.

O. Lista conxunta dos cecu seleccionados para pechar en K e N mediante a fórmula lóxica:

$$O_x = SE(O(M_x > 0; N_x > 0); K_x; 0)$$

Se o cecu A_x é circular e se selecciona para o peche, aparece na lista N. Se non é circular e pecha, aparece na lista M. En ambos os casos, aparecen na lista K. Do contrario, permanece aberto (=0).

P. Corrección de alfa, pois ao pechar un cecu, o seu máis próximo non lle pode trasladar ingresos. Aplícase a fórmula:

$$P_x = SE(\text{ÍNDICE}(O1:O2274; \text{CORRESP}(B_x; \$A\$1:\$A\$2274; 0)) = 0; C_x; 0)$$

Se o cecu máis próximo B_x é igual a cero na lista O, significa que non pecha e por tanto non se modifica o alfa C_x de A_x ; do contrario, o alfa de A_x convértese en cero.

Q. Identificación de cecu pechados tras deducir os que permanecen abertos ao reducirse alfa a cero, mediante a fórmula:

$$Q_x = SE(E(P_x < C_x; F_x + G_x + H_x - (D_x + E_x) < 0); 0; O_x)$$

Se o alfa axustado P_x do cecu A_x é menor que o alfa orixinal C_x (convértese necesariamente en cero) e o seu factor de peche se converte en negativo, o cecu A_x abre e elimínase da lista de peches figurando en Q como cero; do contrario, permanece na lista conxunta de cecu pechados da columna O, consígnándose o seu número identificativo $O_x = A_x$.

R. Identificación dos cecu que abren pola redución de alfa a cero, mediante a fórmula lóxica:

$$R_x = SE(Q_x = O_x; 0; O_x)$$

Se o cecu A_x permanece pechado ou aberto simultaneamente en O e Q se inclúe en R como cero; do contrario (se antes pechaba e agora abre), identifícase na lista R como cecu aberto.

S. Identificación dos cecu circulares que antes abrían e agora poderían pechar (sempre que o seu factor de peche resulte positivo), aplicando a fórmula lóxica:

$$Sx=SE(E(Nx>0; Rx>0; \text{ÍNDICE}(\$J\$1:\$J\$2274; \text{CORRESP}(Bx; \$A\$1:\$A\$2274; 0)))>$$

$$\text{ÍNDICE}(\$I\$1:\$I\$2274; \text{CORRESP}(Bx; \$A\$1:\$A\$2274; 0)); Bx; 0)$$

Se o cecu Ax é circular ($Nx>0$) e agora abre ($Rx>0$), e se o factor de peche de Bx é positivo, Bx podería pechar consignándose na lista Sx como potencial peche.

Verifícase a continuación de forma directa na fila Bx, se o factor de peche de Bx supera o seu resultado para a súa inclusión definitiva na lista de peches.

T. Lista definitiva de cecu que se pecharán efectuando o test de rendibilidade para deixar abertos aqueles cuxo resultado é superior ao factor de peche aplicando a fórmula lóxica:

$$Tx=SE(E(Q11>0; I11<J11); Q11; «X»)$$

Se no cecu Ax seleccionado en Q se verifica que o seu resultado resulta inferior ao seu factor de peche, ese cecu inclúese na lista definitiva de peches.

Engádense directamente os cecu circulares seleccionados en S ao cumprir coa proba de rendibilidade e verificarse que o seu factor de peche é positivo.

2.2 Custo evitado neto en cada exercicio das oficinas pechadas

2.2.1 Criterios de cómputo do custo evitado neto

a) Custos evitados:

Para os cecu pechados¹⁰, computarase o seu custo evitado anual sumando o total de custos contabilizados neles por admisión, vendas, xestión, entregas e liquidación, todos eles correspondentes a custos efectuados no seo da oficina, aplicando os datos contables da CA do correspondente exercicio. Este sumatorio constitúe a contía total dos custos evitados polo peche de oficinas que se incluírá na compensación ou carga financeira inxusta do operador designado no exercicio correspondente. A información relativa a estes conceptos obtense da CA do exercicio a través de consulta sobre os resultados do período, como se describe na epígrafe 2.1.2 a).

¹⁰ Segundo a lista determinada na epígrafe 2.1.3 para o conxunto do período do Plan de prestación.

b) Ingresos evitados:

Os ingresos¹¹ dos cecu pechados, segundo os datos contables da CA do correspondente exercicio, que non son obxecto de traslado ao cecu máis próximo por aplicación do factor $(1 - \alpha)$, constituirán os ingresos evitados que se incluírán na compensación ou carga financeira inxusta de cada exercicio. Obteranse por produto analítico (PA) e agrúpanse por categoría de produto para os efectos de calcular a redución correspondente do volume de envíos.

¹¹ Sen incluír a remuneración.

c) Perdas de envíos:

Computarase as perdas de envíos, ou redución no volume de envíos, correspondentes aos ingresos evitados para cada categoría de produto, incluídos os non clasificados como integrantes do SPU, e as ditas perdas integraranse no escenario contrafactual do modelo de distribución¹². A perda de envíos será calculada por PA como cociente entre os ingresos evitados e o ingreso unitario obtido pola oficina da CA do exercicio.

¹² Coa excepción dos produtos non-SPU que non afectan o CEN por distribución: cartas D+2, paquetes e ingresos non ligados a envíos postais.

d) Ingresos retidos obxecto de traslado ao cecu máis próximo:

Os ingresos e envíos obxecto de traslado ao cecu máis próximo non afectan nin os ingresos evitados por peche de oficinas nin o CEN por distribución, ao non alterar o volume de envíos distribuídos.

2.2.2 Modelo do CEN das oficinas pechadas.

Elaborarase unha folla de cálculo, denominada «folha de oficinas pechadas», para determinar os custos e ingresos evitados das oficinas obxecto de peche no modelo correspondente a cada exercicio do período 2011-2020, de acordo coas seguintes pautas:

a) Asignarase unha fila a cada cecu obxecto de peche, segundo a lista establecida no modelo de peche de oficinas da epígrafe 2.1.3.

b) Consignarase nas seguintes columnas os datos e as operacións que se relacionan:

A. Número identificativo do cecu Ax pechado¹³.

¹³ Segundo a columna T do modelo da epígrafe 2.1.3.

B. Factor $(1 - \alpha)$ ¹⁴ de Ax segundo o dato do modelo de peche de oficinas.

¹⁴ Aplicando o valor de alfa da columna P do modelo da epígrafe 2.1.3.

C. Custos evitados de Ax: suma de custos de admisión (101), vendas (103) entrega (301), liquidación (306) e xestión (501)¹⁵.

¹⁵ Igual a: $(F_x + G_x + H_x)$ do modelo da epígrafe 2.1.3.

D. Ingresos de Ax segundo a CA do exercicio correspondente.

E. Perda de ingresos (ingresos evitados) aplicando a fórmula: $= B_x * D_x$.

F. Custo evitado neto aplicando a fórmula: $= C_x - E_x$.

A suma total da columna C representa os custos evitados por peche de oficinas e o seu resultado vincularase coa folla do custo neto.

A suma total da columna E representa os ingresos evitados e o seu resultado vincularase ao modelo de distribución para os produtos que afectan o CEN por distribución. Os restantes ingresos evitados vincularanse coa folla do custo neto, na forma descrita na letra e).

A suma total da columna F representa o CEN por peche de oficinas.

c) Consignarase en columnas sucesivas os datos de perdas de ingresos desagregadas polas seguintes categorías de produto: 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 electorais, paquetes D+2, paquetes D+3. A perda de ingresos por cada cecu pechado e PA será igual aos ingresos retidos que non son obxecto de traslado $[= R_x * (1 - \alpha)]$. Reflectirase na columna «outros ingresos non asignados» a diferenza entre o dato da columna E da letra b) e a suma das perdas de ingreso desagregadas segundo esta letra.

d) Consignarase en columnas sucesivas as perdas equivalentes de envíos desagregadas polas categorías de produto mencionadas na letra c)¹⁶. Ao igual que no cálculo da perda de ingresos, calcularanse esas perdas de envíos aplicando aos volumes admitidos por PA en cada oficina o factor $(1 - \alpha)$ correspondente a cada oficina pechada.

¹⁶ Coa excepción de «outros ingresos non asignados», que se traducen en ingresos evitados sen incurrir en perdas de envíos.

e) Na folia de *inputs* baixo a epígrafe 1.3 reproduciranse os totais de perdas de envíos e ingresos desagregados polas categorías de produto da letra c) obxecto de distribución a través da rede ordinaria (cecu tipo R, 2, S e 0), así como os ingresos non vinculados a envíos postais. As perdas de ingresos (e envíos) dos produtos que afectan o CEN por distribución vincularanse coa folia de distribución. As restantes perdas de ingresos vincularanse directamente coa folia de custo neto.

3. Determinación do CEN por redución da frecuencia de distribución.

3.1 Fases para determinar o CEN por distribución.

A determinación do CEN derivado da redución na frecuencia de distribución baséase nunha metodoloxía de cálculo baseada na execución de diferentes fases:

1. Escenario de base:

O CEN por distribución comprende unicamente os cecu tipo R (oficinas exclusivas de repartición ordinaria), 2 (oficinas con repartición ademais de admisión e outras actividades), S (oficinas satélites) e 0 (oficinas rurais). A fixación do escenario de base baséase na consignación para cada cecu dos seguintes datos relevantes: (i) custos variables de distribución, (ii) cadro de persoal de referencia, (iii) volumes de envíos distribuídos por categorías de produto, (iv) ingresos equivalentes, (v) horas efectuadas, (vi) horas dispoñibles segundo o convenio e (vii) horas realistas considerando os factores de absentismo e descanso diario.

2. Escenario de base axustado para neutralizar os descontos aplicados a clientes contractuais:

A epígrafe 3.3 describe a metodoloxía para realizar a neutralización dos descontos e o seu impacto no escenario de base así axustado, en diante «escenario axustado».

3. Estimación de redución de envíos e de ingresos en escenario contrafactual (CF):

Establécense as perdas de envíos e ingresos dos produtos SPU¹⁷, desagregados por categorías de produto, como consecuencia dos impactos sobre a demanda recollidos no punto 3.4: (i) a reacción da demanda á redución da frecuencia, (ii) a aplicación do IVE aos produtos SPU, (iii) a perda de envíos por peche de oficinas, (iv) o impacto sobre o valor da marca do operador designado pola perda da dita condición, e (v) o cesamento da repartición de cartas urxentes non vinculadas ao comercio electrónico. As perdas de ingresos correspondentes determinan os ingresos evitados por distribución.

¹⁷ Inclúense, así mesmo, as perdas de ingresos e envíos dos produtos non-SPU das oficinas pechadas que afectan o CEN por distribución (exclúense as cartas D+2 e os paquetes).

4. Estimación de horas efectuadas en escenario contrafactual:

No escenario contrafactual as horas efectuadas veranse reducidas respecto ao escenario de base como consecuencia: (i) Da redución do número de envíos detallado no punto 3 e (ii) da redución da frecuencia de distribución dos servizos SPU.

5. Estimación de cadro de persoal necesario e custos de persoal efectuados en escenario contrafactual:

A redución de horas de distribución no contrafactual tradúcese nun correlativo menor cadro de persoal necesario. Os aforros de custos laborais e outros variables determinan o custo evitado por distribución.

6. Estimación do custo de persoal de repartición específico de paquetería e de cartas urxentes vinculadas ao comercio electrónico:

O mantemento da frecuencia de distribución nestes produtos determina a necesidade de persoal adicional para asegurar a repartición.

7. Necesidade de instalación de caixas de correos de alcance adicionais:

Tendo en conta que a redución da frecuencia de distribución implica un incremento da carga de traballo diaria, nalgúns rutas resulta necesaria a instalación de caixas de correos de alcance adicionais cando os volumes de distribución diarios excedan as capacidades dos medios de transporte dispoñibles.

8. Resumo de cálculo do CEN relativo á frecuencia de distribución

Resumo dos elementos de cálculo que compoñen a cuantificación do CEN

9. Modelo de cómputo do CEN por redución da frecuencia de distribución

O cálculo do CEN pola redución de frecuencia de distribución, en diante «CEN por distribución», efectuarase utilizando un modelo formado por unha folla principal de cálculo dos custos e ingresos evitados por distribución, en diante «folha de distribución», e as follas auxiliares vinculadas á anterior que se indican nos seguintes puntos.

3.2 Escenario de base.

No escenario de base resúmense as principais magnitudes da rede de distribución ordinaria de Correos (cecu tipo 0,2 e R e S) que se verían afectadas pola decisión de reducir a frecuencia de repartición de 5 a 3 días por semana:

1. Custos variables de distribución:

Considérase que se verían afectados ante unha eventual redución da frecuencia de distribución os custos de persoal dedicados a actividades de repartición e os custos relacionados con consumo de material.

A información relativa a estes conceptos obtense da CA do exercicio a través da seguinte consulta sobre os resultados do período:

– Cecu seleccionados: tipo 0 (contornos rurais), tipo 2 (oficinas con repartición), tipo R (rede de repartición ordinaria) e tipo S (oficinas satélite). Se un cecu destas tipoloxías dispuxese dunha sección de repartición urbana e outra de repartición rural, incluírase cada unha delas de forma independente na folha de distribución do modelo.

– Agrupacións de clases de custo: os grupos de clases de custo relativos custos variables son o 2 (compra non consumo), o 4 (consumo de impresos), o 5 (aprovisionamentos) e os relativos a custos de persoal (46, 47, 48 e 51). A proporción dos gastos de persoal contratado para a quenda de tarde que, segundo a CA, estea dedicado á repartición de notificacións administrativas deducirase dos escenarios de base e contrafactual, e non afectará o cálculo do CEN.

Para os exercicios previos a 2013, a consulta construírase considerando as particións de clases de custo existentes en tales anos: persoal (partición A4), transporte alleo (partición A10) e aprovisionamentos de admisión, venda e distribución (A1, A2 e A2).

– Actividades: teranse en conta as actividades 302 (traballo colectivo), 303 (traballo individual), 304 (desprazamento), 305 (distribución), 306 (liquidación) e 501 (xestión).

– Seccións: para evitar que se vexan afectados no cálculo do CEN os custos efectuados en actividades desenvolvidas no seo das oficinas con repartición, exclúense as seccións 172 (tarefas de interior) e 504 (xestión de oficina).

A folha de distribución asignará unha fila para cada un dos cecu ou seccións de repartición sinalados, e reservarase a primeira fila de datos e cifras¹⁸ para o cómputo das sumas totais das columnas con importes. Consignarase en columnas sucesivas¹⁹: (B) a numeración de cada cecu incluído na selección segundo a clasificación establecida polo operador designado; (C) a súa denominación; (D) o tipo en que se encadra, (E) o ámbito

poboacional (D1 poboacións con máis de 50.000 habitantes, D2 poboacións entre 5.000 e 50.000 habitantes e D3 poboacións con menos de 5.000 habitantes), (F) a sección de repartición (urbana ou rural).

¹⁸ Reservaranse, con carácter previo, as filas consideradas necesarias para a identificación da folia de distribución do exercicio, os sucesivos escenarios e epígrafes (escenario de base, dividido en custos e cadro de persoal de referencia, volumes de envíos por produto, ingresos por produto, tempos en actividades de repartición; escenario de base axustado coas súas correspondentes epígrafes; escenario contrafactual, dividido en perda de envíos e ingresos; tempos en actividades de repartición; cadro de persoal e custos; custos incrementais en paquetería; custos incrementais en caixas de correos de alcance), e os encabezamentos descritivos de cada columna.

¹⁹ Resérvase a columna A para consignar o número correlativo de cecu.

As columnas G e H detallarán os custos por cecu/sección: (G) os custos totais de distribución²⁰; (H) os custos variables de actividades de distribución de acordo coa consulta descrita.

²⁰ A consulta para obter os custos totais é idéntica á descrita na epígrafe (i), referida aos custos de persoal, pero sen aplicar ningún filtro relativo ás agrupacións de clases de custo. En consecuencia, o importe de custos totais reflectirá a totalidade dos custos independentemente da súa natureza (fornecementos, persoal, alugueiros, etc.) para os cecu da rede de distribución e para as actividades relacionadas coa distribución.

Para facilitar a verificación consignaranse nas columnas: (I) o importe dos custos variables de persoal; (J) o importe dos custos de persoal dedicado á repartición pola tarde; (K) a proporción de dedicación do persoal de repartición de tarde á repartición de notificacións administrativas; (L) o importe dos custos de persoal dedicado á repartición de notificacións administrativas pola tarde e (M) o total de custos variables imputables resultante de restar aos custos variables o importe dos custos de persoal dedicado á repartición de notificacións pola tarde ($Mx=Hx-Lx$).

2. Cadro de persoal de referencia.

Para garantir que o modelo de cálculo limita de maneira precisa o correcto alcance do cadro de persoal de referencia que se vería afectado por unha redución da frecuencia de repartición, esta obterase da CA de cada exercicio de acordo cos seguintes criterios:

– Cadro de persoal de cecu tipo 0, tipo R e tipo S: cadro de persoal FTE medio anual do cecu.

– Cadro de persoal de cecu tipo 2: para garantir que o cadro de persoal utilizado de referencia equivale ao persoal de repartición e non se ve afectado polo persoal da oficina, para a estimación do cadro de persoal de referencia utilízase a seguinte fórmula:

$$\text{Cadro de persoal de referencia tipo 2} = \text{Rutas} * \left(\frac{\text{Días de repartición}}{\text{Días laborables} * (1 - \text{absentismo})} \right)$$

Onde:

Días de repartición: son todos os días do ano excluídos festivos e fins de semana.

Días laborables (por operario): son os días de repartición minorados polos días de vacacións e asuntos propios.

A determinación do cadro de persoal de referencia dos cecu tipo 2 efectúase multiplicando o número de rutas do cecu en cuestión polo segundo factor da fórmula²¹, cuxo resultado se obtén na folia auxiliar de *inputs*²². Dado que cada ruta debe cubri-la en

cada día de repartición un operario, a fórmula determina o número mínimo de operarios necesarios para cubrir as rutas dos cecu tipo 2.

²¹ Este factor establece o número de traballadores necesarios para cubrir cada ruta.

²² A folla de *inputs* calcula este resultado dividindo os días de repartición entre os días laborables minorados polos días equivalentes á taxa de absentismo.

Ao igual que o cómputo de custos de persoal exclúe os correspondentes ao cadro de persoal contratado para a repartición pola tarde de notificacións administrativas, no cálculo do cadro de persoal de referencia restarase a proporción do persoal de tarde que, segundo a CA do exercicio, estea dedicado á repartición desas notificacións.

A folla de distribución incluírá na columna (N) o cadro de persoal total medio anual de cada cecu tipo R, 2, S 0 en termos de cadro de persoal equivalente a tempo completo (ETC); na columna (O) o cadro de persoal ETC correspondente ao persoal de repartición e na columna (P) o número de rutas por cecu. A columna O obtense aplicando a seguinte fórmula:

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

Se o cecu é de tipo 2, o seu cadro de persoal de repartición é igual ao resultado da anterior fórmula (o seu segundo factor determínase na folla de *inputs* no recadro C21); nos restantes cecu (tipos 0, R e S) o cadro de persoal de repartición é igual ao cadro de persoal total medio anual do cecu.

A columna Q reflicte o persoal contratado en quenda de tarde; a columna R, a porcentaxe do dito persoal dedicado á repartición de notificacións administrativas, e a columna S, o persoal contratado en quenda de tarde dedicado á repartición de notificacións administrativas ($Sx = Qx * Rx$).

O cadro de persoal de referencia de distribución (columna T) obtense restando Sx do cadro de persoal de repartición Ox . De resultar Ox inferior a Sx , consignarase en Tx un cero, para evitar cifras negativas de cadro de persoal de referencia. Para iso, aplícase a fórmula:

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

O custo variable unitario consignarase na columna (U) e ascenderá á contía total de tales custos (consignado na 1ª fila da columna M) dividido polo cadro de persoal total de referencia (1ª fila da columna T). Este custo variable unitario considerarase idéntico para todos os cecu e permanecerá inalterado no escenario de base axustado por descontos e no escenario contrafactual, ao non incluír a metodoloxía ningunha modificación nas retribucións nin en ningún outro elemento do custo laboral ou dos custos asociados unitarios no escenario contrafactual.

3. Datos de envíos distribuídos, ingresos e horas efectuadas por categorías de produto.

Os datos desagregaranse polas seguintes categorías de produto: 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 servizos de xiro; carta D+3 servizos electorais; paquete D+2; paquete D+3.

Os volumes distribuídos por cecu obtéñense da CA do exercicio e serán os correspondentes á actividade 305 (distribución). A consulta realizarase detallada por PA e os resultados obtidos agruparanse segundo as categorías anteriores.

Os ingresos asociados aos volumes distribuídos obtéñense multiplicando os volumes distribuídos por cecu polo ingreso unitario obtido da CA do exercicio. O cálculo realizarase detallado por PA e os resultados obtidos agruparanse segundo as categorías anteriores.

As horas efectuadas por cecu obtéñense da CA do exercicio de acordo co seguinte detalle:

– Horas efectuadas de actividades non relacionadas con desprazamento: suma de horas correspondentes ás actividades 302 (traballos colectivos), 303 (traballos individuais), distribución a domicilio (305) e liquidación (306). O detalle de horas efectuadas relativas a estas actividades obtense por cecu e PA e agrúpanse segundo as categorías anteriores.

– Horas efectuadas de actividades con desprazamento: detalle de horas correspondente á actividade 304 (desprazamento). O detalle de horas relativo a esta actividade obtense por cecu e PA e presentárase de maneira agregada para o conxunto de produtos.

– Horas de atención ao público: da CA do exercicio obtéñense as horas de atención ao público efectuadas por cada un dos cecu rurais que dedican parte do seu tempo a esta actividade.

A folla de distribución incluírá os anteriores datos nas columnas que se indican no cadro 1:

Cadro 1

Categoría do produto	Envíos	Ingresos	Horas non despraz.	Horas despraz.	Horas de 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 servizos de xiro.	T	AE	AP		
Carta D+3 servizos electorais.	U	AF	AQ		
Paquete D+2.	V	AG	AR		
Paquete D+3.	W	AH	AS		
TOTAL.	X	AI	AT	AU	AV

4. Horas dispoñibles segundo o convenio.

As horas dispoñibles segundo o convenio representan as horas teoricamente dispoñibles por cecu tendo en conta o cadro de persoal de referencia e o convenio laboral aplicable. Calculáranse de acordo coa seguinte expresión:

$$\text{Horas convenio} = \text{cadro de persoal de referencia} * (\text{número de días laborables}) * 7,6$$

(horas dispoñibles convenio)

Incluírase nunha columna (BO) o número de horas anuais dispoñibles segundo convenio por cecu, aplicando a anterior fórmula (utilizando a folla de *inputs* para o cálculo).

5. Horas dispoñibles realistas.

As horas dispoñibles realistas representan as efectivamente dispoñibles tendo en conta o absentismo, o descanso diario (20 minutos por xornada laboral) e as horas extras. Calculáranse para cada cecu de acordo coa seguinte expresión:

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

Incluirase na columna (BP) o número de horas anuais dispoñibles por cecu en condicións realistas, aplicando a anterior fórmula (utilizando a folla de *inputs* para o cálculo).

3.3 Escenario de base axustado por descontos.

A segunda fase da cuantificación do CEN por distribución consiste en axustar o escenario de base para neutralizar os descontos dos produtos SPU, eliminando aqueles que, agrupados por PA, ámbito de destino e cliente individual, impliquen un ingreso medio inferior ao chan de custos, ou custo unitario de referencia do correspondente PA, establecido na norma reguladora da contabilidade analítica do operador designado²³.

²³ Véxanse, en particular, as disposicións da orde do ministerio competente en materia de contabilidade analítica aplicables ao operador designado para a provisión do SPU.

Recalcularanse as seguintes magnitudes do escenario de base aplicando o citado axuste: (i) envíos distribuídos por categorías de produto, e ingresos equivalentes, (ii) custos laborais e outros variables de distribución, (iii) cadro de persoal de referencia, (iv) horas efectuadas, (v) horas dispoñibles segundo o convenio e (vi) horas realistas.

O axuste por descontos calcularase mediante unha folla auxiliar, denominada «folla de descontos», vinculada á folla de distribución. Nela consignarase unha fila por PA, destino e cliente contractual; a primeira fila relevante reservarase para a suma total das columnas que reflectan importes, e reservaranse as filas necesarias para os encabezamentos. Asignaranse sucesivas columnas para consignar: (A) o código de produto analítico; (B) destino D1, D2 e, de ser o caso, local; (C) descrición do PA; (D) tipo de carta D+3: «ordinaria» ou «certificada»; (E) número de orde de cada cliente contractual para cada PA e destino; (F) sinalaranse co indicativo «F» as entradas correspondentes a clientes que teñen a condición de empresas con elevada porcentaxe de operacións exentas, para os efectos do posterior cómputo do axuste polo imposto sobre o valor engadido, en diante «IVE».

3.3.1. Axuste de volumes de envíos, ingresos e custos dos produtos SPU.

A neutralización dos descontos nos volumes de cartas ordinarias e cartas certificadas D+3 efectuarase igualando os ingresos medios desagregados por PA, ámbito de destino e clientes contractuais ao chan de custos correspondente segundo a norma reguladora, sempre que eses ingresos medios resulten inferiores ao citado chan²⁴. O axuste por neutralización dos descontos efectuarase segundo a seguinte secuencia:

²⁴ De resultar os ingresos medios superiores á mencionada referencia, os volumes correspondentes permanecerán inalterados.

1. Facturación por cliente, PA e destino: dos sistemas de facturación do operador obteranse para cada cliente os ingresos, os envíos e o ingreso unitario medio para os servizos SPU de carta D+3 ordinaria e certificada, distinguindo entre os ámbitos de destino D1 (poboacións de > 50.000 habitantes) e D2 (poboacións de <50.000 habitantes).

Consignarase na folla de descontos nas columnas G e H o número de envíos de cartas D+3 (ordinarias e certificadas) e os ingresos correspondentes. Na columna I computarase o ingreso unitario de cada entrada (Hx/Gx)

2. Comparación do ingreso unitario co custo unitario de referencia: o ingreso unitario de cada un dos servizos facturados, segundo o detalle do punto 1, comparase co custo unitario de referencia establecido na norma reguladora de contabilidade analítica do operador designado, na epígrafe correspondente aos descontos por cliente en envíos masivos de correspondencia.

A columna K reflectirá a porcentaxe de diferenza entre cada ingreso medio (Ix) e o seu custo unitario de referencia (Jx), aplicando a fórmula:

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

Só serán obxecto de axuste por desconto aqueles Kx de signo negativo cuxos ingresos unitarios sexan inferiores ao seu correspondente custo unitario de referencia ($Ix < Jx$).

3. Obtención do volume axustado por descontos: para estimar o volume axustado correspondente aos servizos facturados cuxo ingreso medio resulte inferior ao custo unitario de referencia, segundo o previsto no punto 2, aplicarase unha reacción da demanda calculada mediante a seguinte función de elasticidade constante igual a -1,1:

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

Onde:

Q_2 é o volume axustado; Q_1 , o volume do escenario de base, e $\Delta P^{-1,1}$, o incremento porcentual do ingreso medio até igualar ao custo unitario de referencia elevado a unha potencia igual á elasticidade de -1,1.

Esta operación realizarase na folla de descontos aplicando a seguinte fórmula:

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

Se o ingreso medio Ix resulta inferior ao custo unitario de referencia Jx, o volume axustado (Lx) será igual ao volume Gx do escenario de base para o cliente/PA/destino, multiplicado polo cociente entre Jx e Ix elevado á elasticidade constante $-1,1$ ($= -1,1$). Do contrario, se os ingresos medios superan os seus correspondentes custos unitarios de referencia, o volume permanecerá constante e igual a Gx. A fórmula prevé, así mesmo, a exclusión dos ingresos unitarios de signo negativo, para evitar distorsións no cálculo; en tal suposto, Lx amosa un resultado igual a cero.

A perda de envíos reflectirase na columna (N) mediante a fórmula:

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

As perdas de envíos totais de cartas D+3 ordinarias e certificadas (N) obtéñense por diferenza entre os volumes axustados por descontos (M) e os volumes orixinais (G), igualando a cero os supostos de ingresos unitarios negativos, para evitar distorsións no cómputo. Cando os ingresos medios resultan superiores aos custos unitarios de referencia, N amosa un resultado igual a cero ao ascender a un importe idéntico Mx e Gx. Por tanto, a columna N reflicte unicamente os valores das perdas de envíos cando os descontos practicados reducen os ingresos medios por debaixo da citada referencia.

Calcularanse, nun cadro separado da folla de descontos, as perdas totais de envíos desagregadas polas categorías de cartas D+3 ordinarias e certificadas, para a súa vinculación coa folla de distribución (véxase o punto 6 desta epígrafe). Para tal efecto, utilizaranse as seguintes fórmulas:

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

$$\text{Perdas de envíos de cartas D+3 certificadas: } Nz+2 = \text{SUMARSE} (\$D\$2:\$D\$z; Dz+2; \$N\$7:\$N\$z)$$

Onde:

$\$D\$2:\$D\z é o rango da columna ordinaria/certificada dos axustes por descontos.

$\$N\$7:\$N\z é o rango da columna N dos axustes por descontos.

Nz + 1 é a suma de perdas de envíos de cartas D+3 ordinarias, sumando as celas en que Dz + 1 (ordinaria) coincide coas entradas «ordinaria» da columna D.

Nz + 2 é a suma de perdas de envíos de cartas D+3 certificadas, sumando as celas en que Dz+2 (certificada) coincide coas entradas «certificada» da columna D.

Estas perdas totais de envíos reflectiranse na folla de distribución nas celas BX1 (cartas D+3 ordinarias) e BY1 (cartas D+3 certificadas), segundo se describe no punto 6.

4. Obtención dos ingresos axustados por descontos: para estimar os ingresos axustados polos servizos facturados cuxo ingreso medio resulte inferior ao custo unitario de referencia, multiplicarase o volume axustado calculado no punto 3 polo dito custo unitario de referencia.

Calcularanse os ingresos axustados na columna (O) da folla de descontos mediante a fórmula:

$$O_x = SE(I_x < J_x; M_x * J_x; H_x)$$

Se o ingreso unitario resulta inferior ao custo unitario de referencia, o ingreso correspondente obtense multiplicando o volume axustado polo dito custo unitario. En caso contrario, consígnase o ingreso orixinal que permanece inalterado.

As perdas de ingresos obtéñense na columna (S) da folla de descontos mediante a fórmula:

$$S_x = SE(I_x > 0; O_x - H_x)$$

Calcularanse, nun cadro separado da folla de descontos, as perdas totais de ingresos correspondentes ás categorías de cartas D+3 ordinarias e certificadas, para a súa vinculación coa folla de distribución (véxase o punto 7 desta epígrafe). Para tal efecto, aplicaranse as seguintes fórmulas:

$$\text{Perdas de ingresos de cartas D+3 ordinarias: } P_{z+1} = \text{SUMARSE}(\$D\$2:\$D\$z; P_{z+1}; \$S\$7:\$S\$z)$$

$$\text{Perdas de ingresos de cartas D+3 certificadas: } P_{z+2} = \text{SUMARSE}(\$D\$2:\$D\$z; P_{z+2}; \$S\$7:\$S\$z)$$

Calcularase, así mesmo, a variación unitaria media de ingresos das cartas D+3 ordinarias e certificadas, para a súa vinculación coa folla de distribución, dividindo as perdas de ingresos de cada unha destas categorías de produto entre as correspondentes perdas totais de volume determinadas no punto 3:

$$\text{Variación unitaria media de ingresos de cartas D+3 ordinarias} = P_{z+1}/N_{z+1}$$

$$\text{Variación unitaria media de ingresos de cartas D+3 certificadas} = P_{z+2}/N_{z+2}$$

Estas variacións unitarias medias de ingresos de cartas D+3 ordinarias e certificadas reflectiranse respectivamente nas celas BZ1 e CA1 da folla de distribución. Estes valores asignaranse ás restantes celas das columnas BZ e CA (véxase o punto 7).

5. Obtención do aforro de custos: para estimar o aforro de custos equivalente á perda de volumes, multiplicaranse os volumes perdidos polo custo unitario variable de referencia. Para estes efectos, o custo unitario variable de referencia será igual ao custo unitario das actividades de distribución (Jx), equivalente ás actividades 302, 303, 304, 305 e 306, multiplicado pola proporción de custos variables (custos de persoal e outros custos asociados) respecto do total de custos de distribución do escenario de base, depurando ambos os valores dos custos asociados ao persoal contratado en quenda de tarde, en función da porcentaxe dedicada á repartición de notificacións administrativas. Para obter

esta proporción de custos variables sobre o total de custos así depurados, aplicarase a seguinte expresión:

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

Na columna (Q) da folla de descontos consignarase o custo unitario variable de referencia obtido de multiplicar Jx polo «% de custos variables», segundo a anterior fórmula.

A columna (R) da folla de descontos reflectirá as reducións do custo derivadas das perdas de envíos calculadas en (N), mediante a fórmula:

$$Rx = (Nx * Qx)$$

Estas reducións de custo desagregaranse na folla de descontos polas categorías de produto (cartas D+3 ordinarias e certificadas) aplicando as seguintes fórmulas:

Reducións de custo de cartas D+3 ordinarias:

$$Rz+1 = \text{SUMARSE}(\$D\$2:\$D\$z; Rz+1; \$R\$7:\$R\$z)$$

Reducións de custo de cartas D+3 certificadas:

$$Rz+2 = \text{SUMARSE}(\$D\$2:\$D\$z; Rz+2; \$R\$7:\$R\$z)$$

Calcularanse, na folla de descontos, as reducións unitarias de custo variable para ambas as categorías de produto, dividindo as súas respectivas reducións de custo entre as correspondentes perdas totais de volume determinadas no punto 3, e os seus resultados vincularanse coa folla de distribución (véxase punto 8 desta epígrafe):

- Redución unitaria de custo variable para cartas D+3 ordinarias = $Rz+1/Nz+1$.
- Redución unitaria de custo variable para cartas D+3 certificadas = $Rz+2/Nz+2$.

6. Imputación da perda de envíos por cecu:

Para imputar por cecu a perda de envíos de carta D+3 ordinaria e carta D+3 obtida do punto 3 anterior, utilizarase a proporción de envíos por cecu do escenario base²⁵. Os envíos do escenario axustado determínanse minorando os envíos do escenario de base polas perdas de envíos en concepto de neutralización dos descontos.

²⁵ Este suposto non altera o cómputo do CEN por distribución.

Deduciranse das columnas BV e BW da folla de distribución as porcentaxes que representan, sobre o total respectivo de cartas D+3 ordinarias e certificadas, os envíos de cada cecu para cada unha destas dúas categorías:

- Porcentaxe de envíos D+3 ordinarios do cecu (x) = $Xx/X1$
- Porcentaxe de envíos D+3 certificados do cecu (x) = $Yx/Y1$

Onde Xx e Yx son os envíos de cada categoría e X1 e Y1, as sumas totais destas.

Nas celas BX1 e BY1 consignaranse as perdas de envíos de cartas D+3 ordinarias e certificadas calculadas no punto 3 ($Nz+1$ e $Nz+2$ da folla de descontos); as ditas perdas imputaranse a cada cecu en BX²⁶ e BY²⁷ en función das porcentaxes deducidas de BV e BW:

²⁶ Perdas de volume por cecu en cartas D+3 ordinarias ao se neutralizaren os descontos.

²⁷ Perdas de volume por cecu en cartas D+3 certificadas ao se neutralizaren os descontos.

$$BXx = BVx * BX1$$

$$BYx = BWx * BY1$$

Onde BX1 e BY1 son respectivamente iguais a N_{z+1} e N_{z+2} da folla de descontos (véxase o último parágrafo do punto 3).

Consignaranse en sucesivas columnas CQ, CR e CY os respectivos volumes axustados de cartas D+3 ordinarias, cartas D+3 certificadas e total de envíos, deducindo as perdas de envíos correspondentes das cifras do escenario de base:

- Volume axustado de cartas D+3 ordinarias: $CQx = Xx + BXx$.
- Volume axustado de cartas D+3 certificadas: $CRx = Yx - BYx$.
- Volume total axustado de envíos: $CYx = COx + CPx + CQx + CRx + CSx + CTx + CUx + CVx + CWx + CXx$.

Onde $COx = Vx$ son os envíos de cartas D+2 ordinarias; $CPx = Wx$, os envíos de cartas D+2 certificadas; $CSx = Zx$, os envíos de publicorreo; $CTx = AAx$, os envíos D+3 telegráficos; $CUx = ABx$, os envíos D+3 de xiro; $CVx = ACx$, os envíos D+3 electorais; $CWx = ADx$, os envíos de paquetes D+2; $CXx = AEx$, os envíos de paquetes D+3. Os envíos destes produtos distribuídos na rede ordinaria mantéñense inalterados no escenario axustado en relación co de base. Só experimentan variación os envíos de cartas D+3 ordinarias e certificadas debido ao axuste por neutralización dos descontos.

7. Imputación da perda de ingresos por cecu:

Para imputar por cecu a perda de ingresos de cartas D+3 ordinarias e certificadas, rexistrada no punto 4 anterior, multiplicarase a perda de envíos por cecu pola variación unitaria media de ingresos. Os ingresos equivalentes do escenario axustado serán os correspondentes aos ingresos do escenario de base, segundo o número 3 do punto 3.2, minorados polo axuste de ingresos imputado por cecu en concepto de neutralización de descontos.

Nas columnas BZ e CA da folla de distribución consignaranse as variacións unitarias medias dos ingresos das cartas D+3 ordinarias e certificadas, calculadas no punto 4. Estas variacións multiplicaranse polas perdas de envíos por cecu das columnas BX e BY para obter nas columnas CA e CB as perdas de ingresos por cecu en concepto de descontos:

- Perda de ingresos do cecu x en cartas D+3 ordinarias:

$$CBx = BXx * BZx$$

Onde BZx é igual a $(Pz+1/Nz+1)$ da folla de descontos.

- Perda de ingresos do cecu x en cartas D+3 certificadas:

$$CCx = BYx * CAx$$

Onde CAx é igual a $(Pz+2/Nz+2)$ da folla de descontos.

Consignaranse en sucesivas columnas DB, DC e DJ os respectivos ingresos axustados de cartas D+3 ordinarias, cartas D+3 certificadas e total de ingresos, deducindo as perdas de ingresos correspondentes das cifras do escenario de base:

- Ingresos axustados de cartas D+3 ordinarias: $DBx = A1x - CBx$.
- Ingresos axustados de cartas D+3 certificadas: $DCx = AJx - CDx$.
- Ingresos axustados do total de envíos: $DJx = CZx + DAx + DBx + DCx + DDx + DEx + DFx + DGx + DHx + DIx$.

Corresponden os ingresos das cartas D+2 ordinarias e certificadas a CZx e DAx (respectivamente iguais a AGx e AHx do escenario de base); os de publicorreo a DDx

(=AKx); os telegráficos a DEx (=ALx); os de servizos de xiro a DFx (=AMx); os de servizos electorais a DGx (=ANx); os de paquetes D+2 a DHx (=AOx); e os de paquetes D+3 a DLx (=APx). Como se indicou, estes produtos non experimentan variación respecto ao escenario de base, nin en volume de envíos nin en ingresos.

8. Imputación por cecu dos custos laborais e asociados axustados.

Para imputar por cecu o aforro de custos derivado das perdas de envíos de carta D+3 ordinaria e carta D+3 certificada, segundo o punto 3 anterior, multiplicaranse as ditas perdas de envíos por cecu polas reducións correspondentes do custo unitario variable para cada categoría de tales produtos, segundo o punto 5 anterior.

Nas columnas CD e CE da folla de distribución consignaranse as reducións do custo unitario variable (equivalentes aos aforros unitarios de custo laboral e asociados) das cartas D+3 ordinarias e certificadas, calculadas no punto 5. Estas reducións multiplicaranse polas perdas de envíos por cecu das columnas BX e BY, e os resultados sumaranse para obter na columna CE a redución total de custos laborais e asociados por cecu en concepto de descontos:

Redución total de custos laborais e asociados do cecu (x):

$$CFx = BXx * CDx + BYx * CEx$$

Onde:

CDx é igual a CD1 e igual a $(Rz+1/Nz+1)$ da folla de descontos;

CEx é igual a CE1 e igual a $(Rz+2/Nz+2)$ da folla de descontos.

3.3.2 Cadro de persoal de referencia axustado por descontos.

A redución de custos por cecu calculada no número 8 do punto 3.3.1 tradúcese nunha minoración equivalente do cadro de persoal de referencia, como resultado de dividir a dita redución de custos (CFx) polo custo variable unitario (CGx igual a Ux e igual a U1)²⁸. O resultado reflíctese na columna CH aplicando a seguinte fórmula:

²⁸ O custo variable unitario do escenario axustado é igual ao de base.

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

Esta minoración do cadro de persoal aplicarase ao cadro de persoal de referencia do escenario de base para determinar o cadro de persoal de referencia do escenario axustado. Na folla de distribución consignarase esta operación na columna CNx, segundo a seguinte fórmula:

$$\text{Cadro de persoal de referencia do escenario axustado: } CNx = Tx + CHx$$

O cadro de persoal de referencia do escenario axustado determínase sumando esta redución de cadro de persoal por cecu (columna CH da folla de distribución), polo axuste de custos ao neutralizar os descontos, ao cadro de persoal do escenario de base (columna T da folla de distribución). Ao igual que no escenario de base, o escenario axustado exclúe a proporción tanto do cadro de persoal coma dos custos equivalentes do persoal contratado en quenda de tarde, dedicado á repartición de notificacións administrativas.

3.3.3 Horas efectuadas.

As horas efectuadas no escenario de base axustado por cecu obteranse de acordo co seguinte método:

- a) Horas efectuadas de actividades non relacionadas con desprazamento:

As horas efectuadas relativas a estas actividades para os produtos SPU obtéranse multiplicando os envíos de cada unha destas categorías do escenario axustado polo seu tempo de execución media, igual ao cociente entre as horas dedicadas a estas actividades por cecu e os volumes correspondentes do escenario de base. Aplícanse as seguintes fórmulas:

- Horas non desprazamento de cartas D+3 ordinarias: $DMx=CQx*ATx/Xx$.
- Horas non desprazamento de cartas D+3 certificadas: $DNx=CRx*AUx/Yx$.

As horas efectuadas por este concepto para os produtos non SPU mantéñense inalteradas respecto ao escenario de base²⁹. En consecuencia, as horas totais por cecu serán iguais a:

²⁹ Véxase o cadro 1.

– Horas totais non desprazamento: $DUx=DKx+DLx+DMx+DNx+DOx+DPx+DQx+DRx+DSx+DTx$.

b) Horas efectuadas en actividades de desprazamento:

As horas por cecu dedicadas á actividade de desprazamento no escenario axustado determinaríanse nunha folla auxiliar, denominada «folla de desprazamento axustado», aplicando o método de cómputo do experto independente, validado pola Decisión da Comisión Europea, baseado nunha análise dos compoñentes temporais de repartición realizada a partir dunha mostra representativa de rutas do operador designado.

O citado método baséase na constatación de que o tempo de desprazamento depende esencialmente da probabilidade de que o persoal dedicado ás actividades de distribución efectúe paradas nos distintos puntos de repartición ao longo dunha ruta. Este impacto resulta especialmente acusado nas rutas que cobren núcleos habitacionais caracterizados por unha ampla dispersión, como as zonas rurais. Esta «probabilidade de parada» depende da media de envíos que haxa que repartir en cada punto, e tende á unidade a medida que se incrementa o número deles. Aplicarase a seguinte función exponencial natural para determinar a dita variable:

$$\text{Probabilidade de parada} = 1 - \exp(-0,6 \times n.\text{o medio de artigos por punto de repartición})$$

Aplicando este factor de probabilidade de parada á mostra representativa antes citada, o experto independente³⁰ determinou a relación entre as variacións no volume de repartición diario e as relativas ao tempo investido no desprazamento. Dada a sensible diferenza observada nos resultados da dita relación entre os cecu rurais e urbanos, estableceu dúas funcións independentes de regresión exponencial para cada unha destas categorías de cecu. Os valores das ditas funcións para rangos significativos³¹ de variación de volumes diarios móstranse no cadro 2.

³⁰ Para cuantificar as horas de desprazamento en función dos envíos e da redución da frecuencia aplicarase a función establecida por Frontier Economics, baseada nos datos reais por ruta do operador e verificada pola Comisión Europea no exercicio de revisión do modelo.

³¹ Téñase en conta que as variacións nos volumes observadas no modelo notificado á Comisión Europea oscilan entre -0,3% e -8,3%.

Cadro 2

Incremento de horas de desprazamento por cambios en volumes diarios

Cambio en volumes diarios - % cambio volume	Cambio tempos de desprazamento	
	Urbano	Rural
-15,00%	-2,71%	-4,69%
-14,00%	-2,50%	-4,33%
-13,00%	-2,29%	-3,98%
-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%

Na folia de desprazamento axustado consignaranse os seguintes datos por cecu en sucesivas columnas: (C) número de cecu; (D) tipo de cecu; (E) días de repartición por ano no escenario de base; (F) horas de desprazamento no escenario de base; (G) volume total de envíos no escenario de base; (H) tipo de repartición «rural» ou «urbana»; (I) horas diarias de desprazamento no escenario de base (=F/E); (J) volume total de envíos no escenario axustado; (K) porcentaxe de redución na frecuencia de repartición (=0% no escenario axustado); (L) días de repartición por ano no escenario axustado (=E);

A seguir aplícanse as seguintes operacións:

(M) porcentaxe de cambio en volumes diarios repartidos aplicando a fórmula:

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

A variación nos volumes diarios repartidos é igual á variación de volumes, ao ascender o número de días de repartición a idéntica cifra nos escenarios de base e axustado.

(N) porcentaxe de variación do tempo de desprazamento aplicando o valor correspondente do cadro 2, en función de Mx e do carácter «rural» ou «urbano» da repartición (Hx).

Para unha variación porcentual dada de volumes diarios (y%), o cadro 2 determina a variación correspondente no tempo de desprazamento diario (z%), en función de se a repartición ten carácter rural ou urbano.

(O) horas de desprazamento por día no escenario axustado, igual ás horas diarias de desprazamento no escenario de base multiplicadas polo tempo axustado en función da variación rexistrada (1 + Nx):

$$O_x = I_x \cdot (1 + N_x)$$

(P) horas totais de desprazamento por cecu no escenario axustado:

$$P_x = O_x \cdot L_x$$

As horas totais de desprazamento son iguais ás horas diarias multiplicadas polo número de días de repartición por ano.

As horas totais de desprazamento por cecu do escenario axustado reflíctense na folla de distribución na columna DV.

c) Horas de atención ao público: considérase que as horas por cecu rural dedicadas á actividade de atención ao público no escenario axustado, consignadas na columna DW, ascenden ao mesmo número que no escenario de base (véxase a columna BD): $DW_x = BD_x$.

d) Horas totais efectuadas: a columna DX consigna o total de horas efectuadas nas distintas actividades de distribución:

$$DX_x = DU_x + DV_x + DW_x$$

3.3.4 Horas dispoñibles segundo o convenio.

As horas dispoñibles do escenario axustado calcularanse aplicando a mesma fórmula que no escenario de base, e o seu resultado adaptarase en función do cambio no cadro de persoal de referencia:

$$\text{Horas convenio por cecu} = \text{cadro de persoal de referencia} \cdot (\text{número de días laborables}) \cdot 7,6 \text{ (horas dispoñibles convenio)}$$

Incluirase na folla de distribución, na columna EH, o número de horas anuais dispoñibles segundo o convenio, por cada cecu, en DY consignarase o número de días laborables por convenio, en EB o número de horas por día segundo o convenio, en EFx as horas anuais por traballador segundo o convenio igual a EB1 multiplicado por DY1. En consecuencia, o total de horas dispoñibles segundo o convenio deducirase multiplicando EFx polo cadro de persoal de referencia CNx:

$$EH_x = EFx \cdot CN_x = EB1 \cdot DY1 \cdot CN_x$$

3.3.5 Horas dispoñibles realistas.

As horas dispoñibles realistas do escenario axustado calcularanse aplicando a mesma fórmula que no escenario de base, e o seu resultado adaptarase en función do cambio no cadro de persoal de referencia:

$$\text{Horas dispoñibles por cecu} = \text{cadro de persoal de referencia} \cdot (\text{número de días laborables}) \cdot (1 - \% \text{ absentismo}) \cdot ((7,6 \text{ (horas dispoñibles convenio)} - 0,3 \text{ (descanso diario)} + 0,08 \text{ (media horas extras)})$$

Incluirase na folla de distribución, na columna EI, o número de horas anuais dispoñibles realistas por cada cecu, e en DZ consignarase a porcentaxe media de absentismo, en EA o número realista de días laborais [$EAx = DY1 \cdot (1 - DZ1)$]; en EC as horas de descanso diario con signo negativo ($=EC1$); en ED as horas extraordinarias medias diarias ($=ED1$); en EE as horas realistas dispoñibles ($=EA + EC + ED$); en EG as horas realistas anuais por traballador ($=EA \cdot EE$). O total de horas realistas dispoñibles de cada cecu ($=EI_x$) calcúlase multiplicando EG polo cadro de persoal de referencia CNx:

$$EI_x = EG_x * CN_x$$

3.3.6 Ratios de utilización da man de obra.

Reflectindo a columna EJ as horas totais efectuadas no escenario axustado (=DX), calcúlanse as seguintes ratios:

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

Ratio de horas efectuadas sobre horas realistas dispoñibles: $EL_x = EJ_x / EI$.

Ratio de horas efectuadas sobre horas segundo o convenio: $EM_x = EJ_x / EH$.

3.4 Escenario contrafactual: impacto sobre envíos e ingresos.

Neste punto establécese a metodoloxía para determinar as perdas de envíos e ingresos equivalentes, desagregados por categorías de produto, como consecuencia dos impactos sobre a demanda recollidos no punto 3.1: (i) a perda de calidade derivada da redución da frecuencia de distribución, (ii) a aplicación do IVE aos produtos SPU, (iii) o peche de oficinas, (iv) o impacto sobre a marca da perda da condición de operador designado, e (v) o cesamento da repartición de cartas urxentes non vinculadas ao comercio electrónico.

3.4.1 Redución da demanda por redución da frecuencia de distribución.

Considerarase unicamente o impacto sobre a demanda dos produtos SPU, cartas D+3 ordinarias e certificadas³².

³² A inclusión de produtos non SPU traduciríase nun impacto sobre a carga financeira inxusta ampliando o seu resultado por produtos sobre os cales non pesan obrigacións de SPU.

O cálculo das perdas de envíos e de ingresos equivalentes no CF por este concepto obterase aplicando un factor de elasticidade, medindo a reacción da demanda por este concepto, aos volumes de cartas D+3 ordinarias e certificadas obxecto de repartición na rede ordinaria.

O factor de elasticidade consta dunha elasticidade fixa por tipo de cliente (grandes contas, pemes e particulares) e categoría de produto, que se pondera separadamente polos envíos e ingresos estimados para cada un dos citados tipos de cliente e tipo de produto en cada exercicio.

a) Elasticidade por tipo de cliente:

Para determinar a resposta da demanda ante atrasos na entrega derivados da menor frecuencia de repartición, o experto independente estableceu unha metodoloxía para estimar as porcentaxes de volumes afectadas por atrasos de 0, 1, 2 e 3 días, baseada nos seguintes factores: prazo medio entre recollida e entrega segundo o ámbito de destino (nacional ou local/zonal); quenda de recollida mañá/tarde; posibilidade de distribución no día ou no seguinte día en función da sección e quenda de recepción da correspondencia³³.

³³ Información obtida dos sistemas de información estatística do operador designado.

Unha firma independente³⁴ especializada en análise estatística e estudos de mercado e opinión efectuou unha enquisa nunha mostra representativa de grandes clientes do operador designado para establecer a elasticidade da demanda ante atrasos de 1 a 3 días. Ponderando os resultados polas porcentaxes de volumes de envíos afectados polos mencionados atrasos, determínase a elasticidade en media para a dita categoría de

clientes, aplicándose unha extrapolación para determinar as elasticidades de pemes e particulares, tendo en conta o seu menor grao de reacción ante a redución da frecuencia.

³⁴ Simple lóxica.

En consecuencia, aplicaranse as seguintes elasticidades ás cartas D+3 ordinarias por tipo de cliente para o conxunto do período do Plan de prestación 2011-2020.

Cadro 3

Elasticidade por tipo de cliente para cartas D+3 ordinarias

Tipo de cliente	Grandes contas	Pemes	Particulares
Elasticidade.	15,526%	7,176%	4,032%

Considérase que a elasticidade das cartas D+3 certificadas ascende ao 50% das elasticidades do cadro 3 por tipo de cliente, ao depender a súa demanda esencialmente da proba de remisión do envío que outorga esta categoría de produto, factor de demanda que se mantén inalterado no escenario axustado.

En consecuencia, aplicaranse as seguintes elasticidades ás cartas D+3 certificadas:

Cadro 4

Elasticidade por tipo de cliente para cartas D+3 certificadas

Tipo de cliente	Grandes contas	Pemes	Particulares
Elasticidade.	-7,763%	-3,588%	-2,016%

b) Elasticidade en media de envíos e ingresos por produto:

Para cada categoría de produto SPU, a porcentaxe de perda media, ou «elasticidade en media», aplicable aos envíos e ingresos do escenario axustado, será o resultado de ponderar as elasticidades indicadas nos cadros 3 e 4 polas porcentaxes que representan os envíos e ingresos de cada categoría de cliente (gran conta, pemes e particulares), segundo a información facilitada na conta de perdas e ganancias detallada polo operador designado ao regulador postal nacional (CNMC). Para os efectos de imputación, asignaranse as seguintes operacións por tipo de cliente segundo a conta de PEGD do cadro 5 ás categorías de cliente para efectos do cómputo do factor de elasticidade que se sinalan nel:

Cadro 5

Correspondencia clientes PEGD/clientes por elasticidade

Tipo de cliente PEGD	Tipo de cliente elasticidade
Axencias colaboradoras.	Pemes.
Axentes turísticos.	Pemes.
Contado.	Particulares.
Contrato centros.	Gran conta.
Contrato oficinas.	Pemes.
Selos.	Particulares.

O cálculo das elasticidades en media efectuarase na folia de *inputs*. Consignaranse en dous cadros³⁵ os volumes e ingresos por tipo de cliente PEGD segundo o cadro 5, para deducir as contías equivalentes de envíos e ingresos por tipo de clientes (gran conta, pemes e particulares) e calcular as correspondentes proporcións porcentuais de envíos e ingresos. A continuación, aplicaranse estas proporcións porcentuais ás elasticidades correspondentes dos cadros 3 e 4 para calcular as elasticidades en media ponderadas.

³⁵ Un para cartas D+3 ordinarias; outro para cartas D+3 certificadas.

A porcentaxe ponderada de perda de envíos aplicable ás cartas D+3 ordinarias será igual á elasticidade en media calculada na folia de *inputs*. Vincularase coa folia de distribución na columna EO, multiplicando a dita porcentaxe ponderada polo volume de cartas D+3 ordinarias do escenario axustado que figura na columna CQ minorado pola perda de envíos derivada da aplicación do IVE (columna FD), para obter na columna EQ a perda de volume das cartas D+3 ordinarias polo impacto sobre a demanda que exerce a redución na frecuencia de repartición.

Analogamente, vincularase a elasticidade en media das cartas D+3 certificadas calculada na folia de *inputs* coa folia de distribución na columna ET, multiplicando a dita perda en media porcentual polo volume de cartas D+3 certificadas do escenario axustado que figura na columna CR, minorado pola perda de envíos derivada da aplicación do IVE (columna FI), para obter na columna EV a perda de volume das cartas D+3 certificadas polo impacto sobre a demanda que exerce a redución na frecuencia de repartición.

De forma análoga, vincularase a elasticidade en media dos ingresos das cartas D+3 ordinarias calculada na folia de *inputs* coa folia de distribución na columna EP, multiplicando esta perda media porcentual polos ingresos do escenario axustado (columna DB) minorados pola redución de ingresos derivada da aplicación do IVE (columna FE), para obter a perda de ingresos por cartas D+3 ordinarias na columna ER.

A perda de ingresos das cartas D+3 certificadas obterase, de forma similar, multiplicando a súa elasticidade en media calculada na folia de *inputs* e vinculada coa columna EU da folia de distribución polos ingresos correspondentes do escenario axustado (columna DC) minorados pola redución de ingresos derivada da aplicación do IVE (columna FJ), e consignaranse os resultados por cecu na columna EW.

3.4.2 Aplicación do IVE aos produtos SPU.

Nun escenario contrafactual sen obrigacións de SPU, os servizos universais estarían suxeitos ao IVE, o que se traduciría nun impacto sobre a demanda de clientes con elevada porcentaxe de facturación exenta e de particulares, colectivos aos cales a aplicación do IVE implicaría un incremento no custo efectivo do servizo. O cálculo da perda de envíos e de ingresos por este concepto realízase na folia de descontos, segundo a seguinte secuencia:

1. Identificación de clientes de sectores exentos:

Utilizando a información de facturación por cliente empregada para o axuste por descontos, identificarase a facturación correspondente aos clientes contractuais con facturación predominante de operacións exentas de IVE: servizos financeiros, educación, sanidade e seguros³⁶. A folia de descontos proporcionará a dita identificación na columna F.

³⁶ Non se inclúen as vendas ás administracións públicas nin ás entidades de dereito público ao excluírse o IVE como factor de adxudicación segundo a normativa de contratación pública.

2. Estimación da perda de volume por aplicación do IVE:

Para estimar a reacción da demanda ante unha imposición do IVE, determinarase o volume por aplicación do IVE, multiplicando o incremento unitario de prezos (un máis o tipo

unitario vixente de IVE) aos envíos axustados por desconto dos clientes identificados no punto 1 anterior, elevando este produto á elasticidade -1,1 (función de elasticidade constante). A perda de envíos dedúcese por diferenza entre este resultado e os envíos axustados sen IVE:

$$\text{Perda de volume} = \text{envíos de sectores con exención} * (1 - (1 + \text{tipo de IVE})^{-1,1})$$

Na folla de descontos, na columna V aplicarase a seguinte fórmula para determinar a perda de volume polo IVE:

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

Se a fila corresponde a unha empresa identificada en F e se o ingreso medio é positivo (para evitar resultados distorcedores), a perda de envíos³⁷ é igual ao volume derivado do impacto do IVE minorado polo volume sen o dito impacto. O primeiro elemento é igual ao volume axustado por descontos (Mx) multiplicado polo incremento unitario do prezo pola aplicación do IVE³⁸, elevado este produto á elasticidade constante -1,1 para medir o impacto; o segundo elemento é o volume Mx antes da aplicación do IVE. A diferenza entre ambos os elementos reflicte a perda de envíos.

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

³⁸ $P2/P1 = (1 + \text{tipo unitario do IVE})/1$; por exemplo, se o tipo de IVE é 21 %, a proporción unitaria entre P2 e P1 elévase a 1,21, reflectindo que o prezo se eleva nunha proporción de 0,21 por unidade.

Distinguiranse as perdas de envíos de cartas D+3 ordinarias e certificadas para o cómputo do efecto do IVE obtendo separadamente o impacto do IVE sobre cada unha das citadas categorías de produto. Estes resultados vincularanse coa folla de *inputs* para a súa agregación ao efecto do IVE sobre os particulares.

3. Estimación da perda de ingresos pola aplicación do IVE:

Para estimar os ingresos equivalentes á perda de volumes calculado no punto 2 anterior, multiplicarase a perda de envíos polo seu prezo efectivo, ou ingreso medio (=Ix). Se este prezo efectivo resulta inferior ao chan de custos utilizado como referencia (Ix<Jx) no punto 3.3.1, o prezo efectivo aplicado para o cálculo será igual ao dito custo unitario de referencia.

Na folla de descontos aplicarase a seguinte fórmula para determinar as perdas de ingresos:

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

Se a operación se identifica como elixible (Fx= «F») e o ingreso medio resulta inferior ao custo unitario de referencia (Ix<Jx), a fórmula lóxica amosa como resultado a perda de envíos (Vx) multiplicada polo dito custo unitario de referencia; de non cumprirse esta segunda condición, a fórmula mostra como resultado a perda de envíos multiplicada polo prezo ou ingreso medio orixinal (Ix). De non identificarse a operación como elixible, a fórmula amosa un resultado igual a cero.

En ambos os casos, a elevación do prezo por efecto do IVE non se traduce nun incremento do ingreso unitario para o operador designado, e mantense inalterado³⁹. Ao seren P2 e P1 o prezo con e sen IVE, respectivamente, Q2 e Q1 os volumes con e sen o dito impacto, e a elasticidade, o efecto pode representarse mediante a seguinte ecuación:

³⁹ A aplicación do IVE inflúe no gravame deducible, como se examinará na última epígrafe.

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

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

(Q2*P1) representa os ingresos do operador designado ao aplicarse o IVE.

(Q1*P1) reflicte os ingresos previos á aplicación do IVE.

[(P2/P1)^e] representa a reacción da demanda Q2 ante unha elevación nos prezos P2/P1.

Ao igual que nos envíos, distinguiranse as perdas de ingresos das cartas D+3 ordinarias e das D+3 certificadas para o cómputo do efecto do IVE, sumando separadamente os resultados das operacións de cada un dos citados produtos. Estes totais vincularanse coa folla de *inputs* para a súa agregación ao efecto do IVE sobre os particulares.

4. Estimación de perda de envíos e de ingresos por aplicación de IVE a clientes particulares:

Para estimar a perda de ingresos pola imposición do IVE, multiplicaranse os ingresos dos clientes particulares obtidos da PEGD do exercicio pola variación unitaria de prezos con e sen IVE (=1+tipo unitario IVE) elevada a unha elasticidade constante igual a -0,5, e o dito resultado minorarase pola contía de ingresos sen IVE. Para estimar os volumes equivalentes á perda de ingresos, dividirase a perda de ingresos polo seu prezo unitario medio obtido da PEGD.

Na folla de *inputs* aplícase a seguinte fórmula para determinar as perdas de ingresos pola aplicación do IVE a particulares, de forma separada ás cartas D+3 ordinarias e certificadas:

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

Para determinar o volume total perdido para clientes particulares, divídese a perda de ingresos polo prezo unitario medio do produto correspondente que aparece consignado na folla de *inputs*⁴⁰.

⁴⁰ Os ingresos unitarios das cartas D+3 ordinarias e certificadas calcúlanse nos cadros referidos na nota 35, utilizados para o cómputo das proporcións porcentuais destes produtos para os efectos de determinar as elasticidades en media por redución da frecuencia de repartición (punto 3.4.1).

5. Imputación por cecu da perda de envíos e ingresos polo IVE:

As perdas totais respectivas de envíos e ingresos por cada categoría de produto (cartas D+3 ordinarias e certificadas) determínanse na folla de *inputs* sumando as perdas correspondentes dos clientes con contrato, identificados no punto 1, e dos clientes particulares.

Para imputar por cecu as ditas perdas, consignaranse os seus totais respectivos nas celas da primeira fila das seguintes columnas: (FD) perda de volume de cartas D+3 ordinarias; (FE) perda de ingresos de cartas D+3 ordinarias; (FI) perda de volume de cartas D+3 certificadas; (FJ) perda de ingresos de cartas D+3 certificadas. A asignación por cecu dos referidos importes efectuarase utilizando a proporción de envíos e de ingresos por cecu do escenario de base ($Xx/X1$ e $AIx/AI1$, respectivamente para envíos e ingresos de cartas D+3 ordinarias; $Yx/Y1$ e $AJx/AJ1$, respectivamente para envíos e ingresos de cartas D+3 certificadas).

Por vía de exemplo, a perda de ingresos do cecu (x) para cartas certificadas D+3 será:

$$FJx=FJ1*AJx/AJ1$$

3.4.3 Perda de envíos e de ingresos derivada do peche de oficinas.

O peche de oficinas analizado en detalle no punto 2 deste anexo implicará unha redución nos volumes e de ingresos equivalente, que non serían distribuídos pola rede de distribución no escenario CF. Os importes correspondentes de envíos e ingresos por tipo de servizo (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 servizos de xiro; paquetería D+2 / D+3 máis cartas D+2 vinculadas ao comercio electrónico) relaciónanse no modelo do CEN por peche de oficinas. Así mesmo, indícanse os ingresos non asignados a ningún envío postal.

Os importes totais de perdas de envíos e ingresos que figuran na folla de oficinas pechadas (véxase o punto 2.2.2) trasládanse á folla de *inputs*.

As perdas de ingresos, ao resultaren imputables ao CEN por oficinas pechadas, trasladaranse á folla resumo do custo neto na súa calidade de ingresos evitados polo dito concepto. Para os meros efectos de dotar de maior transparencia o modelo, vincularanse, así mesmo, coa folla de distribución.

As perdas de envíos trasladaranse á primeira fila das columnas FQ (carta D+3 ordinaria), FV (carta D+3 certificada), GA (publicorreo), GF (telegráficos) e CK (servizos de xiro) da folla de distribución. A imputación por cecu efectuarase aplicando a proporción de envíos por cecu do escenario de base para cada produto. De forma análoga, as perdas de envíos de paquetes D+3 e D+2 trasládanse ás columnas IE e IF. Non se trasladarán á folla de distribución as perdas de envíos por cartas D+2⁴¹, ao non afectar o volume de distribución ante a descontinuidade do dito servizo.

⁴¹ As cartas D+2 das oficinas pechadas non inclúen ningunha vinculada ao comercio electrónico, ao operarse a súa admisión en centros distintos dos pechados.

3.4.4 O impacto sobre a marca da perda da condición de operador designado.

Parte do valor da marca «Correos» débese á súa condición de provedor do servizo postal universal, vantaxe que se debe neutralizar no escenario contrafactual. O método de determinación e imputación foi establecido polo experto independente.

1. Valor de marca de «Correos»: o experto independente, baseándose en análises de marcas de recoñecido prestixio, determinou o valor estimado da marca de «Correos» para o período de referencia 2011-2020, baseándose nun ránking de valores de marca de recoñecido prestixio, adoptando o valor medio de 5 exercicios (218,4 millóns).

2. Proporción do valor da marca de «Correos» que obedece á súa condición de operador designado: co fin de estimar a proporción do valor da marca de «Correos» que pode asignarse á prestación da obrigación de servizo universal, o experto independente aplicou unha porcentaxe de 16,5 % baseándose en análises e enquisas efectuadas polo dito experto para outros operadores designados.

3. Estimación da vantaxe: a vantaxe estimada calcularase de acordo coa seguinte expresión:

$$\text{Vantaxe asignada á marca (intanxible)} = \text{valor da marca de Correos} \times 16,5\% \times \text{WACC}$$

A vantaxe estimada aplicable ao período 2011-2020 é igual a:

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

4. Neutralización da vantaxe: neutralizar a vantaxe implica minorar os resultados do operador designado no contrafactual. De conformidade co criterio do experto independente, esta operación equivale a reducir os ingresos do operador por unha contía anual equivalente ao cómputo da vantaxe. As perdas de ingresos asígnanse aos produtos SPU

(carta ordinaria D+3 e carta certificada D+3), desagregándose por cada tipo de servizo en función da proporción porcentual obtida da contabilidade analítica e reflectida na folla de *inputs*. A perda de ingresos así desagregada vincularase coa folla de distribución, nas celas GT1 e GY1, asignándose por cecu en función da súa proporción no escenario de base.

5. Estimación de perdas equivalentes de envíos por cecu: para estimar os volumes equivalentes á perda de ingresos, por carta D+3 ordinaria e certificada, dividiranse os ingresos totais respectivos polo seu prezo medio reflectido na folla de *inputs*. A desagregación por cecu das perdas de envíos equivalentes efectuarase aplicando as respectivas proporcións de envíos por cecu no escenario de base. Na folla de distribución inclúiranse estas perdas de envíos correspondentes á neutralización da vantaxe por imaxe de marca nas columnas GS e GX, que se asignarán por cecu en función da súa proporción no escenario de base.

3.4.5 Descontinuidade do servizo de cartas urxentes non vinculadas ao comercio electrónico.

A descontinuidade na repartición de cartas urxentes non vinculadas ao comercio electrónico na rede de distribución ordinaria implica a perda total dos correspondentes ingresos e envíos. Procede advertir que esta descontinuidade afectaría o conxunto do dito servizo, mesmo cando só se compute o seu impacto na distribución ao excluír o CEN os custos netos das actividades de admisión, clasificación, transporte ou administración.

A perda por estes envíos que deixan de prestarse no escenario CF, e dos ingresos correspondentes, determínase de acordo coa seguinte secuencia:

a) Fixación do alcance de servizos que deixarían de prestarse:

Os servizos de carta urxente (carta ordinaria D+2 e carta certificada D+2) non se poderían prestar nun escenario CF de frecuencia de distribución de 3 días por semana, polo que se procede á súa descontinuidade por resultar a opción máis vantaxosa. No modelo mantéñense os servizos de carta urxente prestados a operadores de comercio electrónico para a distribución de mercadoría de reducido valor. Ao constituír un servizo plenamente equiparable ao de paqúetaría D+2, o escenario CF outórgalle o mesmo trato que ao resto de servizos de paqúetaría, asegurando o mantemento da súa frecuencia actual de repartición con persoal específico.

b) Cuantificación de ingresos e envíos vinculados ao comercio electrónico:

O importe dos envíos e ingresos de servizos de carta ordinaria D+2 vinculados ao comercio electrónico⁴² fixarase obtendo da CA a facturación en servizos urxentes dos clientes que se dediquen con carácter exclusivo ou preferente ao comercio electrónico e a facturación correspondente ao PA 266 (*Paq Light Import*), servizo deseñado para a distribución de mercadoría de pequeno tamaño. Este cómputo efectuarase na folla de «Detalle de carta urxente». Os resultados vincularanse á folla de distribución nas columnas HF (envíos) e HJ (ingresos), desagregándose por cecu segundo a mesma proporción que o total de envíos e ingresos de cartas D+2 ordinarias (columnas HD e HH, iguais respectivamente a CO e CZ, e iguais respectivamente a V e AG do escenario de base).

⁴² Non se constatan envíos de cartas D+2 certificadas vinculadas ao comercio electrónico.

c) Imputación de perdas de ingresos e envíos por cartas D+2:

Unha vez depuradas as cifras de envíos e ingresos das cartas ordinarias D+2 que figuran no escenario de base dos paquetes lixeiros de comercio electrónico, trasladaranse á folla de distribución, á primeira fila das columnas HG e HK. A súa distribución por cecu efectuarase segundo a proporción que representa cada cecu sobre o total de envíos D+2 ordinarios (columnas HD=CO=V) e ingresos D+2 ordinarios (columnas HH=CZ=AG). A

estas perdas de envíos e ingresos de cartas D+2 ordinarias sumaranse as correspondentes ás cartas D+2 certificadas: envíos consignados na columna HP (=HM=CP do escenario axustado=W do escenario de base); ingresos consignados na columna HT (=HQ=DA do escenario axustado =AH do escenario de base). As perdas totais de envíos D+2 consígnanse na columna HV e as de ingresos na columna HW en calidade de perdas derivadas da discontinuidade deste servizo no escenario contrafactual.

3.4.6 Paquetaría e cartas D+2 vinculadas ao comercio electrónico.

Estes produtos computan como perdas totais de envíos para os efectos de determinar o CEN por distribución, ao asegurarse a súa repartición por medios diferenciados da rede ordinaria. Non computan como perdas de ingresos ao manterse inalterada a súa distribución, coa excepción das perdas experimentadas polas oficinas pechadas.

Na folia de distribución reflíctense os envíos de paquetes (paquetes D+2, paquetes D+3, paquetes lixeiros D+2 ordinarios de comercio electrónico e paquetes lixeiros D+2 certificados de comercio electrónico) nas columnas HY a IB. Este conxunto de envíos constitúe a perda correspondente destes produtos ao asegurarse a súa distribución con medios propios.

3.4.7 Ingresos evitados e perdas totais de envíos.

As perdas totais de envíos polos efectos examinados nas epígrafes anteriores do punto 3.4 inclúense na folia de distribución nas seguintes columnas polos distintos produtos:

– IH e II: reflícten as perdas respectivas de envíos das cartas D+2 ordinarias e certificadas (incluíndo as vinculadas ao comercio electrónico). Estas perdas derivan da discontinuidade deste servizo de cartas urxentes e da prestación do servizo de paquetes lixeiros de comercio electrónico con medios propios, así como das perdas por oficinas pechadas. A combinación destes supostos equivale á redución total destes produtos no volume obxecto de repartición na rede ordinaria. IH é igual a HD, a CO do escenario axustado e a V do escenario de base, pois o contrafactual ten en conta a plena discontinuidade ou repartición con medios alternativos para estes produtos, afectando así o CEN por distribución.

– IJ: reflíctese as perdas de envíos das cartas D+3 ordinarias polos seguintes efectos: contracción da demanda pola redución da frecuencia de repartición (EQ); impacto sobre a demanda da aplicación do IVE (FD); envíos perdidos polo peche de oficinas (FQ); envíos equivalentes á perda de ingresos pola neutralización da vantaxe por marca (GS).

– IK: reflíctese as perdas de envíos das cartas D+3 certificadas polos seguintes efectos: contracción da demanda pola redución da frecuencia de repartición (EV); impacto sobre a demanda da aplicación do IVE (FI); envíos perdidos polo peche de oficinas (FV); envíos equivalentes á perda de ingresos pola neutralización da vantaxe por marca (GX).

– IL, IM e IN: reflíctese as perdas respectivas de envíos por publicorreo, servizos telexráficos e servizos de xiro polo peche de oficinas (calculadas en GA, GF e GK).

– IO: reflíctese a ausencia de perdas de envíos por peche de oficinas nos envíos electorais, ao non afectaren tales peches este servizo.

– IP e IQ: reflíctense as perdas respectivas de envíos de paquetes D+2 e D+3 na súa totalidade ao se prestaren estes servizos con medios propios, ademais de perderse unha parte destes envíos polo peche de oficinas. A combinación de ambos os supostos equivale á redución total destes produtos no volume obxecto de repartición na rede ordinaria. IP é igual a HY, a CW do escenario axustado e a AD do escenario de base. IQ é igual a HZ, a CX do escenario axustado e a AE do escenario de base. En ambos os casos, o contrafactual ten en conta a repartición con medios alternativos para estes produtos, afectando así o CEN por distribución.

O conxunto de perdas de ingreso polos anteriores conceptos (coa excepción do derivado do peche de oficinas que computa como ingresos evitados por peche de oficinas) constitúe o ingreso evitado do CEN de distribución.

Exponse no cadro 6 a relación de partidas que configuran o ingreso evitado por distribución:

Cadro 6

Compoñentes do ingreso evitado por redución na frecuencia de distribución (CY1)

Partida do modelo de distribución	Orixe de perda de ingreso	Produto
CC1+CD1	Redución da frecuencia de distribución.	Cartas D+3 ordinarias e certificadas (SPU).
CI1+CK1	Impacto da aplicación do IVE.	Cartas D+3 ordinarias e certificadas (SPU).
CP1	Neutralización da vantaxe por valor de marca.	Ingresos totais.
CT1	Descontinuidade de cartas D+2.	Cartas D+2 ordinarias e certificadas (non SPU).

O conxunto de perdas de envíos resulta un factor determinante, xunto co efecto da inferior frecuencia de repartición, para o cómputo dos custos evitados por distribución, ao configurar a necesidade dun menor dimensionamento de recursos humanos e custos laborais para a distribución dun volume obxecto de repartición sensiblemente inferior no escenario contrafactual en comparación co escenario axustado pola neutralización dos descontos.

3.5 Escenario contrafactual: determinación dos custos evitados.

As perdas de envíos no escenario contrafactual⁴³ determinan os volumes resultantes por produto, o que permite calcular as horas efectuadas correspondentes tendo en conta tanto a minoración dos envíos como a redución na frecuencia de repartición. Este cómputo de horas efectuadas determinará os recursos humanos necesarios para asegurar a distribución no escenario contrafactual, e os custos laborais correspondentes. A diferenza entre os ditos custos e os do escenario axustado constituirá o custo evitado por distribución.

⁴³ Véxase o punto 3.4.

3.5.1 Volumes de envíos no escenario contrafactual.

Os volumes do escenario CF dos servizos de carta D+3 ordinaria, carta D+3 certificada, carta D+3 publicorreo, carta D+3 telegráficos, carta D+3 servizos de xiro e carta D+3 servizos electorais calcúlanse aplicando as perdas de envíos indicadas no punto 3.4.7 aos envíos correspondentes do escenario axustado (véxase o punto 3.3) consignados nas columnas CO a CX. As columnas IW a JF reflicten os envíos por cecu no escenario contrafactual dos distintos produtos. Por vía de exemplo, os envíos de cartas D+3 ordinarias (IY) no CF deduciranse aplicando a seguinte fórmula:

$$IYx = CQx + IJx$$

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

A fórmula reflicte que o volume de cartas D+3 ordinarias do cecu (x) no escenario contrafactual (IYx) é igual aos envíos do escenario axustado (CQx) minorados polas perdas de envíos (IJx) en concepto dos distintos conceptos do punto 3.4: redución da frecuencia de repartición (EQx), impacto do IVE (FDx), peche de oficinas (FQx) e neutralización da vantaxe asociada á marca (GSx).

De forma análoga, calcúlase o volume das cartas D+3 certificadas no contrafactual e o resultado consígnase na columna IZ.

O volume no escenario CF dos produtos non SPU computables para estes efectos obtense aplicando as perdas de envíos por peche de oficinas aos importes correspondentes do escenario axustado (iguais aos do escenario de base) e consígnanse nas columnas JA (carta D+3 publicorreo); JB (carta D+3 telegráficos); JC (carta D+3 servizos de xiro) e JD (carta D+3 servizos electorais).

O volume no escenario contrafactual dos envíos de cartas D+2 ordinarias e certificadas (IW e IX) e de paquetes D+2 e D+3 (JE e JF) é igual a cero.

A contía total de envíos no escenario contrafactual reflíctese na columna JG, sumando as contías das columnas IW a JF.

3.5.2 Horas efectuadas no escenario contrafactual.

No escenario CF as horas efectuadas veranse reducidas respecto ao escenario de base como consecuencia: (i) da redución do número de envíos e (ii) da redución da frecuencia de distribución. As horas efectuadas calcularanse seguindo a seguinte secuencia:

1. Horas de actividades non relacionadas co desprazamento:

As horas efectuadas no escenario CF polas actividades non relacionadas co desprazamento nin coa atención ao público calcularanse multiplicando os envíos consignados no punto 3.5.1 polo tempo de execución en media, obtido como cociente entre as horas dedicadas a estas actividades por cecu e os volumes do escenario axustado.

Na folla de distribución consígnase, en primeiro lugar, o tempo de execución en media, medido en horas, para cada cecu e produto⁴⁴ indicado no punto 3.5.1, en 6 columnas sucesivas JH a JM.

⁴⁴ Non se inclúen os produtos con volumes nulos: cartas D+2 e paquetes.

Por vía de exemplo, o tempo unitario das cartas D+3 ordinarias, consignado na columna JH, calcularase dividindo as horas efectuadas no escenario axustado para as actividades de distribución non relacionadas co desprazamento entre o volume do dito produto no escenario axustado, mediante a seguinte fórmula:

$$JHx = DMx / CQx$$

Procédese de forma similar para calcular o tempo unitario destas actividades para as cartas D+3 certificadas (Jlx=DNx/CRx).

Para os produtos non SPU o tempo unitario dedúcese do escenario de base. Por vía de exemplo, o correspondente a cartas D+3 publicorreo (DJ) é igual a:

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

⁴⁵ Véxase o cadro 1.

A seguir, calcularanse as horas efectuadas en actividades non de desprazamento (nin de atención ao público) multiplicando os volumes das columnas IY a JD polos correspondentes tempos unitarios consignados nas columnas JH a JM. O resultado desta

operación incluírase na columna JN, que reflicte o total de horas efectuadas en actividades distintas do desprazamento e atención ao público.

2. Horas de actividade de desprazamento: as horas efectuadas no escenario contrafactual calcúlanse na folla auxiliar de desprazamento no CF, denominada «folla de desprazamento CF». Esta folla configúrase de forma análoga á folla de desprazamento da alínea b) do punto 3.3.4, coas seguintes diferenzas:

a) As referencias a «escenario de base» substitúense por «escenario axustado». Consecuentemente, (E) reflicte o número de días de repartición no ano; (F) reflicte as horas de desprazamento no escenario axustado (columna DV da folla de distribución); (E) reflicte o volume total de envíos do escenario axustado (columna CY da folla de distribución); (I) calcula as horas diarias de desprazamento no escenario axustado ($=F/E$).

b) As referencias a «escenario axustado» substitúense por «escenario contrafactual» ou «CF». Consecuentemente, (J) reflicte o volume total de envíos do CF (columna JG da folla de distribución); (K) porcentaxe de redución na frecuencia de repartición, que ascende a 40% para todos os cecu; (L) os días de repartición por ano igual a E multiplicado por 60%.

c) O cadro 2 substitúese polo seguinte cadro 7, ao modificarse o rango significativo⁴⁶.

⁴⁶ As porcentaxes de cambio nos volumes diarios oscilan entre 38% e 65%.

Cadro 7

Variación de horas de desprazamento por cambios en volumes diarios

% cambio en tempos de desprazamento

% cambio volume 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%

% cambio volume diario	Urbano	Rural
41,00%	3,90%	7,71%
42,00%	3,96%	7,83%
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%

Procédese, de forma análoga ás operacións descritas na alínea b) do punto 3.3.4, para calcular en (M) a porcentaxe de cambio nos volumes diarios; en (N) a variación do tempo de desprazamento aplicando o valor correspondente do cadro 7; en (O) as horas diarias de desprazamento no CF; e en (P) as horas totais de desprazamento por ano no CF.

A columna P, horas totais de desprazamento no CF, trasládase á folla de distribución na columna (JO).

3. Horas de atención ao público:

No escenario de base cunha repartición de 5 días á semana, a atención ao público lévase a cabo nalgúns cecu rurais, durante unha media de 30 minutos ao día (2,5 horas semanais). No escenario contrafactual de 3 días de repartición por semana, continuaríase ofrecendo a atención ao público nos ditos cecu cunha duración equivalente, e o tempo total investido no dito escenario por esta actividade reflectirase na columna (JP).

4. Total de horas efectuadas: o total de horas efectuadas por cecu (JQx) ascenderá á suma das horas efectuadas das actividades non relacionadas co desprazamento, as horas dedicadas ao desprazamento e as horas de atención ao público.

3.5.3 Cadro de persoal necesario e custos evitados por distribución.

A redución de horas de distribución no contrafactual tradúcese nun correlativo menor cadro de persoal necesario. Os aforros de custos laborais (e asociados) determinan o custo evitado por distribución. O cálculo do cadro de persoal necesario e dos custos equivalentes no escenario CF estímase de acordo coa seguinte secuencia:

1. Determinación das horas de traballo de referencia: as horas de traballo de referencia por cecu (JS) determinaranse aplicando ás horas efectuadas totais calculadas na columna JQ do punto anterior unha porcentaxe de utilización efectiva do 90%⁴⁷. Consecuentemente, obteranse dividindo as horas efectuadas entre 0,9:

⁴⁷ Porcentaxe de horas efectuadas en relación coas horas laborables efectivas.

$$JSx = JQx / 0,9$$

2. Determinación do cadro de persoal necesario no escenario CF: o cadro de persoal necesario no CF para a distribución dos servizos na rede ordinaria (JU) obterase dividindo as horas de traballo de referencia (JS) entre o número de horas anuais realistas de traballo do escenario axustado:

$$\text{Cadro de persoal necesario escenario CF} = \text{horas de traballo de referencia} / (\text{número de días laborables}) * (1 - \% \text{ absentismo}) * ((7,6 (\text{horas dispoñibles convenio}) - 0,3 (\text{descanso diario}) + 0,08 (\text{media horas extras}))$$

3. Determinación do aforro de custos de persoal: o aforro de custos de persoal por cecu do escenario CF respecto ao escenario de base, que representa o custo evitado por distribución (JY), calcularase multiplicando a diferenza entre o cadro de persoal de referencia no escenario contrafactual (JU) e o cadro de persoal necesario no escenario de base axustado (CN) polos custos laborais unitarios por empregado (U).

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

3.5.4 Custos incrementais de repartición específica de paquetería.

Nun escenario CF onde a frecuencia de distribución se estableceu en 3 días por semana, resulta necesaria a contratación de persoal específico que garanta a calidade en prazo dos servizos de paquetería D+3 e paquetería D+2, así como as cartas urxentes D+2 vinculadas ao comercio electrónico. A estimación do persoal de repartición necesario para a distribución destes servizos realizarase aplicando os seguintes pasos:

1. Estimación de volume para ser distribuído: o volume que debe ser atendido pola rede adicional corresponderá ao dos servizos de paquetería D+3, paquetería D+2 e carta urxente vinculada ao comercio electrónico. A súa contía figura na columna KI e KQ da folia de distribución. Desagregarase na folia de distribución nas columnas segundo as categorías por tipo de paquete e destino que figuran no cadro 8 do punto 2 seguinte.

2. Estimación de cadro de persoal necesario: o cadro de persoal por cecu necesario estimarase en función do número de envíos distribuídos efectivos medios por carteiro e día obtido dos sistemas de xestión da rede de operacións. No seguinte cadro 8 inclúense as ratios de produtividade aplicables:

Cadro 8

Produtividade diaria: envíos/cartero día para a estimación do cadro de persoal de repartición de paquetería

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

O número de persoal necesario para facerse cargo da repartición de paquetería será o resultante de aplicar a seguinte expresión:

Persoal repartición de paquetería

$$= \frac{\text{Volume paquetería}}{(\text{produtividade diaria} \times \text{Número días laborables realistas})}$$

O cadro de persoal de repartición de paquetería obterase na folia de distribución (columna KM e columna KV) pola suma da referida fórmula aplicada a cada tipo descrito no cadro 8, dividindo o seu correspondente volume polo produto de multiplicar a respectiva produtividade diaria polos días laborables realistas $= (\text{días laborables por operario}) * (1 - \% \text{ absentismo})$.

3. Estimación de custos de persoal equivalentes: os custos de persoal obteranse como resultado de multiplicar o cadro de persoal necesario para a repartición de paquetería (KM e KU) polo custo laboral unitario de referencia que figura na columna (U) da folia de distribución. O resultado consignarase nas columnas KO e KW. Este custo incremental, que computa como un custo evitado de signo negativo, trasladarase á folia resumo do custo neto.

3.5.5 Necesidade de instalación de caixas de correos de alcance.

O escenario contrafactual implica unha redución da frecuencia de repartición equivalente a un 40%, elevando a carga diaria de repartición na dita porcentaxe. En determinadas rutas, resultará necesario instalar caixas de correos de alcance adicionais para asegurar a tarefa de repartición evitando fenómenos de exceso de peso e volume.

A determinación do número de caixas de correos de alcance adicionais realizarase na folia auxiliar de caixas de correos de alcance, denominada «folia de caixas de correos de alcance», de acordo cos seguintes criterios:

- Identificarase o número de cada cecu (A); a súa denominación (B); o seu tipo 0, 2, R, S (C); o seu número de rutas a pé ou con carriños (D); o seu número de rutas con motos (E); o seu número de rutas con coche (F); o seu número de rutas totais (G);

- Consignarase os envíos distribuídos por cecu no escenario contrafactual, desagregados por tipos de bandexa: (H) volume en bandexa tipo A; (I) volume en bandexa tipo B; (J) volume en bandexa tipo C; (K) volume en bandexa D. Asignarase os PA a cada unha das catro tipoloxías de bandexas que utiliza o operador designado.

- Estes envíos serán convertidos en kg aplicando o peso medio por PA. O peso total por cecu consignarase na columna (L).

- Os volumes por tipos de bandexa transformaranse en volumes equivalentes ao tipo de bandexa A, aplicando os seguintes factores de conversión: A=1; B=8,5; C=136 e D=272. Estes volumes equivalentes en bandexas tipo A consignarase en 4 sucesivas columnas M a P. A suma total de volume equivalente en bandexas tipo A consignarase na columna (Q).

- Determinarase na columna (R) o volume diario equivalente en bandexas A repartido por ruta en cada cecu, tendo en conta que os días de repartición no contrafactual equivalen ao 60% do escenario de base, mediante a fórmula:

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

- Determinarase na columna (S) para cada cecu o peso en kg distribuído por día de repartición e ruta, tendo en conta a menor frecuencia de repartición, mediante a fórmula:

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

- Determinarase na columna (T) o volume máximo de repartición diario por ruta, tendo en conta que o dito volume ascende a 900 para a repartición a pé/carriño, a 300 en moto e a 2.700 en coche. Aplicarase a seguinte fórmula:

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

- Determinarase na columna (U) o peso máximo de repartición diario por ruta, tendo en conta que o dito peso ascende a 30 kg para a repartición a pé/carriño, a 30 kg en moto e a 90 en kg coche. Aplicarase a seguinte fórmula:

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

– Determinarase se existe un volume diario por ruta (R) superior ao máximo correspondente (T) e, en tal caso, estimarase o exceso na columna W, mediante a fórmula:

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

– De forma análoga, estimarase en (Y) se existe un exceso de peso por día e ruta, aplicando a seguinte fórmula:

$$Y_x = SE(S_x > U_x, S_x - U_x; 0)$$

– Cando se excede a capacidade en volume ou peso, tendo en conta que o volume e peso máximos por caixa de correos e ruta ascenden a 1.800 e 60 kg, respectivamente, resulta necesario instalar caixas de correos de alcance que cubran o maior deses excesos, calculado na columna (X) mediante a fórmula:

$$X_x = MÁXIMO(W_x/1800; Y_x/60)$$

X_x compara o número de caixas de correos de alcance necesarias para cubrir o exceso de volume e peso, por ruta, seleccionando o que amosa un número maior.

– A columna (Y) determina o número de caixas de correos necesarias no escenario contrafactual, multiplicando o máximo de caixas de correos X por ruta polo número de rutas, arredondando o resultado por exceso e sen decimais:

$$Y_x = ARREDONDARCARAAARRIBA(X_x \cdot G_x; 0)$$

– Para determinar o número de caixas de correos adicionais (AB) restarase o número de caixas de correos de alcance existentes en 2010 (Z), escenario de base, ao número de caixas de correos necesarias en cada exercicio, tendo en conta que as caixas de correos adicionais instaladas en exercicios previos do período do Plan de prestación (AA) permanecerán operativas e deberán restarse así mesmo:

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

Onde: Y_x é o número de caixas de correos de alcance necesarias no cecu (x); Z_x, o número de caixas de correos de alcance existentes no cecu (x) en 2010; AA_x, as caixas de correos adicionais instaladas en anos previos do período no cecu (x); AB_x, o número de caixas de correos de alcance adicionais que se instalarán no cecu (x) no exercicio.

Sempre que Y_x supere a suma de caixas de correos existentes en 2010 e as instaladas en anos previos do período 2011-2020, as caixas de correos adicionais por instalar ascenderán a Y_x menos a dita suma; en caso contrario, non se instalarán caixas de correos adicionais.

– O custo asociado á instalación de cada caixa de correos de alcance necesario no escenario contrafactual obterase da CA sumando os seguintes conceptos: (i) amortización do investimento (incluídos os custos de instalación) das caixas de correos de alcance instaladas; (ii) custos anuais de mantemento das caixas de correos instaladas. Os custos de amortización e mantemento das caixas de correos adicionais instaladas computaranse no ano de instalación e anos sucesivos. Os custos unitarios por caixa de correos de alcance instalada consignaranse na columna (KZ).

– As caixas de correos de alcance adicionais nun exercicio dado respecto ás existentes no escenario de base de 2010 mostraranse na columna (KY), sumando as instaladas nos anos previos do período coas instaladas no ano de referencia:

$$ADx = AAx + ABx$$

– O custo correspondente das caixas de correos de alcance adicionais (AE) determinarase multiplicando o seu número polo custo unitario:

$$AEx = SAC * ADx$$

O custo incremental das caixas de correos de alcance adicionais de cada exercicio (suma da columna AE) vincularase coa folla resumo de custo neto.

3.5.6 Cómputo total do CEN por redución na frecuencia de distribución.

O CEN correspondente á redución da frecuencia de distribución será o resultado de restar o ingreso evitado e os custos incrementais por paquetería e caixas de correos de alcance adicionais ao custo evitado.

Custo neto por redución na frecuencia de distribución:

- + Custo evitado.
- Ingresos evitados.
- Custos incrementais por custos laborais adicionais en paquetería.
- Custos incrementais por caixas de correos de alcance adicionais.

4. Vantaxes inmateriais e outros elementos do CEN.

Neste punto cuantifícanse outros aspectos que terían impacto nos ingresos e nos custos da compañía nun hipotético escenario CF sen obrigacións de SPU. En concreto, consideráronse os seguintes elementos de cálculo:

- i) Custos evitados por aplicación do IVE no escenario contrafactual.
- ii) Ingresos evitados polo cesamento de dereitos exclusivos na distribución de selos.
- iii) Neutralización de vantaxe por aforro en publicidade nas oficinas pechadas.
- iv) Beneficio razoable.
- v) Incentivos de eficiencia.

4.1 Custos evitados por aplicación do IVE a produtos SPU.

Adicionalmente ao impacto sobre a demanda, considerado no modelo de distribución, a exención do IVE nas súas vendas de produtos SPU reduce sensiblemente a capacidade do operador designado para deducir da súa cota do IVE o gravame soportado por este tributo na adquisición de bens e servizos.

O escenario contrafactual implica, como se expuxo, que as vendas de produtos SPU actualmente exentos quedarían gravados, ao perder Correos a condición de operador designado. En consecuencia, no dito escenario, o operador podería deducirse das súas cotas polo dito gravame o importe do IVE soportado por adquisición de bens e servizos, até o límite dunha pro rata que só incluíría eventuais operacións exentas distintas das que actualmente gozan os servizos SPU que presta.

En consecuencia, Correos, no escenario contrafactual, veríase descargado dos custos que representa no escenario de base o IVE soportado non deducible nas súas cotas. Estes custos teñen a consideración de custos evitados por IVE que se suman aos restantes custos evitados (por distribución e por peche de oficinas) para determinar o custo evitado total de Correos. O custo evitado por IVE en cada exercicio calcularase como diferenza entre o importe do IVE soportado e o efectivamente deducido nas cotas de IVE satisfeitas⁴⁸.

⁴⁸ Proposta de cómputo establecida polo experto independente e verificada pola Comisión Europea no marco da súa Decisión.

Correos obterá os importes correspondentes ao IVE soportado e ao efectivamente deducido das autoliquidacións e declaracións de IVE presentadas á Axencia Tributaria en cada período. O importe do IVE soportado incluirá o importe do conxunto de gastos potencialmente deducibles de non aplicarse a actual exención aos produtos e servizos SPU e a cota efectivamente deducible, o importe que Correos se deduce aplicando o principio da pro rata ou da proporción dos servizos suxeitos.

Os custos evitados por este concepto calcularanse na folla de *inputs* e o seu resultado vincularase coa folla resumo de custo neto.

4.2 Neutralización da vantaxe por dereitos exclusivos na distribución de selos.

No escenario contrafactual, o operador designado perdería os dereitos exclusivos na prestación de servizos filatélicos. Isto implicaría unha redución da súa cota de mercado e beneficios asociados nestes servizos.

De conformidade coa proposta do experto independente, a neutralización desta vantaxe traducirase nun ingreso evitado calculado segundo o seguinte método:

A vantaxe imputable calcularase multiplicando a marxe de beneficios do operador na prestación de servizos filatélicos pola perda estimada de cota de mercado neste segmento de mercado segundo a fórmula seguinte:

$$CEN \text{ distribución de selos} = [(R_filatelia - C_filatelia) * \nabla MS]$$

Onde:

R_filatelia: é a estimación de ingresos medios derivados da prestación de servizos filatélicos no período de referencia.

C_filatelia: é a estimación dos custos medios da dita prestación no período de referencia.

∇MS : é a perda estimada media de cota de mercado do operador no mercado filatélico durante o período de referencia.

De conformidade coas estimacións do experto independente, o axuste por este concepto ascende a 2.085.043 euros de media anual aplicable ao conxunto do período 2011-2020.

A neutralización desta vantaxe traducirase nun importe anual equivalente de ingreso evitado que se incluirá na folla resumo de custo neto.

4.3 Neutralización da vantaxe en publicidade.

No escenario contrafactual algunhas oficinas pecharían, o que exercería un impacto na visibilidade do operador, ao non poder utilizar estes espazos para mostrar o seu logo. Esta publicidade constitúe a vantaxe diferencial respecto ao escenario de base, de conformidade co criterio do experto independente.

Estimarase esta vantaxe multiplicando o número de oficinas que pecharían no contrafactual polo prezo de mercado que Correos tería que pagar por publicitarse nunha localización similar⁴⁹.

⁴⁹ Proposta de cálculo establecida por Frontier como experto independente e verificada pola Comisión Europea no ámbito da revisión do modelo.

Dado que os prezos de publicitarse poden diferir dependendo da localización da oficina, distingúese entre oficinas «principais» e as outras oficinas «D1». O resto das oficinas quedan excluídas do cálculo debido ao seu limitado impacto publicitario.

A fórmula para estimar este beneficio intanxible nun ano dado é a seguinte:

$$\text{No.P0} * \text{PrezoPO/cartel/ano} + \text{No.D1} * \text{PrezoD1/cartel/ano}$$

Onde No.P0 é o número de oficinas principais, No.D1 é o número de oficinas do tipo D1, prezo P0/cartel/ano é o prezo anual por manter o logo «Correos» nas oficinas principais e prezo D1/cartel/ano é o prezo anual por manter o logo «Correos» no resto das oficinas D1.

O experto independente estimou o importe anual aplicable ao período 2011-2020 en 282.000 euros.

A neutralización desta vantaxe realizarase na folla resumo de custo neto, e o citado importe computará como ingreso evitado.

4.4 Determinación do beneficio razoable.

A Lei 43/2010 establece que na determinación do custo neto se terá en conta o dereito do operador designado a obter un beneficio razoable.

Para calcular o beneficio razoable compárase a remuneración do capital no caso base e no escenario contrafactual, o que implica que o custo neto é unha comparación de beneficios netos, tal e como mostra a seguinte fórmula:

$$\text{Rendibilidade razoable} = \text{WACC} \times (\text{capital empregado no caso base} - \text{capital empregado no contrafactual})$$

Por tanto, o beneficio razoable remunera tanto no caso base como no contrafactual, o capital que se emprega para prestar o servizo debería comportar unha remuneración equivalente ao custo medio ponderado do custo de capital (WACC)⁵⁰ multiplicado polo capital empregado. Considérase capital empregado a suma do valor neto contable do activo fixo e do capital circulante.

⁵⁰ Véxase o cadro anexo I.

A variación entre o escenario de base e o contrafactual do valor neto contable dos activos de Correos prodúcese polo peche das oficinas non rendibles no escenario contrafactual. Polo tanto, tomarase o valor neto contable das oficinas pechadas como a base do activo fixo remunerable para o cálculo da rendibilidade razoable de capital utilizado polo operador para prestar o SPU.

Por outro lado, o capital circulante é a diferenza entre o activo circulante e o pasivo corrente. O activo circulante inclúe o efectivo e calquera outro activo da empresa susceptible de converterse en efectivo en menos dun ano. O pasivo corrente inclúe as obrigacións exixibles en prazos inferiores a un ano.

En caso de que non se dispoña de información sobre o capital circulante de oficinas postais individuais, o seu capital circulante inferirase dos custos de explotación e ingresos reais das ditas oficinas por extrapolación das magnitudes contables correspondentes de Correos. O cadro 9 seguinte establece o método para realizar esta inferencia por extrapolación:

Cadro 9

Obtención do capital circulante por oficina pechada no escenario contrafactual

	Concepto para determinar do cecu	Ratio aplicable de Correos
Activo corrente.	Contas por cobrar.	Debedores comerciais e outras contas por cobrar/ingresos totais.
	Efectivo.	Efectivo/ingresos totais.

	Concepto para determinar do cecu	Ratio aplicable de Correos
Pasivo corrente.	Contas por pagar.	Acredores comerciais e outras contas por pagar/gastos de explotación.

Para obter o activo corrente (contas por cobrar e efectivo) de cada cecu multiplicaranse os seus ingresos totais polas ratios correspondentes de Correos, reflectidas na súa conta de resultados, segundo a equivalencia do cadro 9. Analogamente, as contas por pagar de cada cecu determinaríanse multiplicando os seus gastos de explotación pola ratio correspondente de Correos, segundo a equivalencia do cadro 9. O capital circulante obterase como diferenza entre o activo corrente e o pasivo corrente.

4.5 Incentivos de eficiencia.

Sen prexuízo do establecido na Lei 43/2010, o parágrafo 39 do Marco de servizos de interese económico xeral (SIEX) de 2012 estipula a necesidade de introducir na compensación un factor ou incentivo de eficiencia, salvo que se poida xustificar debidamente que a dita inclusión non resulta viable ou adecuada.

Co fin de cumprir con este requisito, aplícase o cálculo efectuado polo experto independente, baseado na produtividade prevista do operador designado, en función das perspectivas en 2010 de redución anual media de man de obra, e na evolución prevista dos salarios de Correos respecto aos do sector servizos a tempo completo da economía española.

Para o período 2011-2020, o experto independente estableceu un valor medio anual de -1,7% aplicable ao importe do CEN. En consecuencia, aplicarase en todos os exercicios do período do Plan de prestación o seguinte factor de eficiencia:

$$\text{Factor de eficiencia} = \text{total custo neto anual} * (-1,7\%)$$

5. Cálculo do custo evitado neto total.

Nos anteriores puntos describíronse os distintos elementos que compoñen o custo evitado neto. O cálculo do seu importe total efectuarase na folla resumo do custo neto de acordo coa seguinte secuencia:

5.1 CEN por peche de oficinas.

(+) Custos evitados de oficinas pechadas:

Ascenden á suma da columna C da folla de oficinas pechadas do punto 2.2.2. Representa os custos de admisión, entrega e liquidación en actividades desenvolvidas no seo das oficinas pechadas, determinadas en función dos criterios do punto 2.1, custos que se aforran ao non permanecer operativos os ditos cecu no escenario contrafactual para o desenvolvemento das ditas actividades.

(-) Ingresos evitados:

Ascenden á suma da columna E da folla de oficinas pechadas do punto 2.2.2. Representa os ingresos que se perden nas oficinas pechadas ao non trasladarse ao cecu máis próximo por aplicación do factor $(1 - \alpha)$.

(=) CEN por oficinas pechadas: custos evitados menos ingresos evitados.

5.2 CEN por redución na frecuencia de distribución.

(+) Custos evitados por redución na frecuencia de distribución:

Ascenden á suma da columna EA da folia de distribución⁵¹ e representan os custos laborais (e asociados) que se aforran no escenario contrafactual polo dobre efecto da minoración do volume de envíos e a menor frecuencia de repartición.

⁵¹ Véxase o punto 3.5.4.

A comparación establécese cun escenario de base axustado para neutralizar o impacto dos descontos practicados aos clientes contractuais, axuste que se traduce nunha minoración de envíos e custos laborais.

A este escenario axustado aplícanse as minoracións de envíos derivadas dos impactos sobre a demanda da menor frecuencia de repartición, da aplicación do IVE aos produtos SPU, do peche de oficinas, da descontinuidade de cartas urxentes D+2, da paquetería obxecto de repartición con medios propios e dos envíos equivalentes á neutralización en ingresos da vantaxe por imaxe de marca.

Estas minoracións determinan unha redución equivalente no tempo necesario para efectuar os labores de repartición e, conseguintemente, unha necesidade menor de cadro de persoal. Os custos laborais aforrados constitúen os custos evitados.

A determinación destes custos evitados límitase ás actividades de distribución desenvolvidas polos cecu tipo 0, 2, R e S. Os aforros de custo non se computan noutras actividades tales como a admisión, a clasificación, o transporte ou os gastos de administración e estrutura, configurando así un modelo con hipóteses sensiblemente restritivas.

O modelo límitase aos impactos sobre os produtos SPU (coa excepción dos envíos non SPU das oficinas pechadas).

(-) Ingresos evitados por redución na frecuencia de distribución:

Ascenden á suma da columna CY da folia de distribución e representan os ingresos equivalentes ás perdas de envíos descritas na epígrafe anterior⁵², coa excepción dos ingresos por paquetería, que se manteñen inalterados.

⁵² Véxanse o punto 3.4.7 e o cadro 6.

(-) Custos incrementais por paquetería:

Ascenden á suma da columna EI da folia de distribución e representan os custos adicionais de persoal para asegurar a repartición destes produtos sen reducir a súa frecuencia de repartición.

(-) Custos incrementais por caixas de correos de alcance:

Ascenden á suma da columna AE da folia de caixas de correos de alcance e representan os custos anuais de amortización e mantemento das caixas de correos adicionais necesarias para asegurar a repartición cunha elevación da carga diaria por ruta consecuencia da menor frecuencia de distribución.

(=) CEN por distribución: custos evitados menos ingresos evitados menos custos incrementais.

5.3 Outros elementos do CEN total.

(+) Custos evitados por aplicación do IVE a produtos SPU⁵³:

(-) Ingresos evitados por perda de dereitos exclusivos en vendas de selos⁵⁴.

(-) Ingresos evitados por neutralización da vantaxe en publicidade⁵⁵.

(+) Beneficio razoable = (VNC de oficinas pechadas) * WACC.

(+) Incentivo de eficiencia = $CEN^{56} \times (-1,7\%)$.

⁵³ Véxase o punto 5.1.

⁵⁴ Véxase o punto 5.2.

⁵⁵ Véxase o punto 5.3.

⁵⁶ Inclúese o CEN por peche de oficinas, CEN por distribución e custos e ingresos evitados recollidos no punto 3 (IVE, dereitos exclusivos en selos e publicidade).

5.4 Custo evitado neto total:

CEN total= CEN por peche de oficinas + CEN por distribución + CEN polos restantes elementos recollidos no punto 3 + beneficio razoable + incentivo de eficiencia.

CADRO ANEXO

Determinación do custo medio ponderado de capital de Correos (WACC)

O custo medio ponderado do capital (WACC) de Correos do período 2011-2020 determínase *ex ante* en función dos datos dispoñibles en 2010, baseándose na metodoloxía do experto independente Ernst & Young nun estudo sobre o operador designado realizado en 2016.

Fórmula do WACC:

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

Onde:

- WACC: é o custo medio ponderado do capital.
- K_e : é o retorno exixido aos fondos propios.
- E: é o valor de mercado dos fondos propios.
- K_d : é o custo medio dos recursos alleos.
- D: é o valor de mercado dos recursos alleos.

Dado que en 2010 o balance de Correos non incorporaba endebedamento a longo prazo, xa que o seu pasivo exixible se limitaba a operacións correntes ligadas á súa actividade, ao tempo que mostraba un exceso de tesouraría, o WACC de Correos corresponde exclusivamente ao retorno exixido aos fondos propios, ao resultar na práctica nulo o valor de mercado dos recursos alleos. Ao resultar altamente previsible que esta situación se manteña ao longo do período, a fórmula do WACC aplicable a Correos simplificarase na seguinte:

$$WACC = K_e$$

Para os efectos de determinar o retorno exixido aos fondos propios, aplicarase o modelo de fixación de prezos de activos de capital (*capital asset pricing model*) de validez xeralmente aceptada para establecer a taxa de rendibilidade teoricamente requirida para un activo.

O modelo establece unha rendibilidade mínima exixida asociada aos activos libres de risco, á cal se suma a rendibilidade exixida polo risco asociado ao activo específico. Este risco específico depende do risco non-diversificable (β) de activos similares aplicado á rendibilidade dunha carteira de activos de renda variable representativa do mercado de referencia.

A seguinte fórmula determina K_e ou retorno exixido aos fondos propios:

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

Onde:

- Ke: é o retorno exixido aos fondos propios.
- Rf: é a rendibilidade libre de risco.
- β : é beta do activo.
- (Rm-Rf): é a prima de risco do mercado, igual ao diferencial entre a taxa de rendibilidade dunha carteira suficientemente diversificada e a de activos libres de risco.

Con base na análise realizada por Ernst & Young, considéranse os seguintes parámetros como máis representativos:

- R_f : rendibilidade libre de risco: media de tipos de xuro das obrigacións a 10 anos emitidas polo Tesouro español no ano 2010. Esta media ascende a 4,46%.

Fonte: estatísticas de tipos efectivos de xuro das novas emisións de débeda do Estado publicada polo Tesouro público, véxase a seguinte ligazón:

<http://www.tesoro.es/deuda-publica/hist%C3%B3rico-de-estadisticas/tipos-efectivos-nuevas-emisiones-2001-2014>

- (β) *beta do activo*: o experto independente seleccionou unha mostra de sociedades de servizos postais cotizadas. A mostra incorporou entidades representativas e comparables a Correos que reflicten na súa beta o risco do negocio postal doméstico (fonte: *Bloomberg*). O experto independente determinou a beta semanal e mensual a 2 e 5 anos, desapancada para eliminar o risco financeiro asociado ás ditas beta. O valor medio de beta ascende a 0,69.

- ($R_m - R_f$) *prima de risco do mercado*: representa o diferencial entre a taxa de rendibilidade dunha carteira diversificada eficientemente e o activo libre de risco. Co obxectivo de determinar a prima de risco de mercado para Correos, recorreuse a dúas fontes externas, que cobren o máximo período de tempo até 2010:

Informe do Servizo de Estudos de Bolsas e Mercados Españois (BME) https://www.bolsasymercados.es/esp/publicacion/revista/2010/10/20-37_Cover_1.pdf, publicado en 2010.

Informe de Pablo Fernández, Javier Aguirreamalloa e Luis Corres, profesores do IESE Business School da Universidade de Navarra, titulado «Prima de risco do mercado utilizada para España: enquisa 2011» <https://media.iese.edu/research/pdfs/DI-0921.pdf>

O estudo de BME mostra o diferencial porcentual do crecemento medio acumulativo anual en termos reais entre os valores cotizados en bolsa e a débeda pública a longo prazo. Seleccionando como máis representativo o máximo período dispoñible, comprendido entre 1980 e 2010, obtense un resultado de 5,38%. O informe dos profesores do IESE mostra que o valor da mediana da prima de risco de mercado en España proporcionada por un total de 1.502 profesionais enquisados (profesores, analistas de mercado e directivos de empresa) ascende a un 5,5%. Na medida en que ambos os estudos amosan cifras similares, adóptase a media de ambos os resultados: 5,44%.

En consecuencia, o WACC aplicable ascende a:

$$WACC = Ke = Rf + \beta \times (Rm - Rf) = 4,46\% + 0,69 \times (5,44\%) = 8,21\%$$

En consecuencia, aplicarase o valor de 8,21% para o custo medio ponderado do capital de Correos no período 2011-2020.