

**Sentido Provável de Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos
líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC)
relativos aos exercícios de 2010 e 2011**

Março 2014

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Principais conclusões da auditoria	4
3. Análise na especialidade às estimativas de CLSU apresentadas pela PTC e às conclusões e recomendações da AXON.....	6
3.1. Princípios gerais	6
3.2. Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público.....	9
3.2.1. Custos evitáveis.....	9
3.2.2. Áreas não rentáveis	12
3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis.....	13
3.3. Reformados e pensionistas.....	20
3.4. Oferta de postos públicos	21
3.5. Benefícios indiretos.....	22
3.6. Reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA (recomendações 5, 6, 7, 13, e 14 do relatório de auditoria).....	23
3.7. Divergências identificadas nas fórmulas ou nos dados utilizados para apuramento dos CLSU (recomendações 2, 3, 4, 8, 10, 11 e 12 do relatório de auditoria)	25
3.8. Outras recomendações sem impacto nos resultados dos CLSU (recomendações 1, 15, 16 e 17 do relatório de auditoria)	27
4. Conclusão e Deliberação	28

1. Enquadramento

O artigo 95.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)¹ estabelece que sempre que a Autoridade Reguladora Nacional considere que a prestação do serviço universal (SU) pode constituir um encargo excessivo para os respetivos prestadores, calcula os custos líquidos das obrigações do SU (CLSU) de acordo com um dos seguintes procedimentos:

- a) Calcular o CLSU tendo em conta quaisquer vantagens de mercado adicionais de que beneficiem os prestadores;
- b) Recorrer ao CLSU identificado no âmbito de um mecanismo de designação previsto na LCE.

Assim, em cumprimento do disposto nesse artigo e, em conformidade com o art.º 96.º da mesma lei, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) em 2011 aprovou a decisão sobre o conceito de encargo excessivo, bem como a decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU².

Encontra-se também previsto na LCE, que o prestador do serviço universal (PSU) deve disponibilizar todas as contas e informações pertinentes para o cálculo do CLSU, respeitando as deliberações emitidas por esta Autoridade. Nesta conformidade, a PT Comunicações, S.A. (PTC), enquanto PSU, remeteu ao ICP-ANACOM as estimativas dos CLSU para os anos 2010 e 2011.

Competindo ao ICP-ANACOM submeter as estimativas apresentadas a auditoria, nos termos do n.º 4 do artigo 96.º da LCE, bem como proceder à aprovação dos valores dos CLSU, esta Autoridade adjudicou, em 06.09.2012, à empresa SVP Advisors, S.L. (doravante AXON)³ a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC para os exercícios de 2010 a 2012. Os trabalhos de auditoria aos CLSU de 2010 e 2011 foram iniciados em setembro de 2013.

¹ Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março.

² São também relevantes neste contexto as deliberações de: (i) 12.10.2012 que concretizou o conceito de “custos de acesso anormalmente elevados”, para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e de (ii) 20.06.2013 que determinou ajustamentos em relação à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para os anos posteriores a 2009.

³ Já após a adjudicação do trabalho à SVP Advisors, S.L., a empresa alterou a sua designação, passando a denominar-se AXON Partners Group Consulting S.L.. Ao longo do texto a empresa será referenciada como AXON.

A auditoria realizada teve como objetivo garantir que as estimativas de CLSU apresentadas pela PTC para os anos 2010-2011 estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes das deliberações do ICP-ANACOM, e consistiu na revisão dos cálculos e das fontes de informação, bem como na identificação e análise das suas eventuais limitações, discrepâncias, abordagens alternativas e todos os assuntos relevantes relacionados com a metodologia utilizada.

2. Principais conclusões da auditoria

A AXON juntamente com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda⁴ elaborou um relatório preliminar da auditoria decorrente do trabalho de campo efetuado, da informação recolhida e análise realizada.

Este relatório foi transmitido à PTC para comentários, tendo sido especificamente solicitado que fossem apresentadas novas estimativas dos CLSU 2010 e 2011, de forma a refletir o impacto das recomendações e correções apresentadas pelos auditores, sem prejuízo de as referidas recomendações não terem sido sujeitas a validação pelo ICP-ANACOM.

Note-se que os auditores identificaram, no relatório preliminar, alguns problemas de conciliação entre o modelo CLSU e as fontes de informação, detetaram algumas discrepâncias nos cálculos ou nos dados utilizados e consideraram que a abordagem seguida pela PTC na anualização dos custos e receitas de instalação não recorrentes de 2006 no apuramento dos CLSU de 2010 não é consistente com a abordagem seguida para o período 2007-2009.

A PTC em 29.01.2014 remeteu comentários ao relatório preliminar dos auditores bem como novas estimativas dos CLSU relativas ao período de 2010 e 2011, referindo que foram efetuadas as correções e alterações identificadas no relatório preliminar de auditoria, ressalvando, no entanto e tão-somente, a sua discordância face à recomendação da AXON relativa anualização dos custos e receitas de instalação não recorrentes.

Na sequência desses comentários e das novas estimativas de cálculo dos CLSU enviadas pela PTC, a AXON concluiu a auditoria e remeteu o respetivo relatório final dos CLSU 2010-

⁴ Doravante faz-se referência unicamente à AXON, dado ser a entidade com quem o ICP-ANACOM contratou o serviço de auditoria.

2011 o qual tem em conta os comentários efetuados pela PTC à versão preliminar do relatório e as novas estimativas apresentadas pela PTC.

A AXON ressalva que os trabalhos de auditoria assumem como *inputs* os dados do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) apresentados pela PTC para os anos 2010 e 2011, pelo que não são tidas em consideração quaisquer alterações aos resultados do SCA que venham a ser efetuadas na sequência das auditorias a esses resultados.

Em concreto a AXON conclui que “(...) a metodologia seguida pela PTC nos anos 2010 e 2011 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (...) incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos”.

Acrescenta ainda que, “(..) excetuando as limitações referentes à reconciliação (...), os resultados e os cálculos revistos pela PTC estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados”.

Apresenta-se na tabela seguinte os resultados dos CLSU para 2010-2011, comparando os valores que foram inicialmente objeto da auditoria, com os valores recalculados pela PTC em 29.01.2014 na sequência do relatório preliminar da AXON.

Tabela 1 – Estimativas de CLSU referentes aos anos 2010-2011 – dados iniciais sujeitos a auditoria e dados recalculados na sequência do relatório preliminar

	2010			2011			Total biénio		
	Dados ini	Dados recal	Δ%	Dados ini	Dados recal	Δ%	Dados ini	Dados recal	Δ%
Receitas perdidas das áreas não rentáveis	4,1	4,4	6%	3,3	3,5	7%	7,5	7,9	7%
Receitas perdidas de clientes não rentáveis	27,8	27,9	0%	23,1	23,1	0%	50,9	50,9	0%
Receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	7,4	7,4	0%	6,5	6,5	0%	13,9	13,9	0%
Total de receitas perdidas	39,3	39,7	1%	32,9	33,1	1%	72,3	72,8	1%
Custos evitáveis das áreas não rentáveis	5,2	5,5	5%	4,4	4,7	5%	9,6	10,1	5%
Custos evitáveis de clientes não rentáveis	37,5	37,5	0%	33,3	33,3	0%	70,8	70,8	0%
Custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	11,5	11,5	0%	11,6	11,6	0%	23,1	23,1	0%
Receitas não obtidas de reformados e pensionistas	11,7	11,7	0%	10,3	10,3	0%	22,1	22,1	0%
Total de custos evitáveis	65,9	66,2	1%	59,7	59,9	0%	125,5	126,1	0%
Total CLSU de áreas não rentáveis	1,0	1,0	2%	1,1	1,1	0%	2,2	2,2	1%
Total CLSU de clientes não rentáveis	9,9	9,4	-5%	10,2	10,2	0%	20,1	19,7	-2%
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis	0,2	-0,2	-190%	0,0	0,0	0%	0,2	-0,2	-190%

	2010			2011			Total biénio		
	Dados ini	Dados recal	Δ%	Dados ini	Dados recal	Δ%	Dados ini	Dados recal	Δ%
Total CLSU de postos públicos não rentáveis	4,2	4,2	0%	5,0	5,0	0%	9,2	9,2	0%
Descontos a reformados e pensionistas	11,7	11,7	0%	10,3	10,3	0%	22,1	22,1	0%
Total CLSU antes de benefícios indiretos	26,8	26,3	-2%	26,7	26,7	0%	53,5	53,1	-1%
Benefícios indiretos	1,7	1,7	0%	1,5	1,5	0%	3,2	3,2	0%
Total CLSU após benefícios indiretos	25,1	24,7	-2%	25,2	25,2	0%	50,3	49,9	-1%

Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM. Valores em milhões de euros.

Verifica-se, conforme se pode observar pela tabela acima que, em resultado da auditoria as estimativas de CLSU relativas a 2010 e 2011 apresentadas pela PTC foram corrigidas e sofreram uma redução na ordem de 1%, o que se traduz em termos absolutos em menos 460.282 euros.

3. Análise na especialidade às estimativas de CLSU apresentadas pela PTC e às conclusões e recomendações da AXON

Analisa-se, em primeiro lugar, o cumprimento por parte da PTC dos aspetos metodológicos associados ao apuramento dos CLSU, destacando as abordagens metodológicas usadas pela PTC, nomeadamente as que são objeto de comentários pelos auditores. É referida a análise efetuada pelos auditores e eventuais recomendações que tenham sido apresentadas no relatório de auditoria. Também são feitas referências aos comentários apresentados pela PTC ao relatório preliminar, bem como apresentado o respetivo entendimento do ICP-ANACOM.

Na parte final desta secção são analisadas as questões relativas à reconciliação de valores com o SCA com os *inputs* do modelo de cálculo dos CLSU e as questões que a AXON identificou relacionadas com eventuais discrepâncias identificadas nos cálculos e/ou nos “*inputs*” de dados.

3.1. Princípios gerais

Determina a metodologia aprovada pelo ICP-ANACOM que o apuramento dos CLSU se baseia na determinação dos custos que o PSU evitaria e nas receitas que perderia se, em consequência de não ter obrigações de SU, não prestasse o serviço em áreas geográficas não rentáveis e, naquelas que são rentáveis, não prestasse serviço a clientes que nelas não fossem rentáveis ou não prestasse serviços em condições diferentes das condições comerciais normais.

O cálculo dos CLSU decorre assim do apuramento dos custos líquidos diretos, com impacte mensurável diretamente nas contas do PSU e dos benefícios indiretos, de que o PSU beneficia pelo facto de ser o prestador do SU.

Encontra-se igualmente definido que os ativos do PSU devem ser valorizados a custos históricos, valores que constam nas demonstrações financeiras da empresa, compreendendo ainda o CLSU uma parcela de remuneração referente ao custo de capital.

Em termos de divisão geográfica, a metodologia considera a topologia de rede do PSU, sendo a área abrangida por cada um dos “*Main Distribution Frame*” (MDF) da PTC a unidade de referência para aferição das áreas de custo.

Determina também a metodologia que o CLSU resulta da soma das componentes deficitárias, ou seja, no caso de alguma componente apresentar uma margem positiva esse valor não deve ser utilizado para compensar as eventuais margens negativas apuradas noutra(s) componente(s), no pressuposto que o PSU ainda que não estivesse sujeito às obrigações subjacentes a essa prestação, prestaria sempre as componentes não deficitárias do serviço.

Neste âmbito, releva-se que são consideradas as prestações do SU relativas à ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo as prestações específicas destinadas a reformados e pensionistas, e ainda a prestação relativa ao serviço de postos públicos.

De notar que devem também ser consideradas para efeitos do cálculo dos CLSU as margens positivas de todos os serviços prestados fora do âmbito do SU e que se suportem em acessos do SU, tendo a deliberação do ICP-ANACOM de 20.06.2013 especificado que a PTC deve incluir como serviços relevantes prestados fora do SU, aqueles que permanecem como serviços rentáveis desde 2007 e até ao ano a que se refere a estimativa dos CLSU. Adicionalmente a PTC deve apresentar uma análise feita numa base anual e, caso necessário, justificação, que será adequadamente ponderada, para a não consideração de serviços relevantes que, embora na abordagem plurianual de base cumulativa sejam não rentáveis, numa abordagem anual possam apresentar margem positiva em algum dos anos considerados.

Relatório de Auditoria da AXON

Os auditores descrevem no relatório os vários modelos que a PTC utiliza para apuramento dos CLSU, designadamente:

- Modelo de custo evitável que calcula os *inputs* do custo evitável que alimentam os restantes modelos de apuramento dos CLSU;
- Modelo de área que calcula os CLSU de áreas não rentáveis;
- Modelo de clientes que calcula os CLSU de clientes não rentáveis;
- Modelo de postos públicos que calcula os CLSU de postos públicos não rentáveis;
- Modelo de pensionistas que calcula os CLSU decorrentes da oferta a reformados e pensionistas;
- Modelo dos benefícios indiretos que calcula os benefícios indiretos que irão ser subtraídos aos CLSU globais referentes a áreas não rentáveis, a clientes não rentáveis em áreas rentáveis, aos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis e aos reformados e pensionistas.

Para apuramento dos CLSU são considerados os serviços (custos e receitas) afetos à prestação do SU⁵ e todos aqueles que são prestados fora do âmbito do SU, mas que se suportam em pares de cobre e que apresentam margem positiva.

A AXON indica que a PTC identificou como serviços relevantes prestados fora do SU os serviços que apresentam uma margem acumulada positiva desde 2007 a 2010 ou desde 2007 a 2011, respetivamente para cálculo dos CLSU 2010 e CLSU 2011, em conformidade com as deliberações do ICP-ANACOM.

Foram assim excluídos do cálculo dos CLSU alguns serviços prestados fora do âmbito do SU por apresentarem margens acumuladas negativas.

Mais, refere a AXON no ponto 2.1 do relatório de auditoria que os serviços que a PTC exclui do cálculo em 2010 e 2011 têm margens negativas não apenas em termos acumulados nos períodos 2007-2010 e 2007-2011, mas também numa base anual. Conclui a AXON que a PTC ao usar as margens acumuladas não está a excluir nenhum serviço que apresente margens positivas numa base anual.

⁵ Excetuando-se os relativos ao serviço de listas e serviço informativo.

A AXON considera assim que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM, referindo não ter encontrado assuntos relevantes que justifiquem comentários ou recomendações.

Entendimento do ICP-ANACOM

Verifica-se que a abordagem seguida pela PTC, e considerada pela AXON consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM, cumpre com o deliberado por esta Autoridade em matéria de determinação dos serviços relevantes prestados fora do SU.

Nota-se que se verificou que os resultados obtidos nos CLSU 2010-2011 não diferem, quer se aplique uma abordagem anual, quer se aplique a abordagem plurianual de base cumulativa na consideração dos serviços prestados fora do SU.

Nas condições descritas, o ICP-ANACOM considera que a PTC procedeu à determinação dos serviços relevantes conforme o disposto na metodologia.

3.2. Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público

3.2.1. Custos evitáveis

Para se iniciar o apuramento dos CLSU associados à obrigação de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação procede-se à determinação dos custos evitáveis e das receitas perdidas de cada uma das áreas geográficas, caso nelas fosse descontinuada a prestação do serviço.

A metodologia estabelece que o PSU pode recorrer a abordagens diversas para a distribuição de custos por cada MDF, nomeadamente recorrendo a funções de desagregação de custos, caso demonstre fundamentadamente que não dispõe da informação detalhada para identificar os custos efetivamente atribuídos aos acessos, que sejam evitáveis. As abordagens adotadas não podem naturalmente por em causa o objetivo final do exercício de garantir a devida fiabilidade dos custos considerados em cada MDF e a aderência às suas características específicas.

3.2.1.1. Distribuição geográfica dos custos de acesso (“*de-averaging*”)

Relatório de Auditoria da AXON

Tal como previsto na metodologia, e tendo a PTC afirmado não deter a informação desagregada necessária para identificar os custos efetivamente atribuídos aos acessos, a AXON refere que a PTC apresentou uma abordagem alternativa para apuramento dos custos evitáveis por MDF. Deste modo, refere que a PTC procedeu à utilização de dados operacionais e de preços de referência para realizar uma distribuição de custos de acesso (“*de-averaging*”) por MDF, utilizando para tal a informação que detém nos seus sistemas.

Consideram os auditores que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM.

Ademais, refere a AXON que a informação operacional foi validada utilizando os dados de 2012, que tinham sido obtidos na auditoria efetuada aos CLSU de 2007-2009, relevando que, da comparação dos valores da informação operacional utilizada no modelo com os dados que haviam sido obtidos em 2012, não foram detetadas situações anómalas nem relevantes, considerando assim que os valores utilizados são razoáveis e aceitáveis.

Conclui assim a AXON não ter identificado quaisquer aspetos relevantes referentes à determinação de custos evitáveis, sendo que a nível da reconciliação dos *inputs* dos custos evitáveis considera que os mesmos são coerentes com os sistemas de informação da PTC.

Entendimento do ICP-ANACOM

Verifica-se que, à luz do permitido na determinação do ICP-ANACOM sobre a metodologia de cálculo dos CLSU, e em conformidade com o efetuado em relação ao apuramento dos CLSU 2007-2009, a PTC para apurar os custos de acesso por MDF utilizou os dados operacionais que detém, nomeadamente ao nível dos comprimentos médios dos lacetes por MDF, tipo de infraestrutura existente em cada MDF, taxa de ocupação da infraestrutura, preços de referência de cada um dos tipos de infraestrutura (incluindo componentes fixas e variáveis em função do respetivo comprimento), e calculou a variação do custo de acesso em cada área face ao custo médio evitável nacional. Deste modo a PTC com base nos referidos dados e nos custos retirados do SCA, aos quais aplicou fatores de evitabilidade (mais adiante referidos) determinou os custos evitáveis unitários de acesso para cada MDF.

Tal como já reconhecido no âmbito da auditoria aos CLSU 2007-2009, dadas as dificuldades apresentadas pela PTC na identificação dos custos efetivamente atribuídos aos acessos, considera-se que se encontra devidamente fundamentada a necessidade de proceder à utilização de uma abordagem alternativa para apuramento dos custos de acesso por MDF.

Tendo em conta as conclusões da AXON, o ICP-ANACOM entende que a abordagem alternativa prosseguida pela PTC é aceitável, não tendo sido identificados elementos que coloquem em causa a fiabilidade dos seus resultados e a sua aderência à realidade. Saliente-se ainda que a abordagem seguida pela PTC para os CLSU 2010-2011 é igual à seguida para os CLSU 2007-2009, a qual já também foi aceite pelos auditores e pelo ICP-ANACOM.

3.2.1.2. Apuramento dos custos evitáveis e rácios de evitabilidade

Relatório de Auditoria da AXON

De acordo com a AXON, a PTC de forma a determinar o valor dos custos evitáveis, utilizou uma abordagem baseada em custos incrementais – *Long Run Incremental Cost* (LRIC) como uma aproximação à estimativa dos custos que evitaria com a descontinuação do serviço, caso as obrigações do SU não lhe fossem aplicáveis.

Neste contexto, explicita ainda a AXON no relatório de auditoria que a PTC recorre a rácios de LRIC *versus Fully Allocated Costs* (FAC) com base em informação externa, da British Telecom (BT) e da Eircom, uma vez que não detém um modelo LRIC para apurar os custos evitáveis dos diversos serviços (a nível do acesso e do tráfego).

A AXON detalha também no relatório que a PTC utiliza no apuramento da evitabilidade dos custos regressões estatísticas de indicadores operacionais e financeiros de prestadores do SU dos Estados Unidos da América (EUA), com base em informação disponibilizada pela *Federal Communications Commission* (FCC).

A AXON conclui, referindo que, de acordo com a sua experiência em contextos semelhantes, os rácios de evitabilidade adotados pela PTC para calcular os custos evitáveis são razoáveis. Salienta também a AXON que as principais fontes de dados externas adotadas, especialmente BT e Eircom, são consideradas como referências de renome e de confiança.

Entendimento do ICP-ANACOM

De acordo com o posicionamento expresso pela AXON que conclui pela razoabilidade dos rácios de evitabilidade adotados pela PTC, entende o ICP-ANACOM que a forma de apuramento dos custos evitáveis prosseguida pela PTC (utilizada no apuramento das áreas não rentáveis e dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e no modelo de postos públicos) se encontra suficientemente fundamentada. Igualmente entende o ICP-ANACOM que rácios de evitabilidade utilizados pela PTC são adequados.

Ademais releva-se que foi seguida a abordagem já adotada no apuramento dos CLSU 2007-2009 e que também foi considerada aceitável pelos auditores e pelo ICP-ANACOM, pelo que não existem razões que levem agora a concluir de forma diferenciada.

3.2.2.  reas não rentáveis

A metodologia define que o apuramento das áreas não rentáveis é efetuado em primeiro lugar com a identifica o das áreas que apresentam uma rentabilidade negativa.

Uma vez estabilizado o número de áreas geográficas classificadas como sendo áreas potencialmente não rentáveis, ou seja as áreas que apresentam num dado ano uma rentabilidade negativa, define a metodologia que para o apuramento final das áreas não rentáveis num determinado ano devem ser aplicados dois critérios adicionais (critérios de plausibilidade) visando robustecer o modelo de determina o das áreas não rentáveis e tornar os seus resultados mais aderentes à realidade: a) critério associado à rentabilidade plurianual e b) critério da existência de concorrência efetiva.

O primeiro critério consiste na identifica o de áreas não rentáveis com base na sua rentabilidade desde 2007 e até ao ano em rela o ao qual estão a ser apurados os CLSU, devendo ser só consideradas como áreas não rentáveis as que se mant m como tal em todos os anos considerados.

O segundo critério, o da existência de concorrência efetiva, consiste na exclusão das áreas não rentáveis, e como tal a não considera o de eventuais CLSU que pudessem ser apurados em rela o às mesmas, de todas as áreas em que existam pelo menos dois operadores coinstalados. É utilizado como referência o ano em que se registra o número mais elevado de operadores coinstalados por MDF entre o ano de 2007 e o ano a que se referem os CLSU.

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON conclui que a abordagem seguida pela PTC no apuramento das áreas não rentáveis é consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM, incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, não tendo encontrado quaisquer assuntos relevantes referente à revisão dos CLSU para áreas não rentáveis.

Não obstante, identifica algumas questões em relação à reconciliação dos volumes de tráfego, dos valores de receitas de acesso e de tráfego, bem como do número de linhas de acesso, considerados no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA, aspetos estes tratados mais adiante nas secções 3.6 e 3.7.

A AXON indica no relatório de auditoria que das 45 áreas não rentáveis apuradas no cálculo dos CLSU 2007-2009, com a aplicação do critério associado à rentabilidade plurianual foram excluídas duas no ano de 2010 (reduzindo o número de áreas para 43) e mais uma em 2011 (deixando o número de áreas em 42).

Mais, refere a AXON, que com a aplicação deste critério, são excluídas do cálculo dos CLSU algumas áreas que numa abordagem anual, são não rentáveis em 2010 ou em 2011, implicando uma menor compensação para a PTC, no que respeita às áreas não rentáveis, da que resultaria se o critério fosse aplicado numa base anual.

Em relação ao critério de existência de concorrência efetiva a AXON refere que nenhuma área foi excluída devido a este critério para o cálculo dos CLSU 2010-2011.

Entendimento do ICP-ANACOM

Tendo em conta que a PTC efetuou a determinação das áreas não rentáveis de acordo com as deliberações do ICP-ANACOM e não tendo a AXON identificado nenhuma questão relacionada com a sua implementação, concluiu-se que o processo seguido está conforme a metodologia definida.

3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis

A metodologia definida pelo ICP-ANACOM compreende, após a determinação das áreas não rentáveis, a identificação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis. Para tal devem ser identificados os clientes que geram receitas insuficientes para cobrir os

respetivos custos e os clientes que apresentam custos individuais de acesso elevados que excedem as receitas geradas, ainda que estas sejam iguais ou superiores à média nacional, não sendo considerados os primeiros para o cálculo dos CLSU, exceto nos casos em que esses clientes apresentem custos de acesso anormalmente elevados.

A concretização do conceito de custos de acesso anormalmente elevados no âmbito da metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU, foi efetuada na deliberação de 12.10.2012 tendo sido determinado para esse efeito que sejam considerados os custos dos clientes que se situam no último terço de clientes com custos mais elevados.

A identificação dos custos evitáveis e de receitas perdidas para apuramento de clientes não rentáveis em áreas rentáveis deve seguir uma abordagem semelhante à efetuada para apuramento das áreas não rentáveis, prevendo a metodologia, também neste caso, que na ausência de informação detalhada relativa à distribuição dos custos, possa haver recurso a abordagens alternativas para apuramento dos custos evitáveis.

Dada a utilização por parte da PTC das referidas abordagens, na deliberação de 20.06.2013, o ICP-ANACOM determinou que a PTC deve passar a arquivar evidência suficiente que permita a verificação da informação operacional usada para efeitos da distribuição geográfica dos custos e distribuição de custos evitáveis para apuramento dos clientes não rentáveis.

Igualmente foi determinado nessa deliberação que a PTC deve demonstrar, em relação às estimativas de CLSU para os anos de 2010 a 2012, e com base em dados de 2013, que as diferenças entre a distribuição dos custos evitáveis considerando unicamente os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e considerando os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e grossistas são negligenciáveis.

3.2.3.1. Distribuição do custo de acesso pelos clientes

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON explicita no relatório de auditoria a abordagem seguida pela PTC para proceder à identificação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, detalhando o processo seguido que se baseia na elaboração de uma curva de distribuição de receitas líquidas e de uma curva de distribuição dos custos de acesso. Especifica a AXON que cliente a cliente são identificadas as receitas líquidas, ou seja, receitas efetivas dos clientes deduzidas de

eventuais descontos que lhes foram atribuídos e dos custos de tráfego e da instalação (custos comerciais e administrativos). Em face das distribuições, a PTC procede ao cálculo da proporção de clientes que são não rentáveis em cada área e dos custos líquidos desses clientes.

A utilização da curva de distribuição dos custos pelos clientes decorre de haver limitações nos sistemas de informação da PTC, não sendo possível a identificação dos ativos individuais e dos valores de custos associados a cada um desses ativos. A este respeito, a AXON confirma que a PTC não tem a informação em causa.

Relativamente à reconciliação de informação operacional sobre o comprimento das linhas e de outras infraestruturas, a AXON indica que a PTC mencionou não ser possível realizá-la com as fontes originais por não existir evidência de suporte histórico nos sistemas técnicos.

Nas condições descritas, a AXON utilizou os dados recolhidos do *systema network department*, dados esses que têm evidência histórica do ano de 2012, tendo efetuado testes de razoabilidade para aferir da sua aderência à realidade. Os auditores concluíram que, em termos gerais, os valores refletem a evolução normal da rede e do custo dos materiais verificando-se uma aproximação à base histórica de 2012 relativamente à informação operacional disponibilizada pela PTC. Ademais referem que não foram detetados assuntos relevantes que indiquem que os valores usados para efeitos de cálculo do CLSU não reflitam adequadamente a realidade da rede.

No que respeita à utilização das linhas retalhistas e grossistas na elaboração da curva de distribuição dos custos evitáveis a AXON refere que a PTC em resposta a um pedido de esclarecimento referiu sobre esta matéria que: *“As linhas wholesale representam uma pequena parte do número total de linhas. Também é possível verificar que os comprimentos médios das linhas retalhistas e grossistas é muito similar. De facto, uma comparação entre o comprimento médio das linhas retalhistas e o comprimento médio do total de linhas (retalhistas e grossistas) demonstra que a diferença é insignificante. Assim, é possível afirmar que o impacto no modelo “deaveraging” ao usar a distribuição das linhas de retalho ou do total de linhas é imaterial”*.

A AXON refere ter procedido à análise da informação, considerando que a PTC apresentou informação suficiente para explicar a razoabilidade de utilizar apenas as linhas de retalho.

Entendimento do ICP-ANACOM

Considera-se que na ausência de informação desagregada sobre custos de acesso, a abordagem usada pela PTC para o apuramento dos clientes não rentáveis é adequada e aceitável. Releva-se que se trata de uma abordagem equivalente à usada para o apuramento das áreas não rentáveis, sendo em ambos os casos igual à que já foi utilizada no cálculo dos CLSU 2007-2009, e que também foi considerada adequada pelo ICP-ANACOM.

No que respeita ao arquivo de evidência suficiente que permita a verificação da informação operacional usada para efeitos da distribuição geográfica dos custos e distribuição de custos evitáveis para apuramento dos clientes não rentáveis, atenta a análise desenvolvida pelos auditores, considera-se ser de aceitar os valores usados.

Por último, atendendo a que a AXON validou a utilização apenas das linhas de retalho por parte da PTC, dado que as diferenças entre a distribuição dos custos evitáveis considerando unicamente os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e considerando os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e grossistas são negligenciáveis, considera-se ser de aceitar a abordagem usada pela PTC na distribuição dos custos evitáveis.

3.2.3.2. Determinação de clientes não rentáveis com custos de acesso anormalmente elevados

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON refere que a identificação de clientes com custos de acesso anormalmente elevados foi efetuada tendo em consideração o último 1/3 de clientes com custos de acesso mais elevados a nível nacional, conforme determinações do ICP-ANACOM.

Entendimento do ICP-ANACOM

Tendo em conta que a PTC, conforme referido pela AXON, efetuou a identificação de clientes não rentáveis com custos de acesso anormalmente elevados seguindo o critério do último terço definido pelo ICP-ANACOM, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia.

3.2.3.3. Tratamento dos custos e receitas não recorrentes no cálculo dos CLSU dos clientes não rentáveis (*one-off*)

A metodologia de apuramento dos CLSU determina que os custos/receitas de instalações não recorrentes devem ser anualizados com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da PTC, admitindo-se a utilização do mesmo número de anos para todos os clientes, o qual foi fixado em 5 anos.

Em cada ano são anualizados os custos e receitas não recorrentes afetos aos clientes instalados nesse ano, bem como os custos e receitas não recorrentes dos anos anteriores afetos aos clientes instalados nesses anos;

O ICP-ANACOM admitiu também que, na ausência de informação detalhada relativa ao período anterior a 2007 que permitisse a identificação efetiva dos clientes a quem foram efetuadas instalações e dos respetivos custos e receitas de instalação, a PTC pudesse usar algumas aproximações para estimar o impacto das anualizações das receitas e dos custos das instalações.

Mais, referiu o ICP-ANACOM, que se aceitava que o impacto fosse estimado com base em valores médios e/ou funções que relacionassem a variação do número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis e do respetivo custo médio unitário, com o volume de instalações efetuadas. Referiu também o ICP-ANACOM que essas funções ou valores médios podiam ser estabelecidos com base nos resultados obtidos pelo modelo de apuramento dos CLSU, incorporando o valor das anualizações conhecidas relativas ao período que se inicia em 2007.

Relatório de Auditoria da AXON

Os auditores entendem que a abordagem seguida pela PTC, para apuramento dos CLSU 2010, no cálculo da anualização dos custos e (receitas) de instalação não recorrentes, de forma a incorporar os valores relativos a anos anteriores a 2010, não foi consistente com a abordagem seguida para esse cálculo no período de 2007-2009.

A AXON identifica, no relatório de auditoria, uma divergência no coeficiente utilizado para estimar o custo unitário revisto para os clientes não rentáveis.

Assim, no cálculo dos CLSU 2007-2009 a PTC estimou um coeficiente médio para o período de 2007-2009 e no cálculo do CLSU de 2010 considerou unicamente o coeficiente de 2010 e não a média de 2007-2010.

Os auditores consideram que deve ser mantida a consistência na abordagem seguida para estimar estas anualizações, entendendo que para estimar o custo unitário revisto para os clientes não rentáveis deve ser utilizado o coeficiente médio para o período 2007-2010.

A AXON estimou que a implementação desta correção teria um impacto significativo no valor dos CLSU dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis. Os comentários da PTC sobre esta matéria, apresentados de seguida, não alteraram o entendimento dos auditores, que referem no ponto 9.2 do relatório de auditoria o seguinte:

“O principal benefício da metodologia utilizada para o cálculo do NCUS de 2007-2009 (i.e. fazendo a média do efeito da anualização das receitas e custos one-off no período 2007-2009) é ter em consideração o efeito da instalação de todos os clientes que estão ativos no ano em análise. Uma vez que a vida útil estimada do cliente é 5 anos, os clientes que estavam ativos em 2009 foram instalados no período 2005-2009. Contudo, não havia informação disponível antes do ano de 2006 e o período 2007-2009 foi considerado como uma boa amostra para a obtenção de resultados robustos.

No caso de ano de 2010, existe informação disponível sobre os custos e receitas one-off para o período 2007-2010. Assim, somos de opinião que, com o objetivo de calcular de forma suficientemente precisa o efeito dos custos e receitas one-off dos clientes que estão ativos naquele ano, todo o período disponível (i.e. 2007-2010) deve ser tido em consideração.

O uso de apenas os valores do ano de 2010, tal como correntemente proposto pela PTC, será menos preciso, uma vez que não tem em consideração as instalações de todos os clientes que estão ativos em 2010.

Adicionalmente, a consideração do período 2007-2010 permitirá manter a consistência com a metodologia aplicada em anos anteriores”.

Comentários da PTC

A PTC refere, no âmbito dos comentários ao relatório preliminar de auditoria que “(...) considera mais adequado a utilização apenas dos valores referentes ao ano 2010 para

apuramento da relação entre o custo unitário dos clientes de 2010 com e sem os valores de instalação diferidos”.

De acordo com este operador, com a implementação da recomendação dos auditores o CLSU apurado no modelo de clientes não rentáveis em áreas rentáveis, que reflete a anualização dos custos e receitas de instalação não recorrentes relativos ao período de 2006-2010, é inferior ao valor obtido caso se considerasse apenas a anualização dos custos de instalação de quatro anos (2007-2010). Na opinião deste operador tal é contrário ao objetivo de incorporar o efeito do diferimento do valor das instalações do ano 2006, cuja inclusão no modelo deveria traduzir-se num valor superior de CLSU.

Refere assim a PTC que *“não ocorrendo tal facto, os pressupostos assumidos nesta abordagem estão obrigatoriamente colocados em causa”.*

Embora mantendo a sua posição, a PTC menciona ter implementado a recomendação da AXON nos valores de CLSU que remeteu em 29.01.2014.

Entendimento do ICP-ANACOM

Em conformidade com o efetuado no apuramento dos CLSU 2007-2009, os custos/receitas de instalação não recorrentes também foram anualizados em relação a 2010 e 2011. Assim, os anos em causa incorporam apenas os valores relativos a 1/5 das instalações efetuadas em cada ano, considerando também 1/5 das instalações efetuadas nos anos anteriores – 2006 a 2009, no caso do apuramento dos CLSU 2010, e 2007 a 2010, no caso do apuramento dos CLSU 2011.

Na incorporação dos custos/receitas de instalação de anos anteriores a 2010, atendendo a que os valores relativos a 2007-2009 já estavam calculados, a PTC só teve necessidade de apurar os valores relativos a 2006.

Nesse cálculo, a PTC alterou a abordagem que tinha usado em relação aos CLSU 2007-2009, para apuramento do custo unitário médio dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis. Enquanto nos CLSU 2007-2009 aplicou o valor médio desse período para obter o valor do custo unitário médio para o período de 2003 a 2006, no cálculo dos CLSU 2010, usou o valor de 2010, em vez do valor médio do período 2007 a 2010, para obter o valor do custo unitário médio para 2006.

O ICP-ANACOM, conforme referido pelos auditores, entende que deve ser mantida a consistência da abordagem aplicada para cálculo da anualização dos custos e receitas não recorrentes. A metodologia aprovada para incorporação do efeito da anualização dos custos/receitas de instalação no período anterior a 2007 constitui necessariamente uma aproximação à determinação dos custos/receitas de instalação, face à ausência de informação detalhada que permita a identificação inequívoca dos clientes a quem foram efetuadas instalações e dos respetivos custos e receitas. A este respeito, importa ainda realçar que, em teoria, pelo facto de se considerar mais um ano de custos/receitas de instalação (ou seja considerar 1/5 das instalações de cada ano entre 2006 a 2010 face a considerar apenas os anos de 2007 a 2010) tal não tem necessariamente de implicar que ocorra um aumento dos CLSU, facto que dependerá da relação entre custos e receitas de instalação.

Assim, concorda-se com a recomendação da AXON, entendendo-se que a PTC não deve alterar a abordagem que adotou no apuramento dos CLSU 2007-2009. Neste contexto, releva-se que os valores dos CLSU 2010-2011 apresentados pela PTC em 29.01.2014 já refletem a abordagem recomendada e que corresponde à metodologia definida pelo ICP-ANACOM.

3.3. Reformados e pensionistas

Determina a metodologia definida pelo ICP-ANACOM que o apuramento dos custos líquidos associados aos reformados e pensionistas corresponde ao valor do desconto que lhe está associado e considerando o efeito da elasticidade procura-preço.

No âmbito da auditoria aos CLSU 2007-2009 a PTC utilizando a informação anual existente nos seus registos financeiros a nível da faturação total associada a “reformados e pensionistas” obteve o número médio mensal de “reformados e pensionistas” em cada ano, abordagem esta que foi considerada aceitável pela AXON e aceite pelo ICP-ANACOM. A AXON em sede do relatório de auditoria aos CLSU 2007-2009 recomendou que para os exercícios futuros a abordagem da PTC se mantenha, desde que a informação fornecida continue a refletir a faturação a “reformados e pensionistas” com o grau de detalhe equivalente ao verificado em 2008 e 2009.

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON conclui no relatório de auditoria que a abordagem adotada pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM, incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013, não tendo encontrado situações a reportar em termos de verificação de cálculos e de revisão de *inputs*.

Entendimento do ICP-ANACOM

Face à conclusão apresentada pela AXON quanto à consistência da abordagem seguida pela PTC com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia do ICP-ANACOM.

3.4. Oferta de postos públicos

Conforme definido na metodologia de cálculo dos CLSU são considerados nesta componente somente os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis. Note-se que os custos associados aos postos públicos em áreas não rentáveis são contabilizados na componente de acesso do serviço telefónico em local fixo.

A metodologia a empregar baseia-se no apuramento dos custos evitáveis e receitas perdidas, determinando-se assim os postos públicos não rentáveis, ou seja, aqueles que apresentem custos evitáveis de acesso superiores às receitas perdidas.

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON conclui que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM, tendo identificado discrepâncias nas fórmulas e nos dados utilizados para cálculo dos CLSU, bem como efetuado recomendações no que respeita à reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA, aspetos estes tratados mais adiante nas secções 3.6 e 3.7.

Entendimento do ICP-ANACOM

Face à conclusão apresentada pela AXON quanto à consistência da abordagem seguida pela PTC com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia do ICP-ANACOM, sem prejuízo do entendimento do ICP-ANACOM apresentado nas secções 3.6 e 3.7.

3.5. Benefícios indiretos

Decorre da metodologia definida pelo ICP-ANACOM que para obtenção dos valores de CLSU deverão ser deduzidos os valores associados a benefícios indiretos, ou seja, benefícios que a empresa tem pelo facto de ser o prestador do SU. Os benefícios indiretos a considerar são os relativos à “reputação empresarial e reforço da marca”, “ubiquidade”, “publicidade nos postos públicos”, “*mailing*” e “taxas de regulação”.

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON em relação ao apuramento do benefício indireto associado à reputação empresarial e reforço da marca menciona que a PTC utilizou como referência para determinar o valor da marca o estudo do *Brand Finance*. A este respeito a AXON recorda que por deliberação de 20.06.2013 o ICP-ANACOM determinou que: *“No que concerne ao facto de o estudo do EBI ter deixado a partir de 2011 de contemplar a marca “Portugal Telecom”, e tendo presente que existe pelo menos outra fonte para a determinação do valor da marca que também é reconhecida pela sua independência e reputação, o ICP-ANACOM determina que, a partir de 2010, para apuramento do benefício indireto relativo à “reputação empresarial e reforço da marca” sejam usados os estudos de valorização da marca elaborados pelo Brand Finance”*.

Conclui assim a AXON que a fonte utilizada como referência para determinar o benefício indireto da reputação empresarial e reforço da marca é aceitável e está de acordo com as determinações do ICP-ANACOM.

Sobre todos os outros benefícios a AXON conclui que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM não tendo identificado ao nível da revisão dos cálculos e da revisão dos *inputs* quaisquer situações anómalas. Sem prejuízo, a AXON apresenta algumas recomendações que não têm impacto nos resultados dos CLSU, conforme apresentado mais adiante na secção 3.8.

Comentários da PTC

A PTC refere que quanto à fonte utilizada como referência para o valor da marca está de acordo com o entendimento dos auditores.

Entendimento do ICP-ANACOM

Face à conclusão apresentada pela AXON quanto à consistência da abordagem seguida pela PTC com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia do ICP-ANACOM.

3.6. Reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA (recomendações 5, 6, 7, 13, e 14 do relatório de auditoria)

Relatório de Auditoria da AXON

O relatório de auditoria identifica problemas de conciliação entre os valores provenientes do SCA e os considerados no cálculo dos CLSU. Estes desvios já tinham ocorrido no cálculo dos CLSU de 2007-2009 e continuam a existir no período 2010-2011.

Tal como na auditoria ao cálculos dos CLSU de 2007-2009 não foi possível reconciliar o número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis, também no âmbito dos trabalhos de auditoria aos CLSU 2010-2011 não foi possível efetuar essa conciliação.

No relatório é referido que a PTC apresentou justificação para algumas diferenças. É igualmente referido que o número de linhas incluído no cálculo dos CLSU 2010-2011 é inferior ao constante no SCA, o que está, na opinião dos auditores, a subvalorizar os valores de CLSU. Em termos percentuais os desvios apurados em relação ao número de linhas são na ordem dos 3%.

São também indicados no relatório os desvios detetados nos volumes de tráfego, que afetam igualmente o cálculo dos CLSU de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis. Os auditores consideram que esta situação afeta igualmente a exatidão e a robustez dos cálculos apresentados pela PTC; contudo tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, em termos gerais, inferiores aos refletidos no SCA, os auditores concluem que a PTC se encontra a subvalorizar os CLSU.

No âmbito dos trabalhos de auditoria foram ainda detetadas diferenças entre as receitas consideradas na distribuição de receitas brutas do modelo áreas não rentáveis e no modelo de postos públicos não rentáveis e as receitas reportadas no SCA.

À semelhança dos problemas de conciliação identificados no cálculo dos CLSU 2007-2009, a AXON também conclui que as receitas consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU são, em termos gerais, mais elevadas que as constantes no SCA, razão pela qual conclui que a PTC está a subvalorizar os CLSU.

Comentários da PTC

Relativamente à questão da reconciliação das linhas de acesso a PTC menciona ter sido efetuada uma reconciliação entre o número de linhas de rede de acesso constante nos relatórios de receitas por área de central e os dados constantes no SCA, referindo que estes últimos são utilizados no cálculo das áreas não rentáveis, uma vez que são estes os volumes que estão na base do cálculo dos respetivos custos unitários. Salaria ainda que as diferenças identificadas são pouco relevantes (cerca de 3% da totalidade do número de linhas) e que *“(...) a utilização de volumes distintos dos que constam no SCA acarretaria uma revisão dos valores de custos unitários, que acabaria por se traduzir num valor absoluto de custos perfeitamente igual.”*

Em relação às questões de reconciliação relacionadas com os volumes de tráfego e de receitas de acesso e tráfego, esta empresa menciona que se mantiveram em 2010 e 2011 os fatores que inviabilizaram a reconciliação total destas rúbricas nos cálculos dos CLSU 2007-2009, situação que a seu ver se irá manter nos exercícios subsequentes.

Entendimento do ICP-ANACOM

A auditoria identifica a existência de problemas de reconciliação, não tendo sido relevadas questões de índole metodológico. Concluem os auditores que a PTC está a subvalorizar o valor dos CLSU, atendendo ao facto do número de linhas de acesso ser para efeitos de cálculo do CLSU inferior ao refletido no SCA, tendo sido apurados desvios em relação ao número de linhas na ordem dos 3% para os dois anos em questão.

Tendo em conta que os auditores concluem que os desvios existentes nesta matéria resultam numa estimativa de CLSU conservadora, considera-se razoável aceitar as estimativas apresentadas pela PTC. Note-se que, já no âmbito da auditoria aos CLSU de 2007-2009, haviam sido identificados desvios da mesma ordem de grandeza tendo os auditores concluído que a PTC poderia estar a subvalorizar os CLSU, pelo que o ICP-ANACOM em sede da deliberação de 20.06.2013 aceitou os valores utilizados pela PTC no cálculo dos CLSU.

Relativamente às desconformidades verificadas na reconciliação dos volumes de tráfego e das receitas reitera-se o entendimento expresso pelo ICP-ANACOM na sua decisão de 20.06.2013, ou seja, o ICP-ANACOM reconhece a importância associada ao trabalho de reconciliação, já que o mesmo constitui um garante inequívoco da robustez e exatidão dos valores apresentados e dos cálculos efetuados. Não obstante a manifesta importância da reconciliação, o ICP-ANACOM considera que para os exercícios em análise os modelos de CLSU são aceitáveis. Tal decorre do facto de a PTC ter apresentado dados concretos que demonstram que os dados utilizados nos modelos de cálculo dos CLSU resultam numa estimativa de CLSU mais conservadora do que a que resultaria da aplicação rigorosa dos dados que constam no SCA, bem como do facto de a AXON considerar que os esclarecimentos prestados pela PTC são aceitáveis para esses anos.

Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para os anos 2010-2011.

3.7. Divergências identificadas nas fórmulas ou nos dados utilizados para apuramento dos CLSU (recomendações 2, 3, 4, 8, 10, 11 e 12 do relatório de auditoria)

Relatório de Auditoria da AXON

No relatório preliminar de auditoria a AXON identificou diversas discrepâncias nas fórmulas e nos dados utilizados para cálculo dos CLSU, tendo efetuado diversas recomendações com vista à correção destas situações.

Em síntese as divergências identificadas respeitam a:

- Apuramento das receitas de acesso de linhas alugadas a nível nacional referentes a 2010 – recomendação 2

A AXON referiu existir um erro na fórmula utilizada para os CLSU 2010, recomendando que a mesma fosse idêntica à utilizada no cálculo dos CLSU 2007-2009 e CLSU 2011.

- Apuramento das receitas de acesso por serviço e segmento por MDF (PSTN/ISDN e IPTV) – recomendação 3

A AXON recomendou que os dados utilizados para cálculo das receitas de acesso por serviço e segmento por MDF (PSTN/ISDN e IPTV), quer no modelo dos CLSU 2010, quer no modelo dos CLSU 2011 fossem corrigidos, uma vez que não eram consistentes com os respetivos ficheiros de origem.

- Número de linhas com ORLA – recomendação 4

A AXON recomendou que a PTC corrigisse o número médio de linhas ORLA utilizado no modelo de CLSU 2010 com vista a assegurar a consistência para com a sua fonte de referência.

- Tráfego de postos públicos por segmento e tipo por área MDF – recomendação 8

A AXON identificou diferenças materialmente pouco relevantes, recomendando que fosse assegurada a consistência de dados entre os dados que alimentam o modelo de CLSU 2011 e o ficheiro de origem.

- Custo por área MDF – recomendação 10

A AXON identificou a aplicação numa célula de uma fórmula diferente da usada nas restantes células num dos ficheiros do modelo dos CLSU 2010 que origina uma subvalorização dos *inputs* do modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis. Deste modo, embora referindo não ser materialmente relevante, a AXON recomendou que a fórmula fosse corrigida.

- Custos incluídos no modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis – recomendação 11

A AXON identificou uma diferença que não seria materialmente relevante, recomendando que fosse assegurada a consistência de dados entre os dados que alimentam o modelo de CLSU 2011 e o ficheiro de origem.

- Receitas originadas por cartões de chamada por tipo de chamada – recomendação 12

A AXON verificou que algumas fórmulas aplicadas em matéria de receitas originadas por cartões de chamada por tipo de chamada não se encontravam corretas nem eram consistentes entre os anos 2010 e 2011. Deste modo, a AXON

recomendou que a PTC procedesse à sua correção, notando que a PTC referiu que apenas a receita afeta ao serviço “*Call originated from PT non-payphone lines*” teria impacto no modelo.

Sem prejuízo das recomendações que constam do relatório de auditoria, tendo em consideração que a PTC já procedeu à sua adoção, a AXON no ponto 9.2 do relatório conclui que a PTC implementou adequadamente as recomendações apresentadas no relatório preliminar de auditoria.

Comentários da PTC

A PTC, nos comentários apresentados, refere concordar com as recomendações efetuadas pela AXON, mencionando ter realizado todas as retificações recomendadas nos modelos de CLSU que submeteu em simultâneo com os comentários aos CLSU.

Entendimento do ICP-ANACOM

Tendo em conta que as novas estimativas apresentadas pela PTC na sequência do relatório preliminar de auditoria já contemplam a implementação destas recomendações e que o relatório de auditoria refere que a PTC implementou adequadamente as recomendações, o ICP-ANACOM considera que as questões identificadas pela AXON neste contexto se encontram ultrapassadas.

3.8. Outras recomendações sem impacto nos resultados dos CLSU (recomendações 1, 15, 16 e 17 do relatório de auditoria)

Relatório de Auditoria da AXON

A AXON apresenta também recomendações sobre questões relacionadas com o modelo de cálculo dos CLSU sem impacto nos resultados dos CLSU.

Uma destas recomendações está relacionada com o critério do enclave. A AXON recomenda que as referências a este critério no modelo de cálculo dos CLSU sejam eliminadas na informação a ser disponibilizada em anos futuros, uma vez que o critério do enclave já não é utilizado no cálculo dos CLSU e que a referência a este poderá causar confusão.

Um outro aspecto está relacionado com o objetivo de garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos benefícios indiretos e os ficheiros de

resultados. A AXON recomenda a atualização do ficheiro de resultados (*output report*) com os valores corretos do benefício indireto relacionado com a reputação empresarial e reforço da marca e com o benefício do *mailing* para o ano 2010.

Comentários da PTC

No que respeita ao critério do enclave a PTC menciona concordar com esta recomendação e informa que no futuro irá excluir a referência a este critério na informação a ser disponibilizada.

Em relação à atualização do ficheiro de resultados com os valores corretos dos benefícios indiretos relacionado com a reputação empresarial e reforço da marca e com *mailing* para o ano 2010, a PTC refere concordar com a recomendação e menciona que procedeu à sua implementação nos cálculos dos CLSU que submeteu com os comentários. Este operador ressalva, no entanto, que esta correção não afeta os resultados do modelo.

Entendimento do ICP-ANACOM

Tendo em conta que a PTC, conforme recomendação dos auditores, aceitou e implementou todas as recomendações, com exceção da recomendação relativa ao enclave, que não tem no entanto qualquer impacto nos resultados dos CLSU e que será implementada no futuro, o ICP-ANACOM considera não existir nada a assinalar.

4. Conclusão e Deliberação

Considerando que:

- a) A AXON realizou a auditoria aos CLSU 2010-2011 tendo concluído que, excetuando as limitações referentes à reconciliação, os resultados e os cálculos revistos pela PTC apresentados em 29.01.2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações do ICP-ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.
- b) A AXON, neste contexto, refere explicitamente que “(...) a metodologia seguida pela PTC nos anos 2010 e 2011 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (...) incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU

correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos”.

- c) As abordagens alternativas utilizadas pela PTC para apuramento dos custos evitáveis de acesso são as que já foram utilizadas em sede de apuramento dos CLSU 2007-2009, as quais foram consideradas pelos auditores e pelo ICP-ANACOM aceitáveis e consistentes com a metodologia de cálculo dos CLSU definida pelo ICP-ANACOM, como tal esta Autoridade considera que continuam a ser aceitáveis.
- d) O ICP-ANACOM confirma que a metodologia usada no apuramento das áreas não rentáveis, incluindo a aplicação dos critérios de plausibilidade, dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, dos reformados e pensionistas, dos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, e dos benefícios indiretos é adequada e conforme o determinado pelo ICP-ANACOM.
- e) As discrepâncias identificadas, designadamente ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2010 e 2011, correspondem a situações que foram devidamente justificadas, e que resultam na subvalorização dos CLSU, em conformidade com o declarado pelos auditores, pelo que não prejudicam outras empresas, como as que venham a contribuir para o financiamento do SU, para além da própria PTC.
- f) As situações identificadas pelos auditores, referidas nos capítulos 3.2.3.3 e 3.7, e que motivaram a apresentação por parte da PTC de novas estimativas em 29.01.2014 que já refletem as recomendações efetuadas, e que entretanto também foram auditadas pela AXON, traduziram-se numa redução do valor dos CLSU, para o período 2010-2011, de cerca de 0,5 milhões de euros face aos valores que começaram por ser auditados pela AXON.
- g) Os valores dos CLSU apurados são na ordem dos 24,66 milhões de euros para o ano 2010 e 25,21 milhões de euros para o ano 2011.

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas b), e d) do n.º 1 do art.º 6 dos seus Estatutos, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, no exercício das competências previstas nos artigos 95.º e 96.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011,

de 13 de setembro, e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, delibera aprovar os entendimentos que constam do capítulo 3, bem como:

1. Aprovar, tendo em conta os resultados da auditoria, as contas apresentadas pela PTC em 29.01.2014, e determinar que os valores dos CLSU são de 24 662 548,33 euros e 25 205 213,31 euros, respetivamente para os anos 2010 e 2011.
2. Determinar à PTC a ressubmissão de novas estimativas dos CLSU de 2010-2011, caso venham a ser determinadas alterações ao SCA dos mesmos anos.
3. Determinar que a ressubmissão referida no ponto anterior, caso aplicável, seja efetuada, para os dois anos em causa, no prazo de quinze dias úteis após a aprovação das decisões do ICP-ANACOM quanto à conformidade dos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA.
4. Submeter as estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC na sequência da determinação anterior a novo procedimento de auditoria com vista a verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as eventuais alterações efetuadas ao SCA.

Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (exercícios de 2010 e 2011)

Relatório de auditoria para o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (Versão Pública)

14 de março de 2014



Conteúdo

Conteúdo.....	ii
0. Sumário Executivo	1
1. Introdução e background	11
1.1. Âmbito do Projeto	11
1.2. Estrutura deste Relatório	12
1.3. Quadro Regulamentar.....	13
1.4. Obrigações do Serviço Universal	14
1.5. Visão Geral dos resultados apresentados pela PTC	19
1.6. Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU	20
2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes.....	21
2.1. Revisão Metodológica	21
3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes	26
3.1. Revisão Metodológica	26
3.2. Verificação dos Cálculos	41
3.3. Verificação do Tratamento de Inputs	42
3.4. Reconciliação de Inputs	42
4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis.....	45
4.1. Visão Global dos Resultados	45
4.2. Revisão Metodológica	51
4.3. <i>Verificação dos Cálculos</i>	55
4.4. Verificação do Tratamento dos Inputs.....	56
4.5. Reconciliação de Inputs	60
5. Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis.....	78
5.1. Visão Geral dos Resultados	78

5.2. Revisão Metodológica	84
5.3. Verificação dos Cálculos	93
5.4. Verificação do Tratamento dos Inputs	94
5.5. Reconciliação de Inputs	95
6. Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis	97
6.1. Visão geral dos resultados.....	97
6.2. Revisão Metodológica	99
6.3. Verificação dos Cálculos	101
6.4. Verificação do Tratamento dos Inputs.....	105
6.5. Reconciliação de Inputs	106
7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas	113
7.1. Visão geral dos resultados.....	113
7.2. Revisão Metodológica	114
7.3. Verificação dos Cálculos	115
7.4. Revisão dos Inputs.....	116
8. Revisão de Benefícios Indiretos.....	118
8.1. Visão geral dos resultados.....	118
8.2. Reputação empresarial e reforço da marca	120
8.2.1. Revisão Metodológica.....	120
8.2.2. Revisão dos Cálculos	121
8.2.3. Revisão de Inputs	121
8.3. Ubiquidade.....	123
8.3.1. Revisão Metodológica.....	123
8.3.2. Revisão dos Cálculos	124
8.3.3. Revisão dos Inputs	124
8.4. Publicidade em postos públicos	125
8.4.1. Revisão metodológica	125
8.4.2. Revisão dos Cálculos	126
8.4.3. Revisão dos Inputs	127
8.5. Mailing.....	127
8.5.1. Revisão Metodológica.....	127
8.5.2. Revisão dos Cálculos	128

8.5.3. Revisão dos Inputs	128
8.6. Taxa de regulação	129
8.6.1. Revisão metodológica	129
8.6.2. Revisão dos Cálculos	130
8.6.3. Revisão dos Inputs	130
9. Recomendações de Auditoria e conclusões	132
9.1. Resumo das conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU	132

0. Sumário Executivo

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante "ANACOM"), a PT Comunicações S.A (doravante "PTC" ou "o Operador") apresentou dados e documentação para apoiar a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal (doravante "CLSU") correspondente aos anos 2010 e 2011.

A tabela abaixo apresenta uma visão global dos resultados dos CLSU para 2010 e 2011, conforme o cálculo dos CLSU submetido pela PTC em 19.08.2013¹.

M EUR	2010	2011	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	4,15	3,31	7,46
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	27,80	23,10	50,89
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	7,38	6,53	13,91
Total de receitas perdidas	39,33	32,93	72,26
AaA%	-	-16,26%	-
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	5,17	4,44	9,61
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37,46	33,34	70,79
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	11,54	11,56	23,09
Receita ainda não obtida, para pensionistas	11,71	10,35	22,05
Total de custos evitáveis	65,87	59,68	125,55
AaA%	-	-9,41%	-
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1,03	1,13	2,15
Total de CLSU de clientes não rentáveis	9,66	10,24	19,90
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis ²	0,24	-	0,24
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4,15	5,03	9,18
Descontos a pensionistas	11,71	10,35	22,05
Total CLSU	26,78	26,74	53,52
AaA%	-	-0,14%	-
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	1,67	1,53	3,19
AaA%	-	-8,21%	-
TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	25,11	25,21	50,33
AaA%		0,40%	

Tabela 0.1 Resultados do CLSU referentes aos anos 2010 e 2011 de acordo com o pedido da PTC [fonte: PTC]

¹ Os valores apresentados na tabela encontram-se arredondados.

² Não aplicável para 2011 (Ver secção 5.2)

A Axon Partners Group Consulting (doravante 'Axon Consulting'), em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante 'Grant Thornton'), foi contratada pela ANACOM para auditar os cálculos dos CLSU apresentados pela PTC para os anos 2010 e 2011 (doravante 'o Projeto' ou 'a Auditoria') com base nos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (doravante 'SCA') de acordo com o Princípio do Custo Histórico para os mesmos anos, bem como em outros sistemas de informação de suporte do operador.

O objetivo deste Projeto é garantir que para os anos 2010 e 2011 a determinação do CLSU, preparada pela PTC, está de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

As tarefas executadas no contexto deste Projeto assumem que os *inputs* provenientes do SCA apresentados pela PTC para os anos 2010 e 2011 correspondentes estão corretos. Quaisquer modificações necessárias a efetuar no SCA como consequência das Auditorias ao SCA em curso, as quais podem afetar os resultados dos serviços (custos e receitas bem como volumes), não são tidas em consideração.

O presente documento constitui o Relatório da 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercícios de 2010 e 2011)'. O objetivo principal deste relatório é apresentar os aspetos relevantes e conclusões dos nossos trabalhos de revisão.

Conclusões, melhorias ou modificações da Auditoria aos CLSU correspondente aos anos 2010 e 2011

Em primeiro lugar, é importante realçar que a metodologia seguida pela PTC nos anos 2010 e 2011 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos.

Durante os trabalhos de auditoria, os cálculos e fontes de informação utilizadas pela PTC para determinar o CLSU correspondente aos anos de 2010 e 2011 submetidos a 19 de agosto de 2013 foram revistos exaustivamente. Como resultado deste trabalho, foram identificadas e investigadas em cooperação com a PTC diversas discrepâncias nos cálculos e nas fontes de informação e em alguns assuntos referentes à metodologia utilizada.

Durante estes trabalhos de auditoria, detetámos alguns problemas de conciliação entre o modelo CLSU e as fontes de informação. Estes problemas tinham já sido detetados e apresentados nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e continuam a existir nos trabalhos de auditoria do período 2010-2011.

Adicionalmente, verificámos que a abordagem e cálculos seguidos pela PTC são consistentes com os aprovados pela ANACOM na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, exceto no que respeita a uma diferença na anualização dos custos não recorrentes de 2006 para apuramento dos CLSU de clientes não rentáveis de 2010. Nomeadamente:

- ▶ A PTC deveria estimar o custo unitário para 2010 utilizando o coeficiente médio, especificamente a média para o período 2007-2010³, e não o valor de 2010, na anualização dos custos não recorrentes de 2006 para apuramento dos CLSU de clientes não rentáveis de 2010.

Por razões de consistência com o processo de ajustamento de Anualização dos custos (e receitas) não recorrentes efetuado no período 2007-2009, recomendamos que a PTC deve utilizar a mesma abordagem.

Adicionalmente, foram detetadas algumas discrepâncias nos cálculos ou dados utilizados. Estima-se que estas situações não sejam tão relevantes em termos de magnitude como a anterior, mas podem, ainda assim, afetar os resultados dos CLSU para os anos 2010 e 2011.

Recomendamos que as seguintes situações sejam comunicadas e corrigidas pela PTC, antes da aprovação dos CLSU. Assim:

- ▶ A PTC devia rever os cálculos efetuados no Modelo de Área 2010, no que diz respeito a linhas alugadas, a fim de assegurar a consistência com os ficheiros de origem e sistemas de informação⁴.
- ▶ A PTC devia corrigir as receitas IPTV incluídas no Modelo de Área para 2010 e 2011 a fim de assegurar a consistência com os ficheiros de origem e os sistemas de informação⁵.
- ▶ A PTC devia corrigir o número médio de linhas WLR utilizadas no Modelo de área a fim de assegurar a consistência com os ficheiros de origem e os sistemas de informação⁶.

³ Ver secção 5.2

⁴ Ver secção 4.3

⁵ Ver secção 4.4

⁶ Ver secção 4.5

- ▶ A PTC devia corrigir o tráfego dos postos públicos usado no Modelo de Área de 2011 a fim de assegurar a consistência com os ficheiros de origem e os sistemas de informação⁷.
- ▶ A PTC devia rever os cálculos efetuados no Modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis de 2010, a fim de assegurar a consistência com os cálculos efetuados⁸.
- ▶ A PTC devia verificar os custos que entram no Modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis, a fim de assegurar a consistência com os ficheiros de origem e os sistemas de informação⁹.
- ▶ A PTC devia rever os cálculos efetuados em 2010 e 2011 para determinar as receitas dos cartões de chamada¹⁰.

Além das situações acima referidas, como resultado dos trabalhos de auditoria, foram identificadas diversas limitações nos CLSU de 2010 e de 2011 referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela PTC.

As limitações foram detetadas:

- ▶ No número de linhas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis¹¹
- ▶ Nas receitas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis¹²
- ▶ Nos volumes de tráfego considerados no cálculo de Áreas não Rentáveis¹³
- ▶ Nos volumes e receitas de tráfego utilizados no Modelo de postos públicos não rentáveis¹⁴

As limitações detetadas são similares àquelas já identificadas nos cálculos do CLSU de 2007-2009. A este respeito, a PTC afirmou já o seguinte no cálculo do CLSU de 2007-2009:

"A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores."

"...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego"

⁷ Ver secção 4.5

⁸ Ver secção 5.3

⁹ Ver secção 5.5

¹⁰ Ver secção 6.3

¹¹ Ver secção 4.5

¹² Ver secção 4.5

¹³ Ver secção 4.5

¹⁴ Ver secção 6.5

"...verificam-se nos postos públicos os mesmos tipos de desvios identificados no ponto 4 relativamente a toda a base de clientes, [...] quer quanto aos exercícios subsequentes."

A ANACOM, a este respeito, determinou o seguinte na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria dos CLSU de 2007-2009:

"Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para o período de 2007 a 2009."

Baseado no descrito acima e nos detalhes apresentados nas secções 4.5 e 6.5, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela PTC relativamente aos assuntos de reconciliação são aceitáveis para os anos 2010-2011.

Resultados revistos dos CLSU para os anos 2010-2011

No seguimento da entrega do 'Relatório Preliminar de Auditoria', a PTC submeteu, em 29 de janeiro de 2014, os cálculos revistos dos CLSU referentes aos anos 2010-2011.

Verificou-se que a PTC implementou adequadamente as recomendações apresentadas ao longo deste relatório.

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para os anos 2010-2011 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas.

MM EUR	2010	2011	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	4,40	3,54	7,95
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	27,87	23,07	50,94
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	7,39	6,53	13,91
Total de receitas perdidas	39,66	33,14	72,80
AaA%	-	-16,45%	-
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	5,45	4,68	9,61
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37,51	33,30	70,79
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	11,54	11,55	23,09
Receita ainda não obtida, para pensionistas	11,71	10,35	22,05
Total de custos evitáveis	66,21	59,87	125,55
AaA%	-	-9,56%	-
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1,05	1,13	2,18
Total de CLSU de clientes não rentáveis	9,64	10,23	19,87
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis	-0,21	-	-0,21
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4,15	5,03	9,18
Descontos a pensionistas	11,71	10,35	22,05
Total CLSU	26,33	26,74	53,07
AaA%	-	1,54%	-
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	1,67	1,53	3,19
AaA%	-	-8,18%	-
TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	24,66	25,21	49,87
AaA%		2,20%	

Tabela 0.2 Resultados revistos do CLSU para 2010-2011 [fonte: PTC]

Assim concluímos que, excetuando as limitações referentes à reconciliação indicadas acima, os resultados e os cálculos revistos pela PTC estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.

Resumo das principais conclusões e recomendações no 'Relatório Preliminar de Auditoria'

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	<p>EFEITO DE ENCLAVE Recomendação para exercícios futuros Verificámos que a PTC continua a incluir na informação disponibilizada referências ao Efeito de Enclave. Dado que este efeito já não é utilizado pela PTC, as referências ao mesmo podem causar alguma confusão e, conseqüentemente, recomendamos que a PTC exclua todas essas referências na informação a ser disponibilizada em anos futuros.</p>	4.2
2.	<p>RECEITAS DE ACESSO DE LINHAS ALUGADAS A NÍVEL NACIONAL 2010 Recomendação para o ano de 2010 Recomenda-se que a fórmula utilizada em 2010 para o cálculo de receitas de acesso de linhas alugadas a nível nacional células C10 e D10 sheet 'I_leased lines_SC' ficheiro '2010_Area model_Input_v2.0', seja idêntica à fórmula utilizada para os cálculos do CLSU 2007-2009 e 2011.</p>	4.3
3.	<p>RECEITA DE ACESSO POR SERVIÇO E SEGMENTO POR MDF (PSTN/ISDN E IPTV) Recomendação para os anos de 2010 e 2011 Recomenda-se que os dados contidos no ficheiro '_yyyy_Area model_Input_v2.0' sheet 'I_Area IPTV' sejam atualizados de forma a assegurar a sua consistência com os ficheiros de origem: ficheiro 'yyyy output_area-model_for-IPTV out FAC.txt'.</p>	4.4
4.	<p>NÚMERO DE WLR POR ÁREA DE MDF Recomendação para o ano de 2010 A PTC deveria corrigir o número médio de linhas WLR utilizado em 2010 assegurando a consistência para com a sua fonte de referência.</p>	4.5
5.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011 A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar o número de linhas de acesso considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que o número de linhas de acesso considerado para efeitos de CLSU é, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
6.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
7.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU das Áreas Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
8.	<p>TRÁFEGO DE POSTOS PÚBLICOS POR SEGMENTO E TIPO POR ÁREA MDF</p> <p>Recomendação para o ano de 2011</p> <p>Apesar de as diferenças detetadas não serem materialmente relevantes, recomendamos que seja assegurada a consistência de dados entre os dados que alimentam a sheet de destino 'O_Call volumes' do ficheiro '2011_Area model_Input_v2.0' e a sua origem 'dpp-distributed' do ficheiro '2011_Payphones traffic_v2.0'.</p>	4.5
9.	<p>ANUALIZAÇÃO DOS CUSTOS (E RECEITAS) NÃO RECORRENTES DE 2006</p> <p>Recomendação para o exercício de 2010</p> <p>A fim de seguir o princípio da consistência, a PTC deveria estimar o custo unitário para o ano 2010 utilizando o coeficiente médio do período de 2007-2010.</p>	5.2

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
10.	<p>CUSTO POR ÁREA MDF Recomendação para o ano de 2010</p> <p>Recomenda-se que a fórmula constante na célula H7 sheet 'Up-dated Area model template' ficheiro '2010_NRD Step 3_Input from Area Model_v2.0' seja corrigida, de forma a não subvalorizar os custos dos "Inputs" do modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis.</p> <p>A diferença acima detetada no ano de 2010 não é materialmente relevante.</p>	5.3
11.	<p>CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS Recomendação para o ano de 2011</p> <p>Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2011_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' sheet 'Up-dated Area model template' somatório da coluna H e a sua origem (ficheiro '2011_Area model_v4.0' sheet 'Avoidable Cost' somatório das colunas R:AC + AG:AH).</p> <p>A diferença acima detetada no ano de 2011 não é materialmente relevante.</p>	5.5
12.	<p>RECEITAS ORIGINADAS POR CARTÕES DE CHAMADA POR TIPO DE CHAMADA Recomendação para os anos 2010-2011</p> <p>Recomenda-se que a PTC proceda à correção das fórmulas aplicadas no intervalo de células C4:C22 sheet ' I_Calling cards' ficheiro 'yyyy_Ratios and parameters_v2.0', de forma a assegurar a coerência nos cálculos e a sua consistência entre os anos 2010 e 2011 e anos anteriores. Segundo a resposta da PTC, à segunda carta de pedidos de esclarecimento, apenas a receita afeta ao serviço "Call originated from PT non-payphone lines" tem impacto no modelo, de menos 563.560 minutos.</p>	6.3
13.	<p>RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
14.	<p>RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar as receitas para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para os anos 2010 e 2011, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela PTC.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5
15.	<p>VALORIZAÇÃO DA MARCA DA PT Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>O input utilizado pela PTC para os dois anos, 2010 e 2011, é aceitável e está de acordo com as determinações e decisões da ANACOM.</p>	8.2.3
16.	<p>OUTPUT REPUTAÇÃO EMPRESARIAL E REFORÇO DA MARCA PT Recomendação para o exercício 2010</p> <p>De forma a garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos Benefícios Indiretos e os resultados apresentados, somos de opinião que a PTC deveria atualizar o ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006) sheet 'Indirect benefits' célula D5 (Brand value) com os valores corretos. Deve ser salientado que esta recomendação não tem impacto nos resultados dos CLSU apresentados.</p>	8.2.3
17.	<p>OUTPUT MAILING Recomendação para o exercício 2010</p> <p>De forma a garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos Benefícios Indiretos e os resultados apresentados, somos de opinião que a PTC deveria atualizar o ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006) sheet 'Indirect benefits' célula D8 (Mailing) com os valores corretos. Deve ser salientado que esta recomendação não tem impacto nos resultados dos CLSU apresentados.</p>	8.5.3

1. Introdução e background

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante "ANACOM"), a PT Comunicações S.A (doravante "PTC" ou "o Operador"), submeteu dados e informação para suportar a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal (doravante "CLSU") correspondente aos anos 2010 e 2011.

A Axon Partners Group Consulting (doravante "Axon Consulting"), em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda., foi contratada pela ANACOM para auditar o cálculo dos CLSU apresentados pela PTC para os anos 2010 e 2011 (doravante 'o Projeto') baseado nos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (doravante 'SCA') utilizando o Sistema de Custos Históricos para os mesmos anos, assim como outros sistemas de apoio de informação do operador.

1.1. Âmbito do Projeto

O objetivo deste Projeto é garantir que, para os anos 2010 e 2011, a determinação do CLSU, preparada pela PTC, está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM nas suas determinações e verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

A nossa auditoria e revisão relativamente à determinação dos CLSU, foi desenvolvida nas diferentes oito fases ilustradas abaixo:



Exposição 1.1 Visão das fases do projeto [fonte: Axon Consulting]

A exposição abaixo apresenta as principais atividades realizadas durante cada uma das fases de revisão.

Fase 1 – Planificação, análise preliminar e solicitação de informação
1.1 Reunião de arranque com os responsáveis da ANACOM e PTC
1.2 Apresentação inicial da metodologia e resultados por parte da PTC
1.3 Descrição e análise preliminar da informação remetida
1.4 Análise preliminar da metodologia apresentada
1.5 Análise da evolução dos resultados
Fase 2 – Revisão do CLSU em áreas não rentáveis
2.1 Conceito de custos evitáveis e receitas perdidas
2.2 Critérios de distribuição geográfica
2.3 Efeito das chamadas recebidas
2.4 Critérios de plausibilidade
Fase 3 – Revisão dos CLSU de clientes não rentáveis em áreas rentáveis
3.1 Metodologia de identificação de clientes individuais
Fase 4 – Revisão dos CLSU de reformados e pensionistas
4.1 Metodologia de cálculo de descontos (incl. elasticidade)
Fase 5 – Revisão dos CLSU de postos públicos
5.1 Conceito de custos evitáveis e receitas perdidas *
5.2 Identificação dos postos públicos
Fase 6 – Revisão dos benefícios indiretos
6.1 Reputação empresarial e reforço da marca
6.2 Ubiquidade
6.3 Publicidade em postos públicos
6.4 Mailing
6.5 Taxa de regulação

Exposição 1.2 Lista de fases e atividades principais [Fonte: Axon Consulting] (*): Inclui a reconciliação com o SCA

1.2. Estrutura deste Relatório

O presente documento constitui o relatório da auditoria para a 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercícios de 2010 e 2011)'. O objetivo principal deste relatório é apresentar as situações relevantes e conclusões dos nossos trabalhos de auditoria.

O relatório foi estruturado como se segue:

- ▶ Capítulo 1. Introdução e Background (este capítulo)
- ▶ Capítulo 2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes
- ▶ Capítulo 3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes
- ▶ Capítulo 4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis
- ▶ Capítulo 5. Revisão do CLSU para Clientes Não Rentáveis
- ▶ Capítulo 6. Revisão do CLSU para Postos Públicos Não Rentáveis
- ▶ Capítulo 7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas
- ▶ Capítulo 8. Revisão dos Benefícios Indiretos
- ▶ Capítulo 9. Recomendações de Auditoria e conclusões

1.3. Quadro Regulamentar

A “*Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004 de 10 de Fevereiro*”¹⁵, estabelece as condições para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas e do serviço universal. Este documento é o resultado da transposição portuguesa das diretivas da UE no quadro regulamentar para comunicações eletrónicas, em particular a diretiva 2002/22/EC do Parlamento Europeu de 7 de Março de 2002 sobre o serviço universal e os direitos dos seus utilizadores.

Mais especificamente o artigo 86 da “*Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004*” refere que:

“O serviço universal consiste no conjunto mínimo de prestações definido na presente lei, de qualidade especificada, disponível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica e a um preço acessível.”

A 9 de Junho de 2011, a ANACOM estabeleceu na sua “*Decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas*”, a base para o método do cálculo dos custos líquidos em relação às diferentes componentes do serviço universal. O principal conjunto de determinações do cálculo dos CLSU continuam válidos até hoje, tendo sido, no entanto, refinadas devido a sucessivas resoluções, baseadas em discussões mantidas com a PTC e outras partes interessadas (stakeholders) em aspetos metodológicos relevantes.

¹⁵ Esta lei foi alterada pela lei nº51/2012, de 13 de setembro.

Os documentos seguintes da ANACOM descrevem os aspetos principais para o cálculo dos CLSU e as modificações feitas pela Autoridade Nacional de Regulação (ANR) até à data de preparação deste relatório:

- ▶ Decisão de 9 de junho de 2011 sobre *"Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas."*
- ▶ Relatório de audiência prévia e consulta pública de 9 de junho de 2011 sobre *"SPD relativos ao conceito de encargo excessivo e à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas."*
- ▶ Decisão de 29 de agosto de 2011 *"Sobre a reclamação apresentada pela PT Comunicações, S.A. relativamente à decisão do ICP-ANACOM sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal."*
- ▶ Decisão de 25 de novembro de 2011 sobre *"Elasticidade-preço da procura do consumo de reformados e pensionistas na avaliação dos CLSU"*
- ▶ Decisão de 12 de outubro de 2012 sobre *"Decisão sobre a concretização do conceito de "custos de acesso anormalmente elevados" no âmbito da metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal das comunicações eletrónicas (CLSU)."*
- ▶ Decisão de 20 de junho de 2013 sobre *"Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2007 a 2009"*
- ▶ Decisão de 19 de setembro de 2013 sobre *"Decisão sobre os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) ressubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2007 a 2009".*

1.4. Obrigações do Serviço Universal

De acordo com a legislação aplicável na UE, os seguintes serviços foram incluídos no âmbito das Obrigações do Serviço Universal pela Diretiva da CE 2002/22 de 7 de março de 2002:

- (1) Acesso a serviços telefónicos em locais fixos, capazes de fornecer igualmente acesso à internet (os prestadores de serviço universal são livres de usar qualquer tecnologia capaz de fornecer o serviço, com ou sem fios);
- (2) Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço de informações, incluindo tanto assinantes fixos como móveis;
- (3) Oferta adequada de postos públicos, e

(4) Medidas adequadas para assegurar o acesso e acessibilidade dos mesmos serviços aos utilizadores com deficiências ou necessidades sociais especiais.

Em Portugal, o Prestador de Serviço Universal (PSU) tem várias obrigações que estão refletidas na lei portuguesa "*Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004 para 10 de fevereiro de 2004*¹⁶". A lei estabelece o seguinte no Artigo 87º "Âmbito do serviço universal":

"O conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal é o seguinte:

- a) Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo;*
- b) Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas;*
- c) Oferta adequada de postos públicos"*

Para além disso, no Artigo 91º "Medidas específicas para utilizadores com deficiência" é estabelecido que:

"Os prestadores de serviço universal devem disponibilizar ofertas específicas por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais, aos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo o acesso aos serviços de emergência e à lista telefónica e serviço de informações de listas."

Além disso, o Artigo 93º "Regime de preços" refere que:

"Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, pode ser criado, em alternativa ou cumulativamente, outro tipo de medidas de apoio aos consumidores identificados como tendo baixos rendimentos ou necessidades sociais especiais."

O último é complementado pela Determinação emitida pela ANACOM em maio de 2007¹⁷, na qual é exigido que o PSU disponibilize:

" (...) no âmbito do serviço universal, aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional,

¹⁶ <http://www.dre.pt/pdf1s/2004/02/034A00/07880821.pdf>

¹⁷ Deliberação de 17 de Maio de 2007 relativa às condições específicas disponibilizadas aos assinantes reformados e pensionistas no âmbito do serviço universal.

de um desconto de 50% sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao tarifário base do serviço universal aplicável por defeito) (...).

Determinar à PTC que o aludido desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede seja repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, nas mesmas condições que se verificam atualmente”

Assim, a referida determinação refere ainda que:

“O ICP-ANACOM considerará os custos líquidos associados (i) ao desconto de 50% sobre a assinatura dos clientes reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional e (ii) ao desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, em sede da avaliação e cálculo dos custos líquidos de serviço universal.”

No que diz respeito ao cálculo dos CLSU, é referido na Lei 5/2004, no Artigo 96º que¹⁸:

“a) Devem ser analisados todos os meios para assegurar incentivos adequados de modo que os prestadores cumpram as obrigações de serviço universal de forma economicamente eficiente;

b) O custo das obrigações do serviço universal é calculado como a diferença entre os custos líquidos, para uma organização, do funcionamento com as obrigações de serviço universal e do funcionamento sem essas obrigações, quer a rede esteja plenamente desenvolvida, quer esteja ainda em fase de desenvolvimento e expansão, havendo ainda que avaliar corretamente os custos que os prestadores teriam decidido evitar se não existisse qualquer obrigação de serviço universal;

c) Devem ser tidos em conta os benefícios, incluindo os benefícios não materiais, obtidos pelos prestadores de serviço universal;

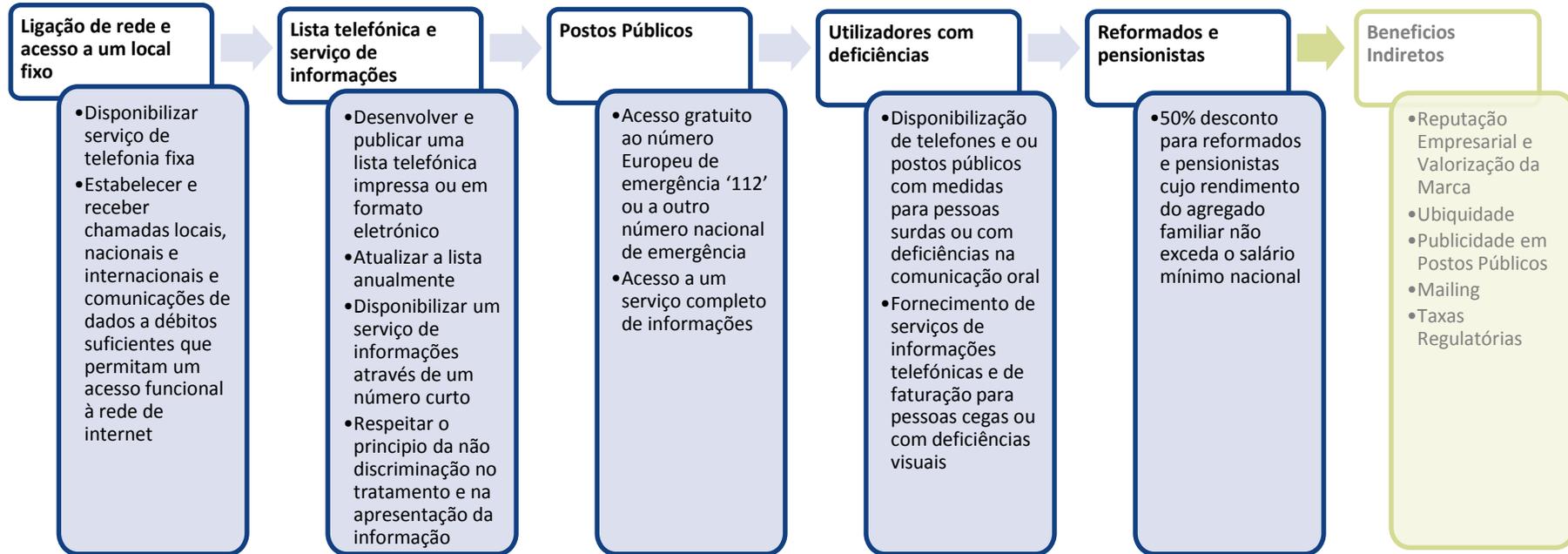
¹⁸ As palavras sublinhadas servem para salientar termos relevantes.

d) O cálculo do custo líquido de aspetos específicos das obrigações de serviço universal é efetuado separadamente e por forma a evitar a dupla contabilização de quaisquer benefícios e custos diretos ou indiretos;

e) O custo líquido das obrigações de serviço universal é calculado como a soma dos custos líquidos das componentes específicas das obrigações de serviço universal."

A PTC declarou que o cálculo dos CLSU foi realizado com base na metodologia descrita nas Resoluções da ANR, e separadamente para cada componente do Serviço Universal.

A exposição seguinte apresenta as obrigações da PTC enquanto PSU, as quais poderão ser objeto de compensação (componentes do Serviço Universal), bem como os Benefícios Indiretos obtidos pelo PSU.



Exposição 1.3 Componentes para a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal [fonte: Axon Consulting]

1.5. Visão Geral dos resultados apresentados pela PTC

A tabela abaixo apresenta uma visão geral dos resultados dos CLSU para os anos 2010 e 2011 conforme cálculo dos CLSU submetido pela PTC em 19.08.2013.

MM EUR	2010	2011	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	4.147.180	3.311.661	7.458.841
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	27.798.262	23.095.558	50.893.820
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	7.383.761	6.526.651	13.910.412
Total de receitas perdidas	39.329.203	32.933.870	72.263.073
AaA%		-16,26%	
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	5.173.728	4.436.886	9.610.614
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37.456.146	33.337.052	70.793.198
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	11.536.750	11.556.395	23.093.145
Receita ainda não obtida, para pensionistas	11.705.510	10.345.946	22.051.456
Total de custos evitáveis	65.872.134	59.676.279	125.548.413
AaA%		-9,41%	
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1.026.547	1.125.225	2.151.773
Total de CLSU de clientes não rentáveis	9.657.884	10.241.494	19.899.378
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis	236.880	-	236.880
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4.152.989	5.029.744	9.182.733
Descontos a pensionistas	11.705.510	10.345.946	22.051.456
Total CLSU	26.779.810	26.742.409	53.522.220
AaA%		-0,14%	
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	1.665.415	1.528.761	3.194.176
AaA%		-8,21%	
TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	25.114.395	25.213.649	50.328.044
AaA%		0,40%	

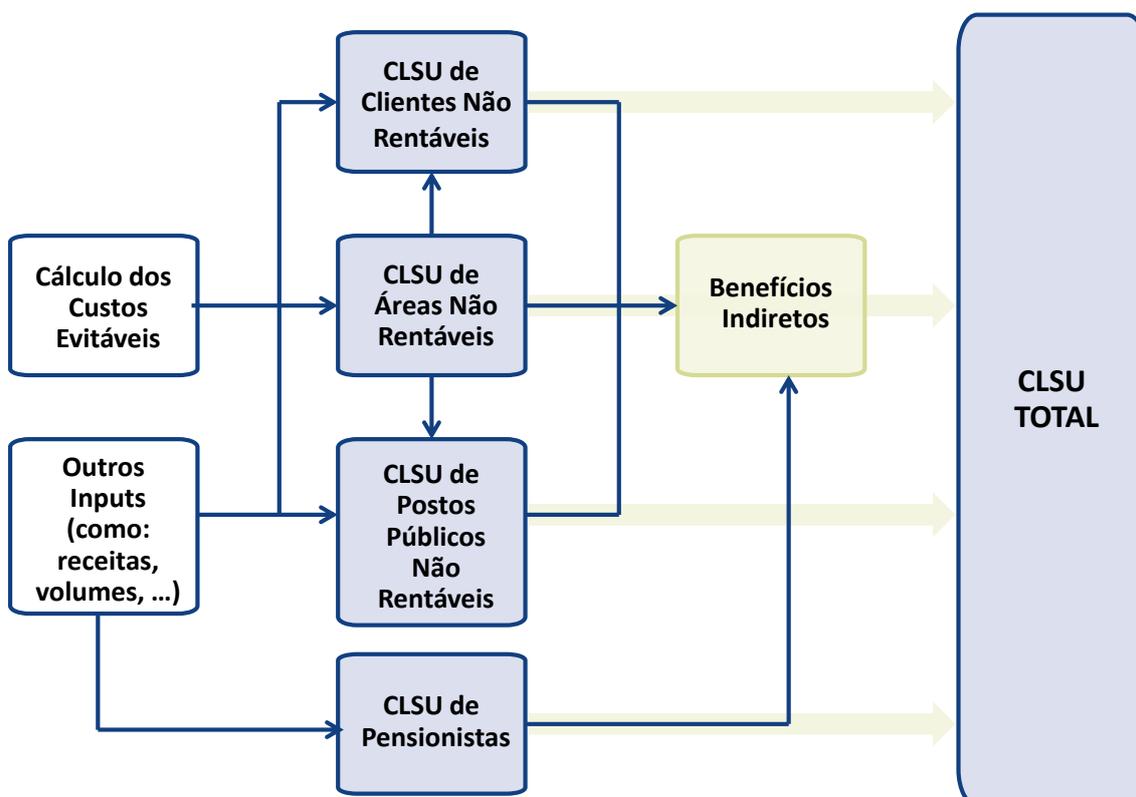
Tabela 1.1 Resultados CLSU entre 2010 e 2011 de acordo com o pedido da PTC [fonte: PTC]

1.6. Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU

Os CLSU apresentados acima são calculados através dos seguintes modelos autónomos:

- ▶ Modelo de Custo Evitável que calcula os inputs do Custo Evitável que alimentam os restantes modelos de Obrigação de Serviço Universal (OSU)
- ▶ Modelo de Área OSU que calcula os CLSU de Áreas não Rentáveis
- ▶ Modelo de Clientes OSU que calcula os CLSU de Clientes não Rentáveis (em áreas rentáveis)
- ▶ Modelo de Postos Públicos OSU que calcula os CLSU de Postos Públicos não Rentáveis
- ▶ Modelo de Pensionistas OSU que calcula os CLSU de Pensionistas
- ▶ Modelo dos Benefícios Indiretos que calcula os Benefícios Indiretos que irão ser subtraídos aos CLSU globais referentes a Pensionistas e Áreas não Rentáveis, Clientes e Postos Públicos.

O processo do cálculo global baseia-se em várias interrelações entre os vários modelos CLSU e ficheiros de entrada, como ilustrado abaixo:



Exposição 1.4 Visão Geral do Processo de Cálculo do CLSU [fonte: Axon Consulting]

Nos seguintes capítulos apresentamos os principais aspetos relevantes e conclusões da revisão e trabalhos de auditoria.

2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes

Neste capítulo apresentamos uma descrição das Receitas Perdidas Relevantes que são aquelas que devem ser tidas em consideração para o cálculo do CLSU.

Em particular, esta secção inclui a análise dos aspetos metodológicos e em que medida a abordagem da PTC está de acordo com as determinações estabelecidas pela ANACOM.

A revisão dos inputs e cálculos utilizados para a determinação de receitas perdidas relevantes foi efetuada individualmente nos cálculos do CLSU para áreas, clientes e postos públicos não rentáveis (ver secções 4, 5 e 6).

2.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC para a identificação de receitas perdidas para o cálculo do CLSU de 2010-2011 é baseada nos seguintes passos lógicos:

- ▶ *Identificação de Receitas Relevantes*
- ▶ *Definição de Receitas Perdidas*
- ▶ *Distribuição Geográfica de Receitas*

Identificação dos serviços relevantes

As determinações da ANACOM referem que os seguintes serviços são relevantes para o cálculo do CLSU:

1. Serviços no âmbito da OSU cuja disponibilização seria interrompida se as Obrigações de Serviço Universal não se verificassem.
2. Outros serviços rentáveis (desde 2007 e até ao ano a que se refere a estimativa dos CLSU numa base cumulativa) fora do âmbito da OSU, mas suportados por acessos SU.

Identificação de Receitas Relevantes

As receitas relevantes identificadas para fins de cálculo dos CLSU são aquelas que derivam da identificação das receitas provenientes de serviços os quais, de acordo com as determinações da ANACOM, são relevantes para o cálculo dos CLSU.

Tendo em conta o referido anteriormente, a PTC identificou um conjunto de serviços relevantes com base na categorização do seu "Sistema de Contabilidade Analítica" (adiante "SCA") e agrupou-os posteriormente em classes mais amplas ou categorias.

Relativamente aos serviços rentáveis fora do âmbito da OSU, mas suportados por acessos SU, a PTC excluiu do cálculo do CLSU as categorias **[IIC]**

[FIC] dado que estas categorias apresentaram margens acumuladas negativas no período 2007-2010 e 2007-2011.

Na tabela seguinte, são apresentadas as margens relativas às diferentes categorias para os períodos 2007-2009, 2010 e 2007-2010:

[IIC]

CATEGORIAS DE SERVIÇOS	Margem acumulada 2007-2009	Margem 2010	Margem Acumulada 2007-2010	INCLUSÃO NO CLSU DE 2010

Tabela 2.1 Margem das categorias relevantes para o período 2007-2010 excluindo os serviços não baseados em acesso de cobre [fonte: Axon Consulting com base em informação submetida pela PTC]

Na tabela seguinte, são apresentadas as margens relativas às diferentes categorias para os períodos 2007-2010, 2011 e 2007-2011:

CATEGORIAS DE SERVIÇOS	margem acumulada 2007-2010	Margem 2011	Margem Acumulada 2007-2011	INCLUSÃO NO CLSU DE 2011

Tabela 2.2: Margem das categorias relevantes para o período 2007-2011 excluindo os serviços não baseados em acesso de cobre [fonte: Axon Consulting com base em informação submetida pela PTC]

[FIC]

Tal como demonstrado na tabela acima, as margens dos períodos 2007-2010 e 2007-2011 daquelas categorias que a PTC exclui do cálculo são negativas, não apenas nos acumulados dos anos mas também numa base anual. Assim, a PTC ao usar as margens acumuladas não está a excluir nenhum serviço que apresente margens positivas numa base anual.

O processo de identificação das receitas relevantes é ilustrado abaixo para os anos 2010 e 2011. [IIC]

SERVIÇOS SCA 2010 (EUR)	Receitas SCA	Exclusão de receitas não relevantes	Receitas Relevantes para o CLSU

Tabela 2.3 Identificação de Receitas relevantes para o CLSU por serviço (Ano 2010) [fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC]

SERVIÇOS SCA 2011 (EUR)	Receitas SCA	Exclusão de receitas não relevantes	Receitas Relevantes para o CLSU

Tabela 2.4 Identificação de Receitas relevantes para o CLSU por serviço (Ano 2011) [fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Definição de Receitas Perdidas

As receitas perdidas são definidas como as receitas relevantes que um prestador não obteria se, em consequência de não ter obrigações de prestar o serviço Universal, não prestasse serviços em áreas e a clientes não rentáveis.

A PTC presumiu que não seriam obtidas quaisquer receitas relativas à descontinuação da prestação de serviços, portanto 100% das receitas de serviços relevantes foi considerada como perdida.

Distribuição geográfica das receitas

A PTC considerou como unidade de área a área coberta por uma central local específica; i.e. identificando todos os clientes diretamente conectados aos seus concentradores (MDF). A PTC considerou 1.853 áreas, uma para cada MDF na estimativa dos CLSU para áreas não rentáveis.

Como resultado, as receitas são identificadas pela PTC ao nível da área MDF. A informação relevante das receitas é extraída principalmente da base de dados da PTC (BDI-Clientes), a qual armazena os registos de todos os clientes no que diz respeito às receitas, assim como informação relevante sobre volumes e descontos, ao nível da área MDF e distinguindo segmentos comerciais (ex: empresarial, residencial).

Adicionalmente, aqueles valores de receita que não existem nas bases de dados da PTC ao nível de cliente de retalho (ex. tráfego grossista), ou que são obtidos num nível global (nacional) (ex. cartões telefónicos virtuais), são distribuídos entre os registos dos clientes na BDI-Clientes de acordo com regras de alocação procedentes de rácios e parâmetros atuais extraídos da própria BDI-Clientes.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009.

Assim, não foram encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Determinação de Receitas Perdidas Relevantes.

3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes

Neste capítulo apresentamos uma descrição dos custos relevantes considerados nos cálculos dos custos evitáveis e as conclusões dos trabalhos de auditoria correspondentes.

Em particular, esta secção inclui a análise dos aspetos metodológicos e em que medida a abordagem da PTC está de acordo com as determinações estabelecidas pela ANACOM. Abrange ainda a revisão dos inputs recolhidos e os passos de processamento, os quais tratam a informação final e os dados usados através do modelo.

A auditoria aos cálculos dos Custos Evitáveis foi estruturada focando-se nas seguintes principais áreas de análise:

- ▶ *Revisão Metodológica*
- ▶ *Verificação dos Cálculos*
- ▶ *Verificação do tratamento de Inputs*
- ▶ *Reconciliação de Inputs*

O objeto das tarefas de revisão e aspetos relevantes correspondentes são apresentados nas secções seguintes.

3.1. Revisão Metodológica

Esta secção apresenta, de forma idêntica à determinação das receitas perdidas relevantes (ver secção anterior), a abordagem seguida pela PTC para a determinação de custos evitáveis relevantes para o cálculo dos CLSU.

A metodologia seguida pela PTC para identificação dos custos evitáveis relevantes é de 2010-2011 e baseada nos seguintes passos lógicos:

- ▶ *Identificação de Custos Relevantes*
- ▶ *Cálculo de Custos Evitáveis*
- ▶ *Distribuição Geográfica de Custos*

Identificação de Custos Relevantes

A identificação dos custos relevantes para o cálculo dos CLSU é baseada na identificação dos custos originados por serviços que, conforme as determinações da ANACOM, são relevantes para os cálculos dos CLSU finais.

Os serviços relevantes identificados são aqueles selecionados para Receitas Relevantes (ver secção 2.1). Adicionalmente, há uma exclusão de categorias de custo especial, i.e. ("curtailment"¹⁹) redução de efectivos, uma vez que não estão relacionados com o fornecimento de USO.

O processo de identificação de custos relevantes implementado pela PTC é ilustrado abaixo para os anos 2010 e 2011. **[IIC]**

SERVIÇOS SCA 2010 (EUR)	CUSTOS SCA	Exclusão de custos não relevantes	Exclusão de custos especiais	Custos Relevantes para o CLSU

Tabela 3.1 Custos relevantes para o CLSU por serviço (ano 2010) [fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC]

¹⁹ Custos inerentes a programas de redução de efectivos

SERVIÇOS SCA 2011 (EUR)	CUSTOS SCA	Exclusão de custos não relevantes	Exclusão de custos especiais	Custos Relevantes para o CLSU

Tabela 3.2 Custos relevantes para o CLSU por serviço (ano 2011) [fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Cálculo de Custos Evitáveis

Os custos evitáveis são definidos pela ANACOM (na sua decisão sobre "Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas"), como os custos que um operador evitaria se, em consequência de não ter a obrigação de prestar o serviço Universal, não prestasse serviços em áreas e a clientes não rentáveis.

Neste sentido, a PTC quantifica o total de custo em que incorreu e que poderia ter evitado, caso não tivesse tido as obrigações inerentes à prestação do Serviço Universal em toda uma área MDF não rentável (no caso de Áreas Não Rentáveis) ou a clientes individuais não rentáveis (no caso de Clientes Não Rentáveis).

Estas estimativas são baseadas na evitabilidade de componentes de custos específicos por natureza, e consideram serviços de acesso e tráfego separadamente.

Fornecemos abaixo a descrição das categorias de custos, e subcategorias, adotadas para identificar o grau de evitabilidade das diferentes componentes de custos:

ACESSO

- ▶ **Rede:** custos incorridos para a construção e funcionamento de uma rede de telecomunicações:
 - ❖ **Mensalidade da linha:** custos associados à prestação recorrente do serviço (i.e. trincheiras e condutas).
 - ❖ **Instalação:** valores não recorrentes incorridos para a ativação do serviço (i.e. desenho e suporte do projeto de rede).
 - ❖ **Transmissão:** equipamento de comutação do tráfego da rede (i.e. switch local) e custos de transmissão de ligação, incluindo custos relacionados com linhas alugadas.
 - ❖ **Equipamento Terminal:** custos de equipamento instalados em casas/locais de clientes (i.e. modems).
- ▶ **Retalho/Grossista:** custos de acesso originados por atividades comerciais ou por serviços de apoio a clientes:
 - ❖ **Mensalidade da linha:** custos associados à prestação recorrente do serviço (i.e. faturação e gestão de fraude).
 - ❖ **Instalação:** custos incorridos pela ativação do serviço (i.e. vendas e marketing).
- ▶ **Comum:** custos comuns e conjuntos que não são atribuíveis a nenhuma das outras categorias (ex. despesas gerais e administrativas).

TRÁFEGO

- ▶ **Custo das Mercadorias Vendidas:** custos diretos associados à venda de um serviço em particular.
 - ❖ **Pagamento a outros operadores:** pagamento a outros operadores por servidores de Internet e equipamento semelhante.
- ▶ **Rede:** custos incorridos para a construção e funcionamento de uma rede de telecomunicações.
 - ❖ **Switch:** equipamento de comutação do tráfego da rede (i.e. switch local ou MDF).
 - ❖ **Transmissão:** custos de transmissão de ligação (i.e. repeaters, cobre etc.).
 - ❖ **Outros custos:** outros custos relacionados com a rede:
 - Carta de Linha
 - Satélites
 - Custos Internacionais
 - Cabos Submarinos
 - Plataformas
 - Equipamentos Terminais
 - Outros custos

- ▶ **Retalho/Grossista:** custos de tráfego causados por atividades comerciais ou por serviços de apoio ao cliente (i.e. atendimento ao cliente, faturação, vendas e marketing):
 - ❖ **Mensalidade da linha:** custos associados à prestação recorrente de serviços (i.e. faturação e gestão de fraude).
 - ❖ **Instalação:** custos incorridos pela ativação do serviço (i.e. vendas e marketing).
- ▶ **Comum:** custos comuns que não são atribuíveis a nenhuma das outras categorias (i.e. alojamento, funções de apoio).

O grau de evitabilidade do custo das componentes acima mencionadas (categorias e subcategorias) é baseado na determinação de rácios de evitabilidade quando interrompido o serviço de uma área MDF e clientes individuais, separadamente. O conjunto de "rácios de evitabilidade" é aplicado a um nível de categoria/subcategoria de custo, a fim de calcular o total dos custos evitáveis final por serviço relevante.

Para determinar estes "rácios de evitabilidade" foram tidos em consideração dois pontos metodológicos principais:

- ▶ Abordagem da evitabilidade de custos
- ▶ Fontes de obtenção de rácios de evitabilidade de custos

Abordagem da evitabilidade de custos

A ANACOM indica nas suas determinações relevantes constantes da Decisão sobre a 'Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas' o seguinte sobre custos de acesso:

"Apenas se consideram, para efeitos de cálculo dos CLSU, os custos efetivamente atribuídos ao acesso e que sejam evitáveis (terminem) no momento em que determinada área fosse descontinuada."

A abordagem da PTC é baseada na adoção do *Long Run Incremental Cost standard* (LRIC) como uma aproximação à estimativa dos valores de custo poupados aquando da descontinuação do serviço, caso as obrigações do serviço universal não existissem:

"A lógica (óbvia) para esta abordagem é que os custos incrementais (LRIC) são derivados como os custos evitáveis e, portanto, oferecem uma boa aproximação para o cálculo da evitabilidade dos custos na rede de um operador fixo de telecomunicações".

A PTC propõe a aplicação dos rácios *LRIC*²⁰ vs *FAC*²¹ para estimar o montante de custos de acesso evitáveis, a qual também é alargada aos custos de tráfego.

No que diz respeito aos rácios de evitabilidade específicos, diferentes rácios *LRIC* vs *FAC* são identificados, dependendo da natureza/categoria do custo dos itens considerados (ex. Rede, Retalho/Grossista), garantindo desta forma que as peculiaridades da sua própria base de custos são devidamente asseguradas (ver abaixo).

Fontes de obtenção de rácios de evitabilidade de custos

A PTC não tem o seu próprio modelo de *LRIC* para obter rácios de custos *LRIC* vs *FAC* de forma a calcular os custos evitáveis. Para obter rácios de custos evitáveis para as seguintes categorias de custos utilizou várias fontes, a saber:

- ▶ Referências do setor (BT, Eircom²²)
- ▶ Análise estatística do setor (FCC²³)
- ▶ Determinações²⁴ da ANACOM
- ▶ Pressupostos internos da PTC

Os rácios de custos evitáveis extraídos das referências do setor e das regressões são identificados para os custos de acesso e tráfego e são obtidos como segue:

- ▶ Os rácios de custos de acesso são extraídos da BT e fontes públicas da FCC
- ▶ Os rácios de custo de tráfego são extraídos da Eircom e fontes públicas da FCC

As tabelas seguintes fornecem uma visão geral dos rácios de custos evitáveis (acesso e tráfego) usados ao longo do Modelos de Área (*Area Model*) e de Clientes (*Customer Model*) separadamente:

²⁰ Long Run Incremental Costs

²¹ Fully Allocated Costs, obtidos do Sistema de Contabilidade Analítica, "SCA" da PTC.

²² Estas empresas publicam informação detalhada de custeio segundo os dois padrões (*LRIC* e *FAC*), permitindo a obtenção dos rácios de evitabilidade

²³ Federal Communications Commission

²⁴ Relativamente a redução de efetivos e a sua imputabilidade aos serviços de telecomunicações

Categoria de Custo Acesso	Subcategoria de Custo Acesso	Áreas Não Rentáveis	Clientes não Rentáveis	
Rede	Aluguer de linha	98%	60%	
	Transmissão	Linhas Alugadas ²⁵	92%-93%	91%
		Custos restantes	98%	60%
	Instalações	93%	93%	
	Terminais	100%	100%	
Retalho / Grossista	Aluguer de linha	90%	90%	
	Instalação	90%	90%	
Comum	Redução de efetivos	0%	0%	
	Restantes custos	70%	70%	

Tabela 3.3 Rácios de evitabilidade de Acesso por componente de custo (categoria e subcategoria) [fonte: PTC]

Categoria de Custo Tráfego	Subcategoria de Custo Tráfego	Áreas Não Rentáveis	Clientes não Rentáveis		
CMV	Pagamento a outros operadores	100%	100%		
Rede	Switch	switch primário	100%	91%	
		Tandem e outros switches	54%-56%	54%-56%	
		Transmissão	RSU para Switch Local	Dependente da capacidade	83%
	Dependente da distância			68%	68%
	Switch Local para Switch Local/Tandem		Dependente da capacidade	59-60%	59-60%
			Dependente da distância	30-33%	30-33%
	Outros custos	Cartões	100%	100%	
		Satélite / Custos Internacionais / Cabos submarinos	90%	90%	
		Plataformas	80%	80%	
		Terminais	100%	100%	
Outros		75%	75%		
Retalho / Grossista	Aluguer de linha	90%	90%		
	Instalação	90%	90%		
Comum	Custos comuns	70%	70%		

Tabela 3.4 Rácios de evitabilidade de Tráfego por componente de custo (categoria e subcategoria) [fonte: PTC]

Em termos gerais, os rácios de evitabilidade²⁶ do Modelo de Área (Area Model) diferem dos do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis (Customer Model). Isto porque, conceptualmente, a parcela de custos que poderia ser evitada através da remoção de toda a área MDF não é necessariamente equivalente à de desligar clientes individuais.

Conceptualmente, os custos evitáveis corresponderiam aos custos incrementais baseados nas referências seguintes:

²⁵ As percentagens são calculadas com base no tráfego anual e variam ao longo dos anos.

²⁶ Valores consistentes adotados para todos os anos analisados (2007-2011)

- ▶ Rácios LRIC vs FAC da BT para componentes de custos de acesso
- ▶ Rácios LRIC vs FAC da EIRCOM para componentes de custos de tráfego
- ▶ Regressões estatísticas da FCC para componentes de custos comuns e custos de retalho
- ▶ Pressuposto de total evitabilidade da PTC em equipamento terminal e Custos das Mercadorias Vendidas da mensalidade de Linha

Nos parágrafos seguintes descrevemos os pontos fundamentais para determinar os "Rácios de evitabilidade":

- ▶ Custo das Mercadorias Vendidas – CMV:

Os CMV (principalmente pagamentos a outros operadores) representam custos totalmente evitáveis (i.e. um rácio de evitabilidade de 100%) em ambos os contextos dos CLSU de áreas não rentáveis e de clientes não rentáveis.

- ▶ Custos de Acesso de Rede:

- ❖ A evitabilidade da 'Mensalidade da linha' é quase total (98%) para o modelo de área, com base no facto de que o custo do equipamento de rede envolvido seria essencialmente totalmente evitável (com alguma flexibilidade para alguns MDF que servem mais de uma área MDF). No modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis a evitabilidade é baseada na informação oficial publicada pela BT.
- ❖ A 'Instalação' adota como referência as fontes oficiais da BT
- ❖ O 'Equipamento terminal' é considerado completamente evitável
- ❖ A 'Transmissão' usa rácios de evitabilidade extraídos de fontes oficiais da EIRCOM e de BT

- ▶ Custos de tráfego de rede

- ❖ A evitabilidade dos 'Switches' é obtida com base em fontes oficiais da Eircom, através da avaliação de relações de custos dos rácios *LRIC vs FAC*. A única exceção é referente aos custos locais de *switches*, supostamente totalmente evitáveis no caso específico do modelo de área USO, dado que são equipamentos de rede dedicados a áreas MDF individuais e assim tratados similarmente aos elementos de acesso de rede em termos de custos de evitabilidade.
- ❖ No caso da 'Transmissão' os rácios de evitabilidade são obtidos de forma equivalente ao caso dos switches, baseado em fontes oficiais da

Eircom para ambos os modelos de área e cliente não rentável em áreas rentáveis.

- ❖ 'Outros' custos, os rácios de evitabilidade são estimados com base em experiência do setor no que diz respeito a custos de 'Satélite / Custos internacionais / cabos submarinos', ao passo que, para 'plataformas', são estimados através de uma combinação dos rácios de evitabilidade (previamente extraídos de outras fontes) do equipamento de rede suportado.

▶ Custos comerciais retalho/grossistas

A evitabilidade dos custos comerciais de Retalho e Grossistas é baseada em regressões estatísticas de indicadores operacionais e financeiros de operadores do Serviço Universal de diferentes estados federais. A informação de referência é extraída do resumo dos relatórios publicados pela Federal Communications Commission (FCC). Estes relatórios reúnem informação detalhada de linhas de acesso e volumes de tráfego por operador individual, bem como uma desagregação detalhada de despesas operacionais.

A PTC decidiu manter uma abordagem conservadora e definir o correspondente rácio de evitabilidade a 90%, para ambos os modelos de área e cliente não rentável em áreas rentáveis (não há diferença nas justificações de custo de evitabilidade).

▶ Custos Comuns

A evitabilidade dos custos comuns é baseada em regressões estatísticas de indicadores operacionais e financeiros extraídos da mesma fonte de referência dos rácios de evitabilidade de custos de retalho/grossista (relatórios FCC).

A PTC decidiu manter uma abordagem conservadora e definir o rácio de evitabilidade correspondente a 70%, para ambos os modelos de área e cliente não rentável em áreas rentáveis (não há diferença nas justificações de evitabilidade de custo).

No nosso ponto de vista, de acordo com a nossa experiência em contextos semelhantes, os rácios de evitabilidade adotados pela PTC para calcular os custos evitáveis são razoáveis. Além disso, as principais fontes de dados externas adotadas, especialmente BT e Eircom, são consideradas como referências de renome e de confiança.

Abaixo, a aplicação do conceito de evitabilidade é ilustrada através dos resultados apresentados para o Modelo de Área (Area Model) e o Modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis (Customer Model), em 2010 e 2011, ao nível de serviços.

[IIC]

[FIC]

Distribuição geográfica de Custos

A ANACOM realça, nas suas determinações relevantes constantes na Decisão sobre a 'Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas', que os custos de acesso tendem a variar entre as áreas MDF, e estas variações devem ser representadas em estimativas de custos evitáveis:

"O apuramento dos custos evitáveis por acesso deve ser efetuado para cada área, ou seja, por MDF, uma vez que as suas características variam significativamente, em função de critérios geográficos, populacionais e das opções tecnológicas adotadas para a construção do acesso (nomeadamente traçados aéreos ou enterrados)."

"Tendo em conta que os custos evitáveis associados aos serviços de comunicações prestados sobre os acessos, ao contrário dos custos dos acessos, são razoavelmente independentes das características de cada MDF, considera-se aceitável determiná-los com base em valores médios obtidos através da divisão do total dos custos associados à prestação dos serviços em causa pelo total do número de linhas telefónicas."

A fim de compreender plenamente tais distinções geográficas, a ANACOM concede, na continuação do documento de Decisão, que dados financeiros detalhados devem estar disponíveis nos sistemas de informação designados de um operador para a implementação da abordagem recomendada.

"Deste modo, torna-se necessário obter nomeadamente a seguinte informação:

-Listagem dos Ativos afectos ao MDF (infra-estrutura, equipamentos, etc.), indicando os valores de aquisição, os respetivos anos de aquisição, os períodos de vida útil, os valores das depreciações acumuladas e o valores líquidos dos ativos, bem como o custo de capital aplicável;

-Listagem contendo os custos de exploração do MDF, devidamente desagregada pelas suas diversas componentes."

Ainda assim, a ANACOM reconhece que a fim de obedecer às determinações acima citadas, o PSU deve guardar internamente registos detalhados ao nível de área MDF relativamente a dados financeiros de ativos e custos operacionais.

No caso de tais restrições serem aplicáveis, a ANACOM estabelece os requisitos para abordagens alternativas:

"No caso de o PSU demonstrar fundamentadamente que não dispõe da informação detalhada que permita determinar os custos evitáveis dos acessos seguindo a metodologia aqui descrita, o ICP-ANACOM aceitará o recurso a abordagens alternativas para distribuição dos custos por cada MDF, nomeadamente recorrendo a funções de desagregação de custos, desde que não ponham em causa o objetivo final do exercício de garantir a devida fiabilidade dos custos considerados em cada MDF e a aderência às suas características específicas"

No que diz respeito à alocação de custos de tráfego para áreas MDF, a ANACOM refere que:

"O valor dos custos evitáveis de todos os outros serviços é determinado, para cada uma das áreas, multiplicando as quantidades de todos os serviços prestados sobre as linhas de acesso dessa área pelos respetivos custos unitários (média nacional) de prestar esses serviços (custos por minuto, custos por linha alugada, etc)."

A PTC diz que, devido a limitações dos sistemas de informação, a identificação dos ativos individuais e dos valores de custo associados necessários para implementar a abordagem metodológica definida pela ANACOM não constitui uma solução viável. A PTC refere²⁷ ainda que:

"A decisão também concede que a informação granular sobre os valores de aquisição, o ano de aquisição, os períodos de vida utilizados, os valores de depreciação acumulada e os valores dos ativos líquidos bem como o custo de capital aplicável poderá não estar disponível por área MDF."

Como esta informação não está de facto disponível para a PTC devido às limitações habituais dos sistemas financeiros (não contendo registos de custos granulares ao nível de área MDF), a PTC preparou uma abordagem alternativa baseada em informação disponível nos sistemas da PTC.

A PTC propõe a utilização de dados operacionais para executar uma distribuição de custos de acesso (*de-averaging*) entre as áreas MDF envolvidas. Os custos de

²⁷ Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos CLSU de 2007-2009 e que a PTC refere que se mantêm aplicáveis para os anos 2010 e 2011.

tráfego, por seu lado, supostamente não apresentam diferenças materiais entre as áreas geográficas e portanto não estarão envolvidos no processo de *de-averaging*.

Os custos de tráfego derivam de custos médios unitários a nível nacional, e são alocados às áreas MDF com base nos volumes de tráfego.

A distribuição geográfica de custos de acesso (*de-averaging*) entre as áreas MDF envolvidas é baseada nos dados operacionais e o processo é realizado focado nos seguintes fatores de variabilidade:

- ▶ Média de comprimento do lacete por área MDF
- ▶ Rácios de partilha das condutas
- ▶ Configuração de Infraestruturas (i.e. aérea, enterrada, condutas) por MDF
- ▶ Preços unitários de referência de construção de Infraestruturas por área de central
- ▶ Preços unitários de referência dos cabos de cobre por tipo e densidade de pares
- ▶ Taxa de ocupação das Infraestruturas

Por meio destes preços de referência e dos indicadores operacionais a variação do custo de acesso em cada área de central é calculada face ao custo médio evitável nacional (apurado a partir do SCA e tendo em conta os fatores de evitabilidade), i.e., em que medida é que as linhas de acesso em cada AC são mais/menos dispendiosas do que a média nacional.

Por exemplo, as linhas de acesso situadas numa área MDF caracterizadas por uma elevada percentagem de infraestruturas baseadas em condutas, em vez de cablamento aéreo (infraestruturas mais baratas), poderiam razoavelmente vir a ser mais dispendiosas que a média nacional.

Como resultado deste processo obtemos os custos evitáveis unitários de acesso por cada área MDF, e por cada tipo de serviço de acesso separadamente (ex. PSTN, ISDN etc).

Conclusões da validação e situações Relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3).

De facto, a informação operacional foi validada utilizando os dados do anos de 2012, que tinham sido obtidos na auditoria efetuada aos CLSU de 2007-2009. Da comparação dos valores da informação operacional utilizada no modelo com os dados que haviam sido obtidos em 2012, não foram detetadas situações anómalas

nem relevantes, pelo que consideramos que os montantes utilizados são razoáveis e aceitáveis.

Assim, verificámos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a aprovada pela ANACOM na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009.

Concluimos que não foram encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Determinação de Custos Evitáveis Relevantes.

3.2. Verificação dos Cálculos

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca do cálculo dos valores de Custos Evitáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com a verificação dos cálculos foram efetuadas de acordo com o seguinte fluxo de trabalho:

- ▶ Revisão da exatidão dos cálculos para o ano 2010 e 2011.
- ▶ Avaliação do cumprimento dos cálculos com as determinações metodológicas da ANACOM para apuramento dos CLSU 2010 e 2011.
- ▶ Verificação de que as fórmulas e algoritmos utilizados para os cálculos do Modelo de Custos Evitáveis para os anos 2010 e 2011 são totalmente consistentes com os implementados em 2007-2009.

O principal objetivo das tarefas de verificação dos cálculos é verificar o modelo implementado pela PTC em termos de razoabilidade e consistência através dos anos e a metodologia estabelecida e as decisões da ANACOM.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação aos cálculos dos Custos Evitáveis concluímos que os os cálculos efetuados pela PTC são consistentes com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 não existindo situações a reportar.

3.3. Verificação do Tratamento de Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os assuntos relevantes relacionados com a verificação do tratamento de inputs no que diz respeito ao cálculo dos Custos Evitáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento da informação constante nos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros recetores, nos vários passos de processamento da informação através da comparação de totais e/ou análise de amostras selecionadas aleatoriamente. Na selecção das respetivas amostras, foi aplicado um processo aleatório utilizando um software específico denominado "IDEA", este software cria uma amostra com base no "universo" de informação recolhida, posteriormente, foi verificada a consistência entre os ficheiros e efetuados recálculos aos totais dos ficheiros. Consideramos que os testes realizados são suficientes e permitem concluir sobre a adequação dos cálculos realizados. As análises efetuadas referem-se aos dois anos em questão: 2010 e 2011.

O principal objetivo da verificação do tratamento de inputs consiste em assegurar que os valores dos modelos foram consistentemente utilizados através de diferentes ficheiros e avaliar a coerência do ajustamento dos inputs com a finalidade de calcular o Custo Líquido do Serviço Universal.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação ao tratamento dos inputs dos Custos Evitáveis concluímos que os tratamentos dos inputs efetuados pela PTC são consistentes com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, não existindo situações a reportar.

3.4. Reconciliação de Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria bem como os aspetos relevantes sobre a conciliação da informação utilizada para os cálculos dos custos evitáveis para os anos analisados (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com a conciliação de inputs foram realizadas de acordo com o seguinte fluxo de trabalho:

- ▶ Avaliação da razoabilidade e da adequação dos inputs utilizados para os anos 2010 e 2011.
- ▶ Avaliação da precisão do processo de extração de inputs para os anos 2010 e 2011.
- ▶ Conciliação de inputs com as fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação para os anos 2010 e 2011.
- ▶ Análise da consistência dos processos de extração de inputs entre todos os anos em análise (2007-2011).

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados, a consistência das fórmulas de todos os anos e ainda a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos vieram.

O principal objetivo da reconciliação dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Foi solicitado um pedido de esclarecimento à PTC no âmbito da auditoria aos CLSU 2007-2009 sobre os input's, uma vez que, na sheet "notes & control" (ficheiro: "xxx_Avoidable costs model_Access de-averaging_v2.0.xlsx") a fonte de suporte referida relativamente aos dados contidos nas sheet's "I_Prices", "I_Cable costs" e "I_infrastructure data" do ficheiro "xxx_Avoidable costs model_Access de-averaging_v2.0.xlsx" é a "PTC Network department". A PTC referiu que a reconciliação de informação operacional, isto é, custo unitário do cobre, do comprimento da linha e comprimento da infraestrutura (tais como condutas) com as fontes originais não é possível, dado que não existe evidência de suporte histórica nos sistemas técnicos (apenas existem dados atuais). Tendo em conta esta situação, foram utilizados os mesmos dados já recolhidos do sistema (Network department) e que foram utilizados no trabalho de auditoria afeto ao CLSU 2007-2009, como esses dados têm evidência histórica do ano de 2012, decidimos utilizá-los no CLSU 2010-2011, isto porque, em termos históricos, aproximam-se mais do período de referência do nosso trabalho. Foram então, efetuados testes de razoabilidade com a base na informação disponível. Em termos gerais, os valores refletem a evolução normal da rede e do custo dos materiais e verifica-se uma aproximação dos valores à base histórica de 2012 relativamente à informação operacional disponibilizada pela PTC. Não foram detetados assuntos relevantes que indiquem que os valores usados para efeitos de cálculo do CLSU não reflitam adequadamente a realidade da rede.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa reconciliação dos inputs dos Custos Evitáveis concluímos que os mesmos são coerentes com os sistemas de informação da PTC.

Assim, verificámos que a reconciliação dos inputs efetuados pela PTC é consistente com a aprovada pela ANACOM na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 não existindo situações a reportar.

4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis

Neste capítulo apresentamos uma visão global dos resultados relativos aos cálculos dos CLSU para áreas não rentáveis e as conclusões dos trabalhos de auditoria correspondentes.

Em particular, esta secção inclui a análise dos aspetos metodológicos e em que medida a abordagem da PTC está de acordo com as determinações estabelecidas pela ANACOM. Abrange ainda a revisão dos inputs recolhidos e os passos de processamento, os quais tratam a informação final e os dados usados através do modelo.

A revisão dos CLSU para áreas não rentáveis foi estruturada focando-se nas seguintes áreas de análise:

- ▶ *Visão Global dos Resultados*
- ▶ *Revisão Metodológica*
- ▶ *Verificação dos Cálculos*
- ▶ *Verificação do tratamento de Inputs*
- ▶ *Reconciliação de Inputs*

O objeto das tarefas de revisão e correspondentes aspetos relevantes são apresentados nas secções seguintes.

4.1. Visão Global dos Resultados

Os valores totais que dizem respeito às receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes para todas as áreas MDF (um total de 1853 áreas), tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para os anos 2010 e 2011.

[IIC]

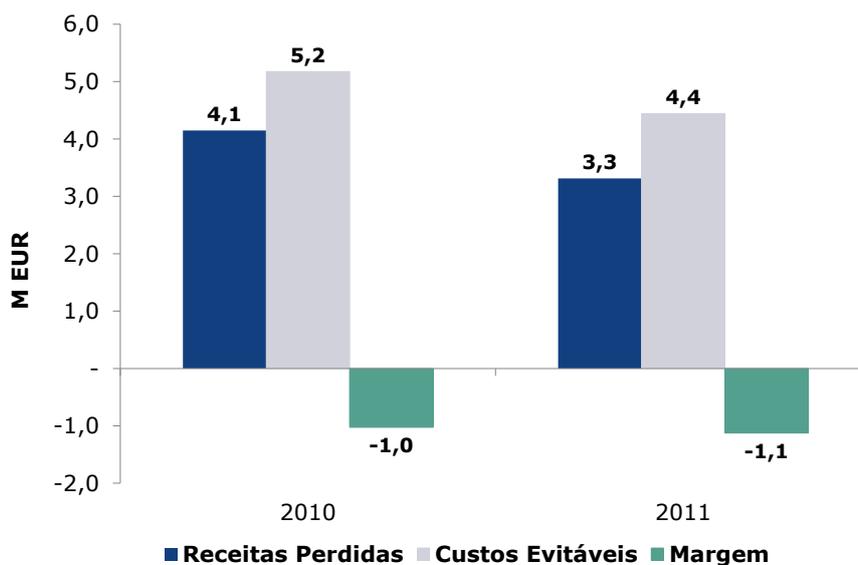
Apresentação 4.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2010 e 2011 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 41 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2010 e 40 em 2011, num total de 1.853 áreas MDF²⁸ (2,16% e 2,21% do total).

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas às áreas MDF não rentáveis são mostradas no quadro seguinte para os anos 2010 e 2011.

²⁸ Inclui o efeito de aplicação dos Critérios de Plausibilidade, ver secção 4.2 para mais detalhes.



Apresentação 4.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas não rentáveis para os anos 2010 e 2011 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

Os indicadores adicionais e resultados, conforme números submetidos pela PTC, são apresentados na tabela seguinte.

Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão geral das tendências seguidas pelos diferentes indicadores para áreas não rentáveis, os valores resubmetidos dos CLSU de 2009 foram incluídos no quadro.

[IIC]

- ▶ A erosão do RMPC e a redução do CMPC a nível nacional, que decresceu de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2009 para **[IIC]** **[FIC]** em 2011 (correspondendo a uma CAGR de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2009 para **[IIC]** **[FIC]** em 2011 respetivamente (correspondendo a uma CAGR³⁰ of **[IIC]** **[FIC]**)

Em termos gerais, a tendência registada relativamente ao CLSU em áreas não rentáveis, que variou de 1,43 milhões de euros para 1,13 milhões de euros durante o período 2009-2011 ficou a dever-se:

- ▶ Às tendências globais observadas a nível nacional para todas as áreas
- ▶ À diminuição no número de áreas objeto de compensação de 45 em 2009 para 40 em 2011
- ▶ À diminuição no número de acessos não rentáveis no contexto das áreas acima referidas
- ▶ À relação entre a erosão das receitas e a redução dos custos, a qual mostra uma diminuição maior nas receitas do que nos custos (**[IIC]** **[FIC]** vs **[IIC]** **[FIC]** para 2011)

Seguidamente, apresentamos os histogramas de distribuição da rentabilidade por área MDF para cada ano sob análise (2010-2011). **[IIC]**

³⁰ CAGR, Abreviatura inglesa para Taxa Anual de Crescimento Composta

Apresentação 4.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2010³¹ [fonte: elaboração de Axon Consulting]

Apresentação 4.4: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2011³² [fonte: elaboração de Axon Consulting]

[FIC]

³¹ -100% bar representa a rentabilidade por MDF de -100% ou inferior

³² -100% bar representa a rentabilidade MDF de -100% ou mais baixo

4.2. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC para cálculo do CLSU para áreas não rentáveis de 2010-2011 é baseada, em primeiro lugar, na identificação como áreas potencialmente não rentáveis aquelas que apresentam uma margem negativa (ver secções 2.1 e 3.1 no que diz respeito aos custos e receitas relevantes). Mais especificamente, a PTC seguiu, em primeiro lugar, a seguinte abordagem:

"A listagem dos MDF para os quais a diferença entre custos evitáveis e receitas evitáveis é positiva (áreas em que o valor dos custos evitáveis é superior ao valor das receitas perdidas) constitui uma primeira listagem das áreas geográficas, ou seja, dos MDF, candidatos a representarem áreas não rentáveis.

Após essa primeira iteração e com vista à determinação precisa de todas as áreas não rentáveis é necessário incluir no modelo os efeitos das chamadas recebidas, através da consideração das chamadas iniciadas em áreas rentáveis e destinadas a áreas não rentáveis, uma vez que estas não seriam efetuadas caso o serviço nas áreas não rentáveis não fosse oferecido. Para isso, é necessário: a) determinar as receitas perdidas e os custos evitáveis associados às chamadas efetuadas a partir de áreas rentáveis e destinadas a áreas não rentáveis; b) reavaliar as áreas até aqui rentáveis, tendo em consideração o efeito das chamadas perdidas, determinado em a) e c) determinar nova listagem de áreas candidatas a serem consideradas não rentáveis. A reclassificação de receitas perdidas e de custos."

Adicionalmente a esta situação, é importante realçar que existem dois critérios metodológicos que são aplicados para identificar as áreas não rentáveis sujeitas a compensação:

- ▶ Critério associado à rentabilidade plurianual: Identificação preliminar de áreas não rentáveis com base na sua rentabilidade desde 2007
- ▶ Critério de Concorrência Efetiva: baseado no facto de ser ou ter sido o único fornecedor de serviço de telecomunicações na área

Crítérios de Plausibilidade

a) Critério associado à rentabilidade plurianual

Uma área MDF é considerada como 'não rentável' pela PTC, apenas quando permanece não rentável para exercícios futuros numa base consecutiva com início em 2007.

Desta forma são consideradas áreas MDF candidatas, aquelas que têm sido não rentáveis em 2007, 2008, 2009, 2010 e 2011.

No cálculo do CLSU de 2007-2009, 45 áreas MDF foram consideradas como candidatas. Destas áreas, outras adicionais foram excluídas dos cálculos do CLSU de 2010 e 2011. Especificamente:

- ▶ Em 2010, 4 dessas 45 áreas eram rentáveis reduzindo o número de candidatas para 41
- ▶ Em 2011, 1 dessas 41 áreas remanescentes era rentável deixando o número de candidatas MDF em 40

Todas as 45 áreas MDF que foram consideradas como candidatas no cálculo do CLSU de 2007-2009, dado que eram não rentáveis em 2007, 2008 e 2009 são apresentadas no quadro abaixo, estando especificado se foram ou não incluídas pela PTC, nos cálculos dos CLSU de 2010 e 2011: **[IIC]**

Com a aplicação desta abordagem plurianual, são excluídas do cálculo dos CLSU algumas áreas que numa perspetiva anual são não rentáveis em 2010 ou em 2011, implicando uma menor compensação para a PTC, no que respeita às áreas não rentáveis, da que resultaria se o critério fosse aplicado numa base anual.

b) Critério de Concorrência Efetiva

O ICP-ANACOM refere na sua decisão sobre Metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU que *“Ao existirem pelo menos dois operadores co-instalados numa determinada central tal facto indicia que essas áreas apresentam de facto um índice de concorrência efetiva, não sendo assim de considerar nesse caso, para efeitos de cálculo dos CLSU, essas áreas como áreas não rentáveis”*³³.

A fim de identificar a situação de concorrência, é utilizado o número mais elevado de operadores co-instalados por MDF ao longo do período com início em 2007. Por exemplo, o custo líquido correspondente aos anos de 2010 e 2011 considera como referência o número mais elevado de operadores co-instalados do período 2007-2010 e 2007-2011, respetivamente.

Nenhuma área foi excluída devido a este critério para o cálculo do CLSU de 2010 e 2011.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes a Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis.

De forma a melhorar o entendimento da informação fornecida pela PTC em anos futuros, apresentamos uma recomendação adicional baseada na referência efetuada ao critério do enclave na informação disponibilizada no modelo, quando efetivamente, esse critério já não é utilizado.

³³ Decisão relativa à Metodologia a aplicar no cálculo dos Custos Líquidos do Serviço Universal de comunicações electrónicas (9 junho 2011)

RECOMENDAÇÃO ADICIONAL**RECOMENDAÇÃO ADICIONAL****Recomendação para exercícios futuros**

Verificámos que a PTC continua a incluir na informação disponibilizada referências ao Efeito de Enclave. Dado que este efeito já não é utilizado pela PTC, as referências ao mesmo podem causar alguma confusão e, conseqüentemente, recomendamos que a PTC exclua todas essas referências na informação a ser disponibilizada em anos futuros.

4.3. Verificação dos Cálculos

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca dos cálculos do CLSU de Áreas não Rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com os cálculos e algoritmos foram efetuadas ao longo dos seguintes fluxos de trabalho:

- ▶ Revisão da exatidão dos cálculos para os anos 2010 e 2011
- ▶ Avaliação do cumprimento dos cálculos com as determinações metodológicas da ANACOM para os anos 2010 e 2011
- ▶ Verificação de que as fórmulas e algoritmos utilizados para os cálculos do Modelo de Área para os anos 2010 e 2011 são totalmente consistentes com os implementados em 2007-2009

O principal objetivo da Verificação dos Cálculos consiste em verificar o modelo implementado pela PTC em termos de razoabilidade e consistência ao longo dos anos e a metodologia estabelecida e as decisões da ANACOM.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

Conclusões da validação e situações relevantes**RECEITAS DE ACESSO DE LINHAS ALUGADAS A NÍVEL NACIONAL EM 2010**

Verifica-se que a fórmula implementada para o cálculo de receitas de acesso de linhas alugadas a nível nacional ('2010_Area model_Input_v2.0' sheet 'I_leased lines_SC' cell C10 e D10) é inconsistente com a fórmula implementada nos ficheiros nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2011 estando as mesmas alocadas nas células incorretas, isto é, encontram-se trocadas entre si.

Esta situação não tem impacto no modelo, uma vez, que o tratamento dado às receitas de acesso a nível nacional em ambos os serviços (linhas alugadas de <2Mbps e linhas alugadas 2Mbps) é similar quando distribuídos para as áreas.

RECEITAS DE ACESSO DE LINHAS ALUGADAS A NÍVEL NACIONAL EM 2010

Recomendação para o ano de 2010

Recomenda-se que a fórmula utilizada em 2010 para o cálculo de receitas de acesso de linhas alugadas a nível nacional células C10 e D10 sheet 'I_leased lines_SC' ficheiro '2010_Area model_Input_v2.0', seja idêntica à fórmula utilizada para os cálculos do CLSU 2007-2009 e 2011.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

4.4. Verificação do Tratamento dos Inputs

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca do tratamento de inputs relacionados com o CLSU de Áreas Não Rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento de informação e valores entre os dados que constam dos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros que recebem esses dados. Todas estas análises efetuadas se referem aos dois anos em questão: 2010 e 2011.

O principal objetivo da Verificação do Tratamento dos Inputs consiste em assegurar que os valores ao longo dos modelos foram consistentemente utilizados através dos diferentes ficheiros, bem como avaliar a coerência do ajustamento dos inputs com a finalidade de calcular o CLSU.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

2010 (EUR)	Submetido	Atualizado	Diferença
CLSU Total de Áreas Não Rentáveis	1.026.547	1.046.633	20.085
CLSU Total de Clientes Não Rentáveis	9.894.764	9.913.843	19.079
CLSU Total de Postos Públicos Não Rentáveis	4.152.989	4.150.763	-2.226
Descontos a Pensionistas	11.705.510	11.705.510	-
	26.779.810	26.816.749	36.938

Tabela 4.5 CLSU Total tal como enviado pela PTC a 6 de novembro de 2013 antes dos benefícios indiretos referente ao ano de 2010 (Fonte: Grant Thornton com base em informação enviada pela PTC)

2011 (EUR)	Submetido	Atualizado	Diferença
CLSU Total de Áreas Não Rentáveis	1.125.225	1.130.642	5.417
CLSU Total de Clientes Não Rentáveis	10.241.494	10.232.699	-8.795
CLSU Total de Postos Públicos Não Rentáveis	5.029.744	5.027.876	-1.868
Descontos a Pensionistas	10.345.946	10.345.946	-
	26.742.409	26.737.163	-5.246

Tabela 4.6 CLSU Total tal como enviado pela PTC a 6 de novembro de 2013 antes dos benefícios indiretos referente ao ano de 2011 (Fonte: Grant Thornton com base em informação enviada pela PTC)

2010 (EUR)	Submetido	Atualizado	Diferença
CLSU Total antes de Benefícios Indiretos	26.779.810	26.816.749	36.938
Benefícios Indiretos	1.665.415	1.670.093	4.678
	25.114.395	25.146.656	32.261

Tabela 4.7 CLSU Total tal como enviado pela PTC a 6 de novembro de 2013 depois dos benefícios indiretos referente ao ano de 2010 (Fonte: Grant Thornton com base em informação enviada pela PTC)

2011 (EUR)	Submetido	Atualizado	Diferença
CLSU Total antes de Benefícios Indiretos	26.742.409	26.737.163	-5.246
Benefícios Indiretos	1.528.761	1.531.950	3.189
	25.213.649	25.205.213	-8.435

Tabela 4.8 CLSU Total tal como enviado pela PTC a 6 de novembro de 2013 depois dos benefícios indiretos referente ao ano de 2011 (Fonte: Grant Thornton com base em informação enviada pela PTC)

Estas tabelas também incluem o impacto, da diferença detetada no ponto abaixo (ver secção 4.5), que diz respeito ao "NÚMERO DE WLR POR ÁREA DE MDF".

RECEITA DE ACESSO POR SERVIÇO E SEGMENTO POR MDF (PSTN/ISDN E IPTV)**Recomendação para os anos de 2010-2011**

Recomenda-se que os dados contidos no ficheiro '_yyyy_Area model_Input_v2.0' sheet 'I_Area IPTV' sejam atualizados de forma a assegurar a sua consistência com os ficheiros de origem: ficheiro 'yyyy output_area-model_for-IPTV out FAC.txt'.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

4.5. Reconciliação de Inputs

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca da conciliação da informação utilizada para o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com a reconciliação de inputs foram realizadas ao longo dos principais fluxos de trabalho seguintes:

- ▶ Avaliação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados para os anos 2010 e 2011 incluindo identificação/validação de:
 - ❖ Linhas ativas e linhas novas ao longo do período relevante
 - ❖ Custos unitários e totais
 - ❖ Tarifas aplicáveis
 - ❖ Descontos aplicáveis
 - ❖ Receitas consideradas
 - ❖ Serviços considerados
 - ❖ MDFs com operadores co-instalados
- ▶ Avaliação da precisão do processo de extração de inputs para a informação dos anos 2010 e 2011
- ▶ Conciliação de inputs com fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação para os anos 2010 e 2011
- ▶ Revisão de consistência dos processos de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2011)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados entre os anos de 2010 e 2011 respetivamente e ainda a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos tiveram origem. Tendo por base os ficheiros disponibilizados pela PTC e tendo como ponto de partida sheets e células dos respetivos ficheiros, verificámos

os dados que os suportam através de ficheiros até atingir a sua origem ou fonte. Realizámos uma seleção aleatória dos dados para análise, utilizando ferramentas informáticas como o software IDEA.

O objetivo principal da Conciliação de Inputs é rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) usados para estimar os CLSU das Áreas Não Rentáveis e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades também visam verificar a correção dos inputs utilizados.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

Conclusões da validação e situações relevantes

NÚMERO DE WLR POR ÁREA DE MDF

Verifica-se que o total de número médio de linhas WLR que constam no ficheiro '2010_Area model_Input_v2.0' sheet 'O_lines' coluna O, não é idêntico à sua fonte de referência, o ficheiro '2010_Billed accesses_Wholesale' folha 'sheet 1' somatório coluna C (15.531 vs 52.524 WLR lines).

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC o impacto no modelo da diferença acima mencionada para o ano de 2010, relativamente à atividade "NÚMERO DE WLR POR ÁREA DE MDF" de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimentos, tendo a PTC calculado o respetivo impacto, conforme as tabelas já evidenciadas neste relatório no ponto anterior (ver secção 4.4) afetas à atividade auditada "RECEITA DE ACESSO POR SERVIÇO E SEGMENTO POR MDF (PSTN/ISDN E IPTV)", para os anos de 2010 e 2011.

NÚMERO DE WLR POR ÁREA DE MDF

Recomendação para o ano de 2010

A PTC deve corrigir o número médio de linhas WLR utilizado em 2010 assegurando a consistência para com a sua fonte de referência.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO

Em referência aos trabalhos de conciliação de inputs, no que se refere ao número de linhas provenientes do SCA e aos dados usados nos cálculos dos CLSU, foram observados alguns desvios.

A PTC afirma³⁴ que:

"Os volumes de linhas de acesso usados no modelo FAC da PTC são médias anuais baseadas em dados mensais. As linhas de acesso no modelo USO (por LE) são provenientes dos relatórios de receitas de clientes e no caso de postos públicos são calculados utilizando volumes de início e de final do ano de referência. Estes volumes por LE são então ajustados para alinharem com os dados FAC a um nível total."

Os desvios observados afetam as linhas provenientes dos relatórios de receitas de clientes utilizados para fins de custo de *de-averaging*, i.e. volumes por LE extraídos de bases de dados de clientes (BDI Clientes).

As seguintes tabelas mostram o número original de linhas por tipo de ambas as fontes para cada ano, i.e. 2010 e 2011. **[IIC]**

Número revisto de linhas por tipo para 2010	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE	FAC	DIF	% da variação de linhas do FAC

Tabela 4.9 Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2010 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

³⁴ Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos cálculos do CLSU de 2007-2009 e que a PTC refere que se mantém aplicáveis para os anos 2010 e 2011.

Número revisto de linhas por tipo para 2011	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE	FAC	DIF	% da variação de linhas do FAC

Tabela 4.10 Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2011 [fonte: elaboração SVP Advisors baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC que explicasse as diferenças observadas no número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) dos anos de 2010 e 2011, relativamente à atividade “NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO” de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimentos. A PTC respondeu no dia 8 de novembro de 2013 e forneceu justificações para algumas diferenças através de quadros reformulados e com comentários conforme apresentado abaixo: **[IIC]**

Número revisto de linhas por tipo para 2010	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE (Grant Thornton)	FAC Ajustado	Diferença ajustada	Comentários PTC

Tabela 4.11 Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2010 [fonte: elaboração e informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Explicação dos comentários incluídos na tabela acima:

- a) Houve um erro no CLSU. O número de WLR deve ser **[IIC]** **[FIC]** linhas (esta situação foi detetada no trabalho de auditoria e encontram-se referida no ponto 4.5 do relatório).
- b) O número de linhas no relatório de receitas de clientes foi calculado com base na média dos valores de final de ano de 2009 e 2010. No sistema de contabilidade de custos, o número de linhas foi calculado com base na média dos dados mensais.
- c) No relatório das receitas de clientes, as linhas de IPTV consideradas referem-se ao total de linhas de IPTV só com o serviço de voz (cobre e fibra), enquanto as consideradas no sistema de contabilidade de custos, e no modelo UCN são as linhas de IPTV cobre, não importa os serviços prestados (voz, TV, net).

[IIC]

Número revisto de linhas por tipo para 2011	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE (Grant Thornton)	FAC Ajustado	Diferença ajustada	Comentários PTC

Tabela 4.12 Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2011 [fonte: elaboração e informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Explicação dos comentários incluídos na tabela acima:

- a) O número de linhas no relatório de receitas de clientes foi calculado com base na média dos valores de final de ano de 2010 e 2011. No sistema de



contabilidade de custos, o número de linhas foi calculado com base na média dos dados mensais.

- b) No relatório das receitas de clientes, as linhas de IPTV consideradas referem-se ao total de linhas de IPTV só com o serviço de voz (cobre e fibra), enquanto as consideradas no sistema de contabilidade de custos, e no modelo CLSU são as linhas de IPTV cobre , não importa os serviços prestados (voz, TV, net).

Segundo a PTC e de acordo com as tabelas acima apresentadas, o número de linhas incluído no modelo CLSU 2010-2011 é inferior ao divulgado no sistema de contabilidade de custos (SCA). Esta situação significa que a PTC tem uma abordagem conservadora relativamente aos resultados do CLSU.

A diferença apurada em 2010 e 2011 com ajustamentos é de **[IIC]** **[FIC]** linhas e **[IIC]** **[FIC]** linhas respetivamente o que representa em termos percentuais cerca de 3,2% e 3,0%.

É importante realçar que as diferenças de conciliação observadas para 2010 e 2011 já tinham ocorrido também nos cálculos do CLSU de 2007-2009, mostrando que o número de linhas de acesso incluído no CLSU era inferior às do SCA.

SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)

Conclusão para os exercícios 2010 e 2011

A PTC tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar o número de linhas de acesso considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC³⁵.

Tendo em conta que o número de linhas de acesso considerado para efeitos de CLSU é, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

³⁵ Ainda que o montante total não seja afetado, dado que o custo unitário é afetado, a falta de reconciliação tem impacto no montante por área.

VOLUMES DE TRÁFEGO

Em referência aos trabalhos de conciliação de input no que diz respeito a volumes provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU, foram observados alguns desvios. As tabelas seguintes mostram os volumes por serviço de ambas as fontes para cada ano, i.e. 2010 e 2011. **[IIC]**

2010 (minutos)			Volumes usados no CLSU para Custos de Áreas Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA	Variação	% Variação

Tabela 4.13 Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2010 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

Tendo em conta este problema, e não sendo possível desagregar nos sistemas operacionais, que alimentam o modelo de contabilidade de custos, os volumes de tráfego por serviço/tipo (analógica, ISDN, IPTV) de acesso, a PTC desagregou os volumes de tráfego constantes no sistema de contabilidade³⁷ de custos entre clientes PSTN e clientes de IPTV, tendo em conta o número médio de linhas contidos no modelo. Para o tráfego de acessos VoIP, os sistemas operacionais fornecem a informação completamente desagregada que também foi retirada do tráfego de acessos PSTN (ver tabelas abaixo enviadas pela PTC). **[IIC]**

2010 (minutos)			Volumes utilizados no CLSU	PSTN (SCA)	Variação	% Variação

Tabela 4.15 Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2010 após justificação da PTC enviada em 8 de novembro de 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

³⁷ O sistema de contabilidade de custos não inclui os volumes de tráfego que estão integrados nos pacotes de IPTV (on-net , ligue para OOL fixa, uma conexão dial-up), uma vez que, no sistema de contabilidade analítica, este tráfego é incluído no pacote de serviços e não no serviço de tráfego

2011 (minutos)			Volumes utilizados no CLSU	PSTN (SCA)	Variação	% Variação

Tabela 4.16 Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2011 após justificação da PTC enviada em 8 de novembro de 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

A comparação entre os dados do CLSU e os dados do SCA, mostram que os volumes incluídos no modelo CLSU são menores que os volumes constantes no sistema de contabilidade de custos. Isto significa que a PTC utilizou uma abordagem conservadora para os resultados dos CLSU.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para 2010 e 2011 tinham já ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009, mostrando que os volumes considerados no CLSU eram menores do que os mostrados no SCA.

Adicionalmente, a PTC, nos cálculos do CLSU de 2007-2009, referiu que esta situação iria continuar a ocorrer em anos futuros.

“A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores.”

A ANACOM a este respeito determinou, na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, o seguinte:

"Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para o período de 2007 a 2009."

SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)

Conclusão para os exercícios 2010 e 2011

A PTC, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.

Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

RECEITAS DE ACESSO E DE TRÁFEGO

Em referência aos trabalhos de conciliação de input no que diz respeito às receitas provenientes do SCA e aos dados usados para cálculo dos CLSU, foram observados alguns desvios. As tabelas seguintes mostram as receitas de tráfego e de acesso de ambas as fontes para cada ano, i.e. 2010 e 2011. **[IIC]**

RECEITAS TRÁFEGO 2011 (EUR)	Receitas usadas no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de tráfego usadas no SCA (Líquidos)	Diferença	% variação

Tabela 4.19 Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2011 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

RECEITAS ACESSO 2011 (EUR)	Receitas usados no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de acesso usadas no SCA (Líquidos)	Diferença	% variação

Tabela 4.20 Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2011 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC:

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação de receitas de acesso e de tráfego realizada para os exercícios de 2010 e 2011, de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, tendo esta respondido a 8 de novembro de 2013, referindo que a reconciliação entre a receita incluída no modelo CLSU e a receita contida no SCA é muito complicada de se realizar, ou até mesmo impossível. Dado que a principal fonte de informação de ambos é a mesma (sistema de faturação), diferentes classificações ou agregações colocam em questão a plena reconciliação entre eles. Adicionalmente, há que ter em consideração que as receitas provenientes do SCA são as mesmas que as constantes nas contas financeiras e que incluem vários registos que não estão diretamente associados à faturação de clientes, como acréscimos e notas de crédito e débito. O principal motivo das diferenças entre as receitas é o facto de que no modelo de CLSU não está a ser tido em conta o desconto que é dado às contas dos clientes³⁸ e não aos serviços. Esta decisão foi tomada devido à complexidade de alocação de tais descontos para os diversos serviços, uma vez, que eles não têm uma relação direta com os serviços.

Adicionalmente, a PTC explicou que, do mesmo modo que os volumes de tráfego, a comparação das receitas de tráfego do CLSU com as receitas evidenciadas no sistema de contabilidade de custos não pode ser feita diretamente, uma vez que as receitas do SCA incluem não apenas as receitas do tráfego feito pelos clientes ao nível analógico e RDIS, mas também as receitas o tráfego feito por clientes ao nível de IPTV e VoIP, que não se encontram incluídos no modelo CLSU.

Tendo em conta este problema, e não sendo possível desagregar nos sistemas operacionais, que alimentam o modelo de contabilidade de custos, as receitas de tráfego por serviço/tipo (analógico, ISDN, IPTV) de acesso, a PTC desagregou as receitas de tráfego constantes no sistema de contabilidade de custos entre clientes PSTN e clientes de IPTV, tendo em conta o número médio de linhas contidos no modelo. Para as receitas de tráfego de acessos VoIP, os sistemas operacionais fornecem a informação completamente desagregada que também foi retirada das receitas de tráfego de acessos PSTN (ver tabelas abaixo enviadas pela PTC).

[IIC]

³⁸ Contas de clientes empresariais e residenciais com acessos dispersas por MDF

2010 (EUR)			Receitas Provenientes do CLSU	PSTN (SCA)	Diferença	% variação

Tabela 4.21 Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2010 após justificação da PTC enviada em 8 de novembro de 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]



"A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores."

"...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego"

A ANACOM a este respeito determinou, na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009 o seguinte:

"Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para o período de 2007 a 2009."

SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)

Conclusão para os exercícios 2010 e 2011

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU das Áreas Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.

Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

TRÁFEGO DE POSTOS PÚBLICOS POR SEGMENTO E TIPO POR ÁREA MDF

Verifica-se que existem diferenças de 11 e 9 minutos entre a soma das colunas S e X sheet 'dpp-distributed' do ficheiro '2011_Payphones traffic_v2.0' e o somatório das células F317:F5569 e J3717:J5569 sheet 'O_Call volumes' do ficheiro '2011_Area model_Input_v2.0' respetivamente.

TRÁFEGO DE POSTOS PÚBLICOS POR SEGMENTO E TIPO POR ÁREA MDF

Recomendação para o ano de 2011

Apesar de as diferenças detetadas não serem materialmente relevantes, recomendamos que seja assegurada a consistência de dados entre os dados que alimentam a sheet de destino 'O_Call volumes' do ficheiro '2011_Area model_Input_v2.0' e a sua origem 'dpp-distributed' do ficheiro '2011_Payphones traffic_v2.0'.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

5. Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis

Neste capítulo apresentamos uma visão geral dos resultados referentes ao CLSU para Clientes não Rentáveis e as conclusões dos correspondentes trabalhos de auditoria.

Em particular, este capítulo inclui a análise dos principais aspetos metodológicos e em que medida a metodologia da PTC está de acordo com as determinações estabelecidas pela ANACOM. Inclui a revisão do processo de recolha de inputs e o processamento dos mesmos, que trabalham a informação final e conjunto de dados utilizados pelo modelo.

A revisão do CLSU de Clientes não Rentáveis foi estruturada tendo em conta as seguintes principais áreas de análise:

- ▶ *Visão Geral dos Resultados*
- ▶ *Revisão Metodológica*
- ▶ *Verificação dos Cálculos*
- ▶ *Verificação do Tratamento dos Inputs*
- ▶ *Reconciliação dos Inputs*

A descrição das tarefas de revisão e correspondentes conclusões e/ou recomendações são apresentadas nas secções seguintes.

5.1. Visão Geral dos Resultados

Os montantes relacionados com as receitas perdidas, custos evitáveis e correspondentes margens para áreas rentáveis MDF (um total de 1.812 e 1.813 áreas para 2010 e 2011), para os anos 2010 e 2011, são apresentadas no gráfico seguinte.

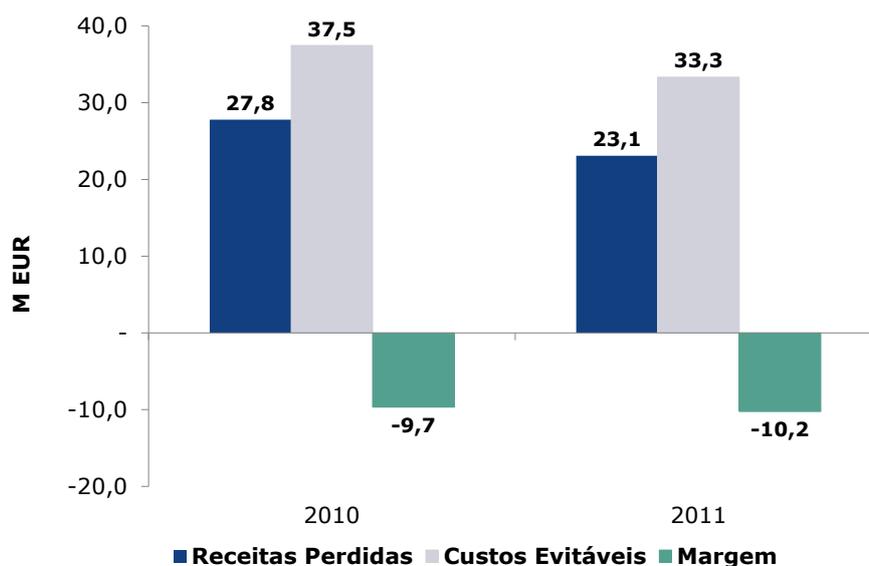
[IIC]

Apresentação 5.1: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos de 2010 e 2011 [fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,9 milhões de clientes, dos quais 0,1 milhões são não rentáveis (tomando 2010 como exemplo).

As receitas perdidas, custos evitáveis e respetivas margens relativamente a clientes não rentáveis de áreas MDF rentáveis são apresentadas no gráfico seguinte para os anos 2010 e 2011.



Apresentação 5.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos de 2010 e 2011 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Verificou-se um decréscimo significativo nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos serviços relevantes para todas as áreas rentáveis para o período 2009-2011. As razões destas variações são as seguintes:

- ▶ O decréscimo no número de clientes (acessos) para serviços relevantes, que varia de **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2009 para **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2011 (correspondendo a uma CAGR³⁹ de **[IIC]** **[FIC]**)
- ▶ A erosão do RMPC e CMPC a nível nacional, que varia de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2009 para **[IIC]** **[FIC]** em 2011 (correspondendo a uma CAGR de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2009 para **[IIC]** **[FIC]** em 2011 respetivamente (correspondendo a uma CAGR⁴⁰ de **[IIC]** **[FIC]**)

Em termos gerais, a variação ocorrida no CLSU de clientes não rentáveis, que varia de 7,84 milhões euros para 10,24 milhões de euros durante o período 2009-2011 deve-se:

- ▶ Ao aumento no número de áreas objeto de compensação através do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis que varia de 1.808 em 2009 para 1.812 em 2011
- ▶ Ao facto de a distribuição de custos associados a clientes não rentáveis estar a decrescer a uma taxa mais baixa do que a da distribuição das receitas, tal como se pode observar nos seguintes histogramas que mostram um movimento mais rápido para a esquerda na distribuição de receitas do que na distribuição dos custos. Isto implica que o número de clientes que são filtrados pela regra do 1/3 (ver próxima secção) apresentam um maior valor de não rentabilidade, ou seja, tornaram-se mais não rentáveis.

Seguidamente, apresentamos histogramas da receita líquida unitária⁴¹ e dos custos de acesso unitários baseados no número de linhas para cada ano sob análise (2010-2011). Uma vez mais os resultados de 2009 são apresentados para fins ilustrativos.

[IIC]

³⁹ CAGR, Abreviatura em inglês da Taxa Anual de Crescimento Composta

⁴⁰ CAGR, Abreviatura em inglês da Taxa Anual de Crescimento Composta

⁴¹ Ver 'Distribuição de Receitas Líquidas' na secção 5.2

Apresentação 5.3: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2009 apresentada para efeitos comparativos [fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.4: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2010 [fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.5: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2011 [fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.6: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2009 apresentada para efeitos comparativos [fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.7: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2010 [fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.8: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2011 [fonte: Axon Consulting]

[FIC]

A PTC, para além de ter incorporado no modelo Cliente não rentável em áreas rentáveis as alterações relativas ao diferimento das instalações referentes a 2007-2011, em complemento, apresentou um ajustamento aos resultados do modelo Cliente não rentável em áreas rentáveis de 2010, a fim de incluir o diferimento das instalações de 2006, de acordo com as determinações do ICP-ANACOM.

O CLSU para clientes não rentáveis não foi ajustado para 2011 uma vez que o diferimento das instalações é efetuado com uma vida útil de 5 anos, sendo, portanto, 2010 o último ano para ajustar os custos de instalação de 2006.

No quadro seguinte são apresentadas, na sequência do ajustamento, as variações no número de clientes não rentáveis e na margem dos clientes não rentáveis:

Ajustamentos	2010
Aumento do Nº de clientes não rentáveis	2.772
Diminuição da Margem clientes não rentáveis	-236.880

No quadro seguinte apresenta-se o CLSU final para clientes não rentáveis em áreas rentáveis incluindo este ajustamento:

M EUR	2010	2011
CLSU de Clientes Não Rentáveis antes de ajustamento	-9,66	-10,24
Ajustamento	-0,24	-
CLSU Final de Clientes Não Rentáveis	-9,89	-10,24

Tabela 5.2 Resultados finais do CLSU de Clientes não Rentáveis depois de aplicado o ajustamento do diferimento das instalações de 2006 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

5.2. Revisão Metodológica

A PTC afirma que uma identificação individual de clientes não rentáveis não seria viável, devido a limitações internas nos seus sistemas de informação. A PTC pode estimar as receitas e o tráfego de cada cliente individual mas não está apta a poder estimar os seus custos de acesso individualmente. Esta situação deve-se ao facto do custo de acesso depender fundamentalmente do comprimento do lacete, uma informação de cariz operacional, do tipo 'snapshot', que não está disponível para toda a base de acessos e que impossibilita a correspondência entre linhas de acesso físicas e os identificadores de clientes.

Assim, a metodologia seguida pela PTC para cálculo do CLSU para clientes não rentáveis de 2010-2011 e baseada nos seguintes passos lógicos é baseada em

avaliações probabilísticas, que envolvem a elaboração de uma curva de distribuição para receitas líquidas⁴²:

"A PTC refere a este propósito que recolheu um elevado número de dados que lhe permitiriam obter para cada área de central a distribuição das receitas líquidas por classes de receita."⁴³

E uma curva de distribuição dos custos de acesso baseada na distribuição do comprimento do lacete por área MDF:

"No que respeita aos custos dos acessos, a abordagem seguida pela PTC estabelece, a partir da informação geográfica e volumétrica detalhada de cada área de central, os pesos relativos das áreas de central nos custos de acesso, pesos estes que são depois aplicados à informação de custeio existente (de âmbito nacional), previamente agregada em categorias de custo especificamente criadas para este efeito, às quais se associam rácios de evitabilidade, assim se obtendo os custos evitáveis do acesso diferenciados por área de central.

Em cada área de central estes custos são depois modelados em função da distribuição do comprimento dos lacetes de cada área de central, permitindo obter a distribuição dos acessos por classes de custo."

Finalmente, o número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis MDF é estimado com base nas distribuições, tanto das receitas líquidas, como dos custos:

"A partir de ambos os tipos de distribuições, o modelo calcula então a proporção de clientes que serão não rentáveis em cada área de central, e os CLSU que serão gerados"

É de realçar que existem quatro aspetos relevantes que são usados para calcular o CLSU de clientes não rentáveis:

- ▶ Distribuição do custo de acesso
- ▶ Identificação de custos de acesso "anormalmente" elevados
- ▶ Distribuição das receitas líquidas
- ▶ Anualização dos custos (e receitas) não recorrentes

⁴² Receitas nominais deduzidas de descontos e custos de tráfego e das instalações

⁴³ Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos cálculos do CLSU de 2007-2009 e que a PTC refere que se mantém aplicáveis para os anos 2010 e 2011.

Distribuição do custo de acesso

Foi solicitado um pedido de esclarecimento à PTC no âmbito da auditoria aos CLSU 2007-2009 sobre os input's, uma vez que, na sheet "notes & control" (ficheiro: "xxx_Avoidable costs model_Access de-averaging_v2.0.xlsx") a fonte de suporte referida relativamente aos dados contidos nas sheet's "I_Prices", "I_Cable costs" e "I_infrastructure data" do ficheiro "xxx_Avoidable costs model_Access de-averaging_v2.0.xlsx" é a "PTC Network department".

A PTC referiu que a reconciliação de informação operacional, isto é, custo unitário do cobre, do comprimento da linha e comprimento da infraestrutura (tais como condutas) com as fontes originais não é possível, dado que não existe evidência de suporte histórica nos sistemas técnicos (apenas existem dados atuais). Tendo em conta esta situação, foram utilizados os mesmos dados já recolhidos do sistema (Network department) e que foram utilizados no trabalho de auditoria afeto ao CLSU 2007-2009, como esses dados têm evidência histórica do ano de 2012, decidimos utilizá-los no CLSU 2010-2011, isto porque, em termos históricos aproximam-se mais do período de referência do nosso trabalho.

Foram então, efetuados testes de razoabilidade com a base na informação disponível. Em termos gerais, os valores refletem a evolução normal da rede e do custo dos materiais e verifica-se uma aproximação dos valores à base histórica de 2012 relativamente à informação operacional disponibilizada pela PTC. Não foram detetados assuntos relevantes que indiquem que os valores usados para efeitos de cálculo do CLSU não reflitam adequadamente a realidade da rede.

Adicionalmente, a ANACOM também determinou o seguinte:

"A PTC deve demonstrar, em relação às estimativas de CLSU para os anos de 2010 a 2012, e com base em dados de 2013, que as diferenças entre a distribuição dos custos evitáveis considerando unicamente os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e considerando os comprimentos dos lacetes das linhas retalhistas e grossistas, são negligenciáveis"

A PTC, em resposta a um pedido de esclarecimento, disponibilizou um ficheiro que contém o número de linhas retalhistas e grossistas e os seus comprimentos médios e referiu que:

"As linhas wholesale representam uma pequena parte do número total de linhas. Também é possível verificar que os comprimentos médios das linhas retalhistas e grossistas é muito similar. De facto, uma comparação entre o comprimento médio das linhas retalhistas e o comprimento médio do total de linhas (retalhistas e grossistas) demonstra que a diferença é

insignificante. Assim, é possível afirmar que o impacto no modelo "deaveraging" ao usar a distribuição das linhas de retalho ou do total de linhas é imaterial."

Depois de analisada aquela informação, no nosso ponto de vista, a PTC apresentou informação suficiente para explicar a razoabilidade de utilizar apenas as linhas de retalho.

A Distribuição do Custo de Acesso é obtida, combinando os seguintes dados de diferentes áreas MDF:

- ▶ Custo evitável de acesso por linha
- ▶ Comprimento da linha

O custo evitável de acesso por linha é importado do Modelo de Custo Evitável (ver capítulo 3), e consiste em:

- ▶ Componente de custo dependente da distância (determinado pelo comprimento do lacete de acesso) incluindo o custo dos cabos de cobre, valas, condutas, etc., [*CE sensível a distância*]
- ▶ Componente do custo não dependente da distância (independente do comprimento do lacete de acesso) incluindo cartões de linha, equipamento MDF, etc. [*CE não sensível a distância*]

O custo evitável de acesso por linha [*CE acesso por linha*] é assim calculado da seguinte forma:

$$CE \text{ acesso por linha} = CE \text{ não sensível à distância} + CE \text{ sensível à distância} * \text{extensão da linha}$$

O comprimento dos lacetes é extraído do sistema "SIGNET"⁴⁴ onde a PTC tem em consideração todo o tipo de linhas (i.e. retalho, por grosso).

Identificação de custos de acesso "anormalmente" elevados

A ANACOM afirma, na sua Decisão sobre "*Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas*", que somente os clientes caracterizados por custos de acesso "anormalmente" elevados devem ser considerados no cálculo de Custo Líquido do Serviço Universal:

⁴⁴ SIGNET – Sistema de Informação Geográfica da Rede Operacional da PTC – Programa operacional de gestão geográfica que dá informação variada sobre as linhas e infraestruturas utilizadas por zona geográfica

"Devem incluir-se no cálculo dos CLSU os custos líquidos gerados pelos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, decorrentes da existência de custos de acesso anormalmente elevados."

Numa publicação⁴⁵ posterior, a ANACOM disponibilizou uma definição detalhada dos critérios específicos para identificar os clientes com custos de acesso "anormalmente" elevados, que se descreve seguidamente:

"O Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ...delibera:

1. Aprovar a concretização do conceito de custos de acesso anormalmente elevados no âmbito da metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU, determinando que sejam considerados para o efeito os custos dos clientes que se situam no último terço de clientes com custos mais elevados."

A PTC considera como clientes não rentáveis no cálculo de Custo Líquido do Serviço Universal aqueles que apresentam custos de acesso "anormalmente" elevados. A identificação de clientes com custos de acesso "anormalmente" elevados foi efetuada tendo em consideração o último 1/3 de clientes com custos de acesso mais elevados a nível nacional (i.e. critério "último terço" de acordo com as determinações da ANACOM).

Distribuição das receitas líquidas

A ANACOM introduz, no parágrafo 2.2.1.1 da Decisão "Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas", considerações sobre a identificação dos valores das receitas de referência para calcular a compensação do CLSU.

A ANACOM disponibiliza, assim, uma primeira descrição das categorias de receitas que devem ser consideradas para o cálculo do Custo Líquido do Serviço Universal de clientes não rentáveis:

"Receitas perdidas dos acessos

As receitas perdidas de acesso devem ser determinadas para cada área, obtendo-se os respectivos valores pela multiplicação do valor anual do preço da assinatura mensal pelo número de acessos analógicos por área, acrescido

⁴⁵ Decisão sobre a concretização do conceito de "custos de acesso anormalmente elevados" no âmbito da metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal (CLSU)', de 12 de outubro de 2012

das receitas de instalação provenientes de novos acessos instalados no ano em causa.

Receitas perdidas de todos os outros serviços

Para apuramento das receitas perdidas de todos os outros serviços é necessário determinar, para cada uma das áreas, as quantidades de todos os serviços prestados sobre as linhas de acesso e as receitas que seriam perdidas se esses serviços cessassem. As receitas obtêm-se multiplicando as quantidades pelo preço unitário, sendo este obtido através da média ponderada, quando existam várias tarifas ou existam tarifas não-lineares com mais de duas componentes."

Além disso, a ANACOM determina na sua "Decisão sobre reclamação da PT Comunicações relativa à decisão sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal", que receitas perdidas devem ser estimadas com base no valor efetivo cobrado aos clientes, isto é, receitas líquidas de descontos:

"Considerando a análise realizada bem como os fundamentos acima expostos, no exercício das competências conferidas pela alínea 1) do artigo 26.º dos Estatutos do ICP- ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, e nos termos dos artigo 165º em conjugação com os artigos 141º e seguintes, todos do CPA, decide-se pela procedência parcial da reclamação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, de 09 de Junho de 2011, relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas, no sentido de serem utilizados os preços efetivamente praticados para determinar as zonas não rentáveis em zonas rentáveis, bem como para apurar os CLSU nas zonas/clientes não rentáveis, procedendo-se à correção da metodologia nos termos da versão anexa.

A PTC extrai a distribuição das receitas líquidas dos dados incluídos nos registos internos (especificamente, base de dados "BDI Clientes"), que armazena informação detalhada das receitas dos clientes, planos de preços, volumes de tráfego e descontos.

Os valores⁴⁶ iniciais das receitas consideradas pela PTC para este efeito são:

- ▶ Receitas brutas mensais resultantes dos serviços de tráfego

⁴⁶ Conforme a PTC, extraído da base de dados interna "BDI Clientes" a nível de área MDF

- ▶ Receitas brutas mensais resultantes dos serviços de acesso

Às quais, de acordo com a abordagem, são então deduzidos:

- ▶ Os descontos
- ▶ Os custos associados ao tráfego, custos únicos comerciais e custos administrativos de instalação

para, finalmente, estimar os valores das receitas utilizados para construir a distribuição das receitas líquidas.

Anualização dos custos (e receitas) não recorrentes

Na sua 'Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2007 a 2009', o ICP-ANACOM determina as disposições estabelecidas para implementação desses mecanismos de anualização nos cálculos do CLSU são as seguidamente apresentadas:

- ▶ Custos e receitas "one-off" têm de ser anualizadas num período de tempo de 5 anos – vida média do cliente adotada noutras aplicações do CLSU
- ▶ Para cada ano estudado, devem considerar-se as seguintes componentes "one-off":
 - ❖ Custos e receitas anualizados que derivam da instalação de linhas de clientes dentro do mesmo ano analisado
 - ❖ Contribuições residuais anualizadas diferidas para linhas ativas que foram instaladas no passado

O ICP-ANACOM refere ainda que, na ausência de informação detalhada sobre linhas instaladas antes de 2007, devem ser adotadas algumas aproximações a fim de incorporar o critério de anualização acima mencionado.

A este respeito, o ICP-ANACOM descreve como uma abordagem possível a identificação da existência de potenciais relações entre linhas instaladas e linhas não rentáveis – juntamente com a compensação unitária – estimada pelos algoritmos do CLSU. O ICP-ANACOM especifica ainda que tais relações lógicas devem ser investigadas com base no facto de que os resultados CLSU obtidos nos anos 2007-2009 sob a anualização das instalações "one-off" correspondentes.

Adicionalmente, dado que as modificações requeridas terão um impacto maior nos cálculos de "clientes não rentáveis e "benefícios indiretos", o ICP-ANACOM conclui que a introdução das atualizações requeridas para contabilizar o efeito das linhas

instaladas antes de 2007, seja limitado somente a estas duas componentes do CLSU.

A PTC anualizou os custos e receitas não recorrentes com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da PTC de 5 anos, período idêntico ao definido na metodologia de apuramento dos CLSU para efeitos de cálculo do valor atual líquido das margens dos clientes em áreas rentáveis, utilizado no âmbito dos benefícios indiretos, no apuramento do benefício da ubiquidade.

Em cada ano são anualizados os custos e receitas não recorrentes afetos aos clientes instalados nesse ano, bem como os custos e receitas não recorrentes dos anos anteriores afetos aos clientes instalados nesses anos.

Apenas para anualização dos custos e receitas não recorrentes dos anos anteriores a 2007⁴⁷, a PTC efetuou um cálculo 'ad-hoc', igual ao utilizado no cálculo do CLSU de 2007-2009, baseado em algumas aproximações para estimar o impacto das anualizações das receitas e dos custos para o ano 2006, na medida em que as anualizações dos custos/receitas de instalação desses anos tenham impacto na avaliação dos CLSU de 2010.

Em linha com os cálculos do CLSU de 2007-2009, este número foi estimado com base em valores médios e funções que relacionem a variação do número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis e do respetivo custo médio unitário, com o volume de instalações efetuadas.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria dos CLSU dos anos de 2007-2009, excetuando um aspeto importante no que respeita à anualização dos custos (e receitas) não recorrentes de 2006, que é detalhada na subsecção seguinte.

ANUALIZAÇÃO DOS CUSTOS (E RECEITAS) NÃO RECORRENTES DE 2006

A PTC estima a compensação unitária associada às linhas não rentáveis de 2006, com a finalidade de capturar os efeitos causados pela incorporação da anualização.

⁴⁷ Aplica-se apenas a custos e receitas não recorrentes de 2006 que fazem o ajustamento do período de 2010

Nos cálculos do CLSU 2007-2009, a PTC estimou um coeficiente médio⁴⁸ para o período 2007-2009 para estimar o custo unitário revisto para clientes não rentáveis. Contudo, no cálculo submetido para 2010, a PTC considerou apenas o coeficiente de 2010 em vez da média de 2007-2010.

A PTC afirmou, na resposta a um pedido de esclarecimento, o seguinte:

"...no modelo CLSU de 2010, o ajustamento efetuado para as instalações diferidas foi só relativo a um ano (2006), enquanto que, para os anos anteriores, estes ajustamentos foram efetuados para um número superior de anos (2 - 4 anos).

De facto, a relação entre o custo unitário do modelo de clientes de 2010 com diferimento das instalações de 2007 a 2010 e o custo unitário do modelo de cliente sem diferimento das instalações, é uma melhor aproximação para calcular o custo unitário do modelo de cliente com o diferimento das instalações desde 2006 do que a relação calculada em anos anteriores, que somente consideram as instalações diferidas de um a três anos"

Por razões de consistência com o processo de ajustamento efetuado no período 2007-2009, a PTC deveria utilizar a mesma abordagem, estimando o custo unitário para 2010 utilizando o coeficiente médio para o período 2007-2010.

O quadro abaixo apresenta a estimativa do coeficiente revista para clientes não rentáveis para o ano 2010 após a incorporação dos mecanismos de anualização descritos até agora para linhas instaladas no ano 2006 de acordo com a metodologia da PTC e a abordagem seguida nos cálculos do CLSU 2007-2009:

[IIC]

	Abordagem da PTC	Abordagem baseada no CLSU 2007-2009

Tabela 5.3: Coeficiente revisto para clientes não rentáveis para o ano 2010 de acordo com as abordagens da PTC e os cálculos de 2007-2009 [fonte: Axon Consulting]

[FIC]

⁴⁸ Calculado como a % dos custos unitários considerando os diferimentos dos custos de instalação (2007-2009) sobre os custos unitários não considerando os diferimentos dos custos de instalação.

Na tabela seguinte, apresentamos o impacto estimado no cálculo dos CLSU de 2010 para Clientes Não Rentáveis seguindo a abordagem baseada nos CLSU de 2007-2009:

[IIC]

EUR	Abordagem da PTC	Abordagem baseada no CLSU 2007-2009	Dif

Tabela 5.4 Impacto estimado no cálculo dos CLSU de 2010 para Clientes Não Rentáveis seguindo a abordagem baseada nos CLSU de 2007-2009 [fonte: Axon Consulting]

[FIC]

Como apresentado acima, se for seguido o princípio da consistência usando a abordagem de 2007-2009 causaria um decréscimo no cálculo dos CLSU de 2010 para Clientes Não Rentáveis de cerca de **[IIC]** **[FIC]** EUR, o que representa 4,6% do valor dos CLSU dos clientes não rentáveis apresentado.

ANUALIZAÇÃO DOS CUSTOS (E RECEITAS) NÃO RECORRENTES DE 2006

Recomendação para o exercício de 2010

A fim de seguir o princípio da consistência, a PTC deveria estimar o custo unitário para o ano 2010 utilizando o coeficiente médio do período de 2007-2010 apresentado na Tabela 5.3.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

5.3. Verificação dos Cálculos

Nesta secção apresentam-se as tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca dos cálculos do CLSU de Clientes não Rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com os cálculos e algoritmos foram efetuadas ao longo dos seguintes fluxos de trabalho:

- ▶ Revisão da correção dos cálculos para o ano 2010 e 2011
- ▶ Verificação da concordância dos cálculos com as determinações metodológicas da ANACOM para o ano 2010 e 2011 (verificação de

consistência das várias Macros VBA e dos seus códigos respeitantes aos anos em análise)

- ▶ Verificação de que as fórmulas e algoritmos utilizadas para o cálculo do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis para o ano 2010 e 2011 são totalmente consistentes com as implementadas em 2007-2009

O principal objetivo da Verificação dos Cálculos consiste em verificar o modelo implementado pela PTC em termos de razoabilidade e consistência ao longo dos anos com a metodologia estabelecida e com as decisões da ANACOM.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

Conclusões da validação e situações relevantes

CUSTO POR ÁREA MDF

Em 2010, observámos que a fórmula aplicada na célula H7 sheet 'Up-dated Area model template' ficheiro '2010_NRD Step 3_Input from Area Model_v2.0' é diferente da usada nas restantes células (H8:H1859) da coluna H. Esta situação gera uma subvalorização de 31.590 euros nos custos dos "Inputs" do modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis.

CUSTO POR ÁREA MDF

Recomendação para o ano de 2010

Recomenda-se que a fórmula constante na célula H7 sheet 'Up-dated Area model template' ficheiro '2010_NRD Step 3_Input from Area Model_v2.0' seja corrigida, de forma a não subvalorizar os custos dos "Inputs" do modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis.

A diferença acima detetada no ano de 2010 não é materialmente relevante.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

5.4. Verificação do Tratamento dos Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca do tratamento de inputs relacionados com o CLSU de Clientes não Rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento de informação e valores entre os dados que constam dos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros que recebem esses dados. Todas estas análises efetuadas se referem aos dois anos em questão: 2010 e 2011.

O principal objetivo da Verificação do Tratamento dos Inputs consiste em assegurar que os valores ao longo dos modelos foram consistentemente utilizados através dos diferentes ficheiros, bem como avaliar a coerência do ajustamento dos inputs com a finalidade de calcular o CLSU.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação ao tratamento dos inputs dos Clientes não Rentáveis concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU calculados pela PTC para os anos 2007-2009, não existindo situações a reportar.

5.5. Reconciliação de Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada pelo CLSU para Clientes não Rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com a conciliação de inputs foram realizadas de acordo com o seguinte fluxo de trabalho:

- ▶ Avaliação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados para os anos 2010 e 2011
- ▶ Avaliação da exatidão do processo de extração de inputs para os anos 2010 e 2011
- ▶ Conciliação dos inputs com as correspondentes fontes de referência ou com os sistemas de informação para os anos 2010 e 2011
- ▶ Revisão da consistência dos processos de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2011)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados, a consistência das fórmulas de todos os anos e ainda a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos vieram.

O principal objetivo da conciliação dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o CLSU de Clientes não Rentáveis e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

Conclusões da validação e situações relevantes

CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS

Em 2011 verifica-se que existe uma diferença de 42.923 euros entre os ficheiros '2011_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' sheet 'Up-dated Area model template' (somatório da coluna H) e a sua fonte de referência: ficheiro '2011_Area model_v4.0' sheet 'Avoidable Cost' (somatório das colunas R:AC + AG:AH).

CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS

Recomendação para o ano 2011

Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2011_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' sheet 'Up-dated Area model template' somatório da coluna H e a sua origem (ficheiro '2011_Area model_v4.0' sheet 'Avoidable Cost' somatório das colunas R:AC + AG:AH).

A diferença acima detetada no ano de 2011 não é materialmente relevante.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

6. Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis

Neste capítulo apresentamos uma visão geral dos resultados referentes ao cálculo do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis e as conclusões dos correspondentes trabalhos de auditoria.

Em particular, este capítulo inclui a análise dos principais aspetos metodológicos e em que medida a abordagem da PTC está alinhada com as determinações estabelecidas pela ANACOM. Inclui a revisão da recolha de inputs e passos de processamento, que trabalham a informação final e conjunto de dados utilizados pelo modelo.

A revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis foi estruturada de acordo com as seguintes áreas de análise principais:

- ▶ *Visão geral dos resultados*
- ▶ *Revisão metodológica*
- ▶ *Verificação dos cálculos*
- ▶ *Verificação do tratamento dos inputs*
- ▶ *Reconciliação de inputs*

O objeto das tarefas de revisão e correspondentes conclusões são apresentados nas secções seguintes.

6.1. Visão geral dos resultados

O quadro abaixo apresentado resume o cálculo do custo líquido de postos públicos submetido pela PTC. Os postos públicos não rentáveis têm margens negativas entre -4,2 M EUR e -5,0 M EUR ao longo dos exercícios de 2010 e 2011. Pode também observar-se que, quase todas as áreas MDF apresentam um certo número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, e que a percentagem de postos públicos não rentáveis relativamente ao total de postos públicos tem aumentado de 83,7% em 2010 até 90,0% em 2011.

Para fins ilustrativos, e com vista a ter uma visão global das tendências utilizadas pelos diferentes indicadores para postos públicos não rentáveis, os valores ressubmetidos do CLSU de 2009 foram incluídos no quadro.

M EUR	2009	2010	2011
Postos públicos em áreas rentáveis [IC]			
Total das receitas perdidas			
Total dos custos evitáveis			
Margem			
Postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis			
Total das receitas perdidas	8,65	7,38	6,53
Total dos custos evitáveis	13,33	11,54	11,56
Margem	-4,68	-4,15	-5,03
% de postos públicos não rentáveis em postos públicos em áreas rentáveis [IC]			
Receitas perdidas			
Custo evitável			
Margem			
# Áreas e Clientes			
Número de áreas rentáveis com postos públicos	1.737	1.744	1.738
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.709	1.728	1.728
% de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	98,39%	99,08%	99,42%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	36.372	33.068	31.224
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	30.000	27.672	28.105
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	82,48%	83,68%	90,01%
Receita média por posto público em área rentáveis (RMPP)			
Receita mensal média por posto público em áreas rentáveis [IC]			
Receita mensal média por posto público não rentável em áreas rentáveis	24,04	22,24	19,35
Custo médio por posto público em área rentáveis (CMPP)			
Custo médio mensal por posto público em áreas rentáveis(€) [IC]			
Custo médio mensal por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	37,03	34,74	34,27

Tabela 6.1 : Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos
[fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

Verificou-se uma descida significativa nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos postos públicos para o período 2009-2011 a nível nacional, para todas as áreas. As razões para estas variações foram as seguintes:

- ▶ A desconexão de postos públicos em áreas rentáveis que varia desde 36,3 milhares em 2009 até 31,2 milhares em 2011 (correspondente a uma taxa de crescimento anual composta de -7,3%)

- ▶ A erosão do RMPP e a redução do CMPP a nível das áreas rentáveis, que varia desde [IIC] [FIC] euros em 2009 até [IIC] [FIC] em 2011 (correspondente a uma taxa de crescimento anual composta de [IIC] [FIC]) e de [IIC] [FIC] euros em 2009 até [IIC] [FIC] em 2011 respetivamente (correspondendo a uma taxa de crescimento anual composta de [IIC] [FIC])

A margem de postos públicos não rentáveis tem duas tendências diferentes ao longo do período 2009-2011.

- ▶ No período 2009-2010 a margem varia de 4,68 para 4,15 milhões de euros (-11,2%) devido:
 - ❖ Ao decréscimo no número de postos públicos não rentáveis que variou de 30.000 para 27.672 (-7,8 %)
 - ❖ Ao decréscimo do RMPP em comparação com o CMPP a nível de posto público não rentável (7,5% vs. 6,2%)
 - ❖ Às tendências gerais observadas a nível nacional para todos os postos públicos
- ▶ No período 2010-2011 a margem variou de 4,15 para 5,03 milhões de euros (+21,1%) devido:
 - ❖ Ao ligeiro aumento no número de postos públicos não rentáveis que variou de 27.672 para 28.105 (+1,6 %) com base nos resultados a nível nacional
 - ❖ Ao decréscimo do RMPP em comparação com o CMPP a nível de postos públicos não rentáveis (-13,0% vs -1,4%)
 - ❖ Às tendências gerais observadas a nível nacional para todos os postos publicos

6.2. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC para calcular o CLSU dos postos públicos não rentáveis é baseada em primeiro lugar na identificação de custos evitáveis e receitas perdidas de postos públicos em áreas MDF rentáveis e selecionando aquelas que apresentam uma margem negativa (proveitos – custos, ver secções 2.1 e 3.1 no que diz respeito a proveitos e custos relevantes).

É de realçar que há dois aspetos relevantes que são utilizados para calcular o CLSU de postos públicos não rentáveis:

- ▶ Estimativa de receitas perdidas e custos evitáveis
- ▶ Cálculo dos custos de acesso evitáveis para postos públicos

Estimativa de receitas perdidas e custos evitáveis

A PTC efetua o cálculo, tanto dos custos evitáveis como das receitas perdidas por posto público, a um nível de área MDF.

Custos evitáveis por área MDF consistem nas seguintes componentes:

- ▶ Custos de acesso: obtidos com base em custos de acesso mensais por números de linhas calculados no Modelo do Custo Evitável (ver secção 3) a nível de área MDF, multiplicados pelo número de meses do ano em que o posto público esteve ativo.
- ▶ Custos de tráfego: obtidos através da multiplicação dos volumes de tráfego pelo correspondente custo unitário calculado no modelo de Custo Evitável (ver secção 3) por tipo de chamada. Os volumes de tráfego são inicialmente disponibilizados pelo Departamento de postos públicos da PTC por cada posto público separadamente, mas sem qualquer distinção em termos de tipologia de chamada (tais como local on-net, off-net). O tráfego é então separado em diferentes tipos de chamada, baseado na informação extraída dos relatórios de receitas dos clientes (base de dados 'BDI clients').

Receitas perdidas por área MDF consistem nas seguintes componentes:

- ▶ Receitas de acesso: não são consideradas receitas de acesso, uma vez que (obviamente) não é cobrado nenhum preço mensal aos utilizadores dos postos públicos.
- ▶ Receitas de tráfego: inicialmente disponibilizadas pelo Departamento de postos públicos da PTC por cada posto público separadamente, mas sem qualquer distinção em termos de tipologia de chamada (tais como local on-net, off-net). As receitas são então separadas em diferentes tipos de chamadas baseadas na informação extraída dos relatórios das receitas dos clientes (base de dados 'BDI clients').

Cálculo dos custos de acesso evitáveis para postos públicos

Os custos de acesso evitáveis para os postos públicos são estimados como uma combinação entre a componente de custo dependente da distância e a componente de custo não dependente, e de forma similar ao que é feito na estimativa do CLSU para clientes e áreas não rentáveis.

No cálculo da componente do custo de acesso dependente da distância, considerando, como *input* relevante da distância (e dos custos unitários

equivalentes para aqueles Clientes Não Rentáveis), o comprimento do lacete desde a estação do posto público até ao MDF, como se todos os custos até aos interfaces MDF fossem evitados. A PTC utilizou para o modelo de postos públicos não rentáveis:

- ▶ Os mesmos rácios de evitabilidade aplicados no Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis
- ▶ O mesmo comprimento do lacete usado no Modelo de Área/Cliente não rentável em áreas rentáveis

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados dos CLSU de 2007-2009.

Assim, não foram encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis.

6.3. Verificação dos Cálculos

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes obtidas da revisão do cálculo do CLSU para postos públicos não rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com os cálculos e algoritmos foram desenvolvidas segundo os seguintes fluxos de trabalho:

- ▶ Revisão da exatidão dos cálculos para o ano 2010 e 2011
- ▶ Avaliação do cumprimento dos cálculos com as determinações metodológicas da ANACOM para o ano 2010 e 2011
- ▶ Verificação de que as fórmulas e algoritmos utilizados para os cálculos do Modelo Postos Públicos não rentáveis para o ano 2010 e 2011 são consistentes com aqueles implementados em 2007-2009

O principal objetivo desta tarefa é verificar o modelo implementado pela PTC em termos de razoabilidade e consistência através dos anos e a metodologia estabelecida e as decisões da ANACOM.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

Conclusões da validação e situações relevantes

RECEITAS ORIGINADAS POR CARTÕES DE CHAMADA POR TIPO DE CHAMADA

Algumas fórmulas aplicadas no intervalo de células C4:C22 sheet ' I_Calling cards' ficheiro 'yyyy_Ratios and parameters_v2.0' não se encontram corretas e consistentes entre os anos de 2010 e 2011, gerando diferenças para a sua fonte de referência ficheiro '20110509_TrafVirtItem2010' e 'TrafVirtItem2011', respetivamente, sheet 'global origem'. As diferenças apuradas encontram-se refletidas nas tabelas abaixo: **[IIC]**

2010 (minutos)	I_Calling cards	Global Origem	Diferenças	% variação de global origem

Tabela 6.2: Tráfego originado por tipos de chamadas do ano de 2010 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

2010 (EUR)	I_Calling cards	Global Origem	Diferenças	% variação de global origem

Tabela 6.3: Receitas por tipos de chamadas do ano de 2010⁴⁹ [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

2011 (minutos)	I_Calling cards	Global Origem	Diferenças	% variação de global origem

Tabela 6.4: Tráfego originado por tipos de chamadas do ano de 2011 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

⁴⁹ É de referir que a taxa do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) foi alterada de 20% para 21% a partir de 1de julho de 2010.

2011 (EUR)	I_Calling cards	Global Origem	DIF	% variação de global origem

Tabela 6.5: Receitas por tipos de chamadas do ano de 2011 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC

Foi solicitado à PTC na 3ª carta de pedidos de esclarecimento, o impacto que as diferenças acima detetadas nas tabelas afetas à atividade de "RECEITAS ORIGINADAS POR CARTÕES DE CHAMADA POR TIPO DE CHAMADA", tendo a PTC referido, em 6 de novembro de 2013, que poderia haver um impacto na área e no modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis, uma vez, que os ajustes de entradas para os volumes de tráfego variam um pouco.

No entanto, esta variação é muito pequena, inferior a 1%, não tendo um impacto relevante no modelo. Como se pode observar no ficheiro "YYYY_Ratio and Parameters_V2.0" a única atualização que poderia alterar o modelo é a que se refere à célula C16 da sheet 'I_Calling Cards ".

RECEITAS ORIGINADAS POR CARTÕES DE CHAMADA POR TIPO DE CHAMADA**Recomendação para os anos de 2010-2011**

Recomenda-se que a PTC proceda à correção das fórmulas aplicadas no intervalo de células C4:C22 sheet ' I_Calling cards' ficheiro 'yyyy_Ratios and parameters_v2.0', de forma a assegurar a coerência nos cálculos e a sua consistência entre os anos 2010 e 2011 e anos anteriores. Segundo a resposta da PTC a um pedido de esclarecimentos, apenas a receita afeta ao serviço "Call originated from PT non-payphone lines" tem impacto no modelo, de menos 563.560 minutos (Ver 1ª tabela acima de 2010).

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

6.4. Verificação do Tratamento dos Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca do tratamento dos inputs relacionados com o CLSU para os Postos Públicos não rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento de informação e valores entre os dados que constam dos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros que recebem esses dados. Todas estas análises efetuadas se referem aos dois anos em questão: 2010 e 2011.

O principal objetivo da Verificação do Tratamento dos Inputs consiste em assegurar que os valores dos modelos foram consistentemente utilizados através dos diferentes ficheiros, bem como avaliar a coerência do ajustamento dos inputs para efeitos do cálculo do CLSU.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação ao tratamento dos inputs dos Postos Públicos não Rentáveis concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU calculados pela PTC para os anos 2007-2009, não existindo situações a reportar.

6.5. Reconciliação de Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada no cálculo do CLSU para postos públicos não rentáveis para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com a reconciliação dos inputs foram desenvolvidas ao longo dos seguintes fluxos de trabalho:

- ▶ Verificação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados para os anos 2010 e 2011
- ▶ Verificação da exatidão do processo de extração de inputs para os anos 2010 e 2011
- ▶ Reconciliação dos inputs com as fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação para os anos 2010 e 2011
- ▶ Revisão da consistência do processo de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2011)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados, a consistência das fórmulas de todos os anos e ainda a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos vieram.

O principal objetivo da reconciliação dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o CLSU para postos públicos não rentáveis e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Apresentamos, abaixo, uma visão detalhada dos assuntos que surgiram durante os trabalhos de auditoria.

Conclusões da validação e situações relevantes

VOLUMES DE TRÁFEGO

Relativamente aos trabalhos de conciliação relativos aos volumes provenientes do SCA e a informação usada no cálculo do CLSU, foram detetados alguns desvios.

As tabelas seguintes apresentam os volumes provenientes das duas fontes para cada ano, i.e., 2010 e 2011. **[IIC]**

2010 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 6.6 Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2010 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

2011 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 6.7 volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2011 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para os exercícios de 2010 e 2011, de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, tendo esta respondido a 8 de novembro de 2013, que uma grande parte das diferenças são explicadas pelo facto de que os volumes dos cartões virtuais incluídos no sistema de contabilidade de custos são os minutos pagos (volumes do SCA), enquanto que no modelo CLSU os volumes dos cartões virtuais referem-se aos minutos de facto encaminhados na rede.

Nas tabelas comparativas enviadas pela PTC (ver tabelas abaixo), a mesma adicionou uma coluna com os volumes ajustados⁵⁰ provenientes do SCA. **[IIC]**

⁵⁰ Volumes ajustados correspondem aos minutos reais feitos pelos cartões virtuais

2010 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA Ajustado ⁵¹	Diferença com SCA Ajustado	% Variação

Tabela 6.8 Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2010 após justificação da PTC enviada em 8 de novembro de 2013
[fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

2011 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA Ajustado ⁵²	Diferença com SCA Ajustado	% Variação

Tabela 6.9 Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2011 após justificação da PTC enviada em 8 de novembro de 2013
[fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

A PTC ainda acrescentou que tal como indicado para o tráfego do cliente, uma vez que os volumes de tráfego são utilizados para estimar os custos evitáveis unitários, os volumes utilizados no CLSU dão uma abordagem conservadora nos resultados do modelo.

Além disso, ao usar os volumes no sistema de contabilidade de custos para calcular o custo por minuto do tráfego de telefones públicos, dá origem a um menor custo por minuto, sendo a abordagem utilizada pela PTC duplamente conservadora.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para 2010 e 2011, já tinham ocorrido no cálculo do CLSU de 2007-2009, mostrando que os volumes incluídos no CLSU eram inferiores aos constantes no SCA.

Adicionalmente, a PTC, nos cálculos de 2007-2009, tinha já referido que isto iria continuar a acontecer em anos futuros.

"A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores."

⁵¹ Minutos reais feitos pelos cartões virtuais extraídos do SCA

⁵² Idem

"...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego"

"...verificam-se nos postos públicos os mesmos tipos de desvios identificados no ponto 4 relativamente a toda a base de clientes, [...] quer quanto aos exercícios subsequentes."

A ANACOM, a este respeito determinou na sua decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009 o seguinte:

"Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para o período de 2007 a 2009."

RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

Conclusão para os exercícios 2010 e 2011

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.

Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

RECEITAS

Relativamente aos trabalhos de conciliação relativos às receitas provenientes do SCA e a informação usada no cálculo do CLSU, foram detetados alguns desvios.

As tabelas seguintes apresentam as receitas provenientes das duas fontes para cada ano, i.e., 2010 e 2011. **[IIC]**

2010 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 6.10 Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2010 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

2011 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 6.11 Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2011 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação de receitas afetas aos postos públicos realizada para os exercícios de 2010 e 2011, de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, tendo esta respondido a 8 de novembro de 2013, que uma grande parte das diferenças advém da receita com cartões virtuais. Essa receita no SCA foi ajustada para as contas financeiras que apresentaram um menor valor do que nos sistemas operacionais (ver tabelas enviadas pela PTC abaixo). **[IIC]**

2010 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 6.12 Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2010 após justificação da PTC enviada a 8 de novembro de 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

2011 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 6.13 Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2011 após justificação da PTC enviada a 8 de novembro de 2013
[fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Na comparação das receitas, as receitas incluídas no modelo CLSU são superiores às do SCA, estando a PTC a ter uma abordagem conservadora no que respeita ao cálculo do CLSU.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para 2010 e 2011, já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009 mostrando que as receitas incluídas no CLSU eram superiores às mostradas no SCA.

Adicionalmente, a PTC, nos cálculos de 2007-2009 tinha já referido que isto iria continuar a acontecer em anos futuros:

"A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores."

"...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego"

"...verificam-se nos postos públicos os mesmos tipos de desvios identificados no ponto 4 relativamente a toda a base de clientes, [...] quer quanto aos exercícios subsequentes."

A ANACOM, a este respeito determinou na sua decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009 o seguinte:

"Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para o período de 2007 a 2009."

RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

Conclusão para os exercícios 2010 e 2011

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar as receitas para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para os anos 2010 e 2011, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela PTC.

Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas

Este capítulo apresenta uma visão geral dos resultados relacionados com o cálculo do CLSU para reformados e pensionistas e as conclusões dos correspondentes trabalhos de auditoria.

Em particular, este capítulo inclui a análise dos aspetos metodológicos mais importantes e em que medida a estratégia da PTC está de acordo com as determinações estabelecidas pela ANACOM. Inclui a revisão da recolha e tratamento de inputs a partir da informação e dados utilizados através do modelo.

A revisão do CLSU para reformados e pensionistas foi estruturada focando-se nas seguintes principais áreas de análise:

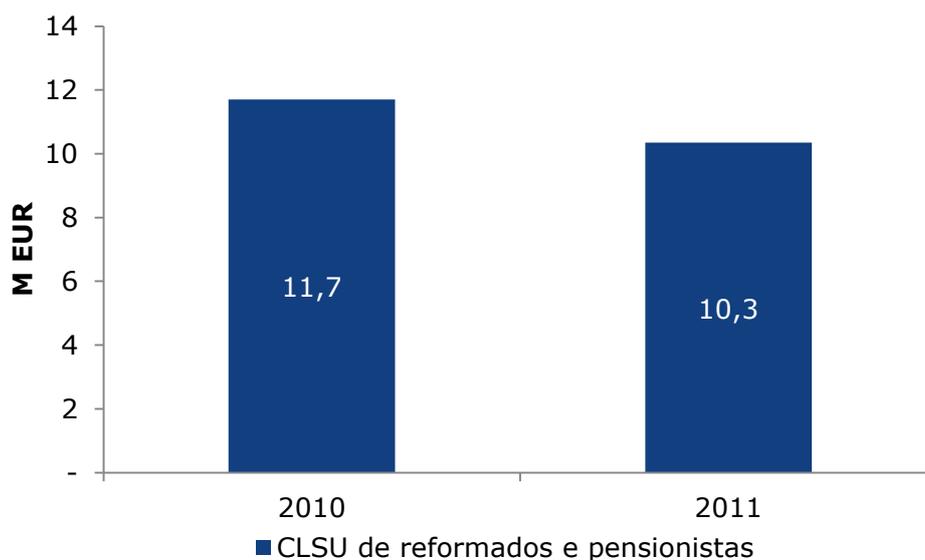
- ▶ *Visão geral dos resultados*
- ▶ *Revisão metodológica*
- ▶ *Verificação dos cálculos*
- ▶ *Revisão dos inputs*

Os resultados das tarefas de revisão e correspondentes conclusões são apresentados nas secções seguintes.

7.1. Visão geral dos resultados

De acordo com as determinações da ANACOM (ver secção 1.4), a PTC tem a obrigação de oferecer 50% de desconto no aluguer de linhas a subscritores pensionistas e reformados, cujas famílias auferam um rendimento mensal igual ou inferior ao salário mínimo nacional (pensionistas elegíveis). A componente do CLSU para pensionistas é determinada como resultado das estimativas da PTC sobre os descontos atuais.

Os resultados para os anos 2010 e 2011 são apresentados na tabela abaixo.



Exposição 7.1 CLSU de reformados e pensionistas para os anos 2010 e 2011 [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

No quadro seguidamente apresentado, o total do CLSU para reformados e pensionistas bem como o número de reformados e pensionistas contabilizado são mostrados para o período 2010-2011.

Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global da evolução ocorrida nos reformados e pensionistas, os valores ressubmetidos do CLSU de 2009 foram incluídos no quadro.

	2009	2010	2011
Número de reformados e pensionistas elegíveis	189.391	171.223	151.336
AaA %		-9,59%	-11,61%
CLSU para reformados e pensionistas (€)	12.947.533	11.705.510	10.345.946
AaA %		-9,59%	-11,61%

Tabela 7.1 CLSU e número de pensionistas elegíveis para os anos 2010 e 2011 [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

A tendência verificada no CLSU para reformados e pensionistas, que varia de 12,95 milhões euros para 10,35 milhões euros durante o período 2009-2011 é diretamente proporcional ao decréscimo no número de reformados e pensionistas elegíveis durante o mesmo período.

7.2. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC para calcular o CLSU de reformados e pensionistas é baseada na seguinte abordagem:

"O número de pensionistas elegível num dado ano é calculado como a receita total dos pensionistas elegíveis nesse ano, dividido, pelo valor da assinatura de linha anual a pagar pelos reformados elegíveis. Este método tem a vantagem de evitar situações pro-rata que de outra forma seriam geradas por pensionistas não ativos para o ano inteiro financeiro. Os valores das receitas foram retirados do Sistema Financeiro da PTC"

Por outras palavras, a estimativa baseia-se na seguinte fórmula:

$$\begin{aligned} & \text{CLSU dos Reformados e Pensionistas} \\ & = \text{Total de Controlo Financeiro} * \text{Elasticidade de preço} \end{aligned}$$

Onde:

- ▶ CLSU dos reformados e pensionistas: valor do CLSU associado aos 50% de desconto para reformados e pensionistas
- ▶ Total de Controlo Financeiro: valor registado nas contas da PTC referente aos descontos dados a reformados e pensionistas no âmbito do serviço universal
- ▶ Elasticidade-preço: variação da procura dos reformados e pensionistas face às flutuações existentes no preço (influência do preço).

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas.

7.3. Verificação dos Cálculos

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca dos cálculos do CLSU para reformados e pensionistas para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com os cálculos e algoritmos foram efetuadas ao longo dos seguintes fluxos de trabalho:

- ▶ Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração para os anos 2010 e 2011 incluindo a identificação/validação de:
 - ❖ Montantes totais dos Controlos financeiros
 - ❖ Média mensal dos preços de aluguer
- ▶ Assegurar a consistência entre processos de extração de inputs entre o ano 2010, 2011 e os anos 2007-2009
- ▶ Reconciliar inputs com as fontes de referência para todos os anos sob análise (2010 e 2011)
- ▶ Assegurar que os pensionistas que têm descontos têm realmente direito a eles para todos os anos analisados (2010 e 2011)

O principal objetivo da Verificação dos Cálculos consiste em verificar o modelo implementado pela PTC em termos de razoabilidade e consistência ao longo dos anos e a metodologia estabelecida e as decisões da ANACOM.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação aos cálculos dos Reformados e Pensionistas concluímos que os cálculos efetuados pela PTC são consistentes com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009.

7.4. Revisão dos Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria bem como as conclusões relevantes acerca da reconciliação da informação utilizada para o cálculo do CLSU para os reformados e pensionistas para os dois anos (2010 e 2011).

As tarefas de auditoria relacionadas com a reconciliação dos inputs foram desenvolvidas ao longo dos seguintes fluxos de trabalho:

- ▶ Verificação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados para os anos 2010 e 2011
- ▶ Verificação da exatidão do processo de extração de inputs para os anos 2010 e 2011
- ▶ Reconciliação dos inputs com as fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação para os anos 2010 e 2011
- ▶ Revisão da consistência do processo de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2011)

O principal objetivo da Revisão da Conciliação dos Inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o CLSU de reformados e pensionistas e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem também verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa reconciliação dos inputs dos Reformados e Pensionistas concluímos que são coerentes com os sistemas de informação da PTC.

Adicionalmente, verificámos que os inputs utilizados pela PTC são também consistentes com os aprovados pela ANACOM na sua decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não existindo situações a reportar.

8. Revisão de Benefícios Indiretos

Este capítulo apresenta uma visão geral dos resultados respeitantes ao cálculo dos Benefícios Indiretos, e as conclusões dos correspondentes trabalhos de auditoria.

Em particular, este capítulo inclui a análise dos aspetos metodológicos mais importantes e em que medida a abordagem da PTC está de acordo com as determinações estabelecidas pela ANACOM. Inclui a revisão da recolha dos inputs e dos passos do processamento a partir da informação e dados utilizados ao longo do modelo.

A revisão do cálculo dos Benefícios Indiretos foi estruturada focando-se nas seguintes áreas de análise:

- ▶ *Visão geral dos resultados*
- ▶ *Revisão metodológica*
- ▶ *Revisão dos cálculos*
- ▶ *Revisão dos inputs*

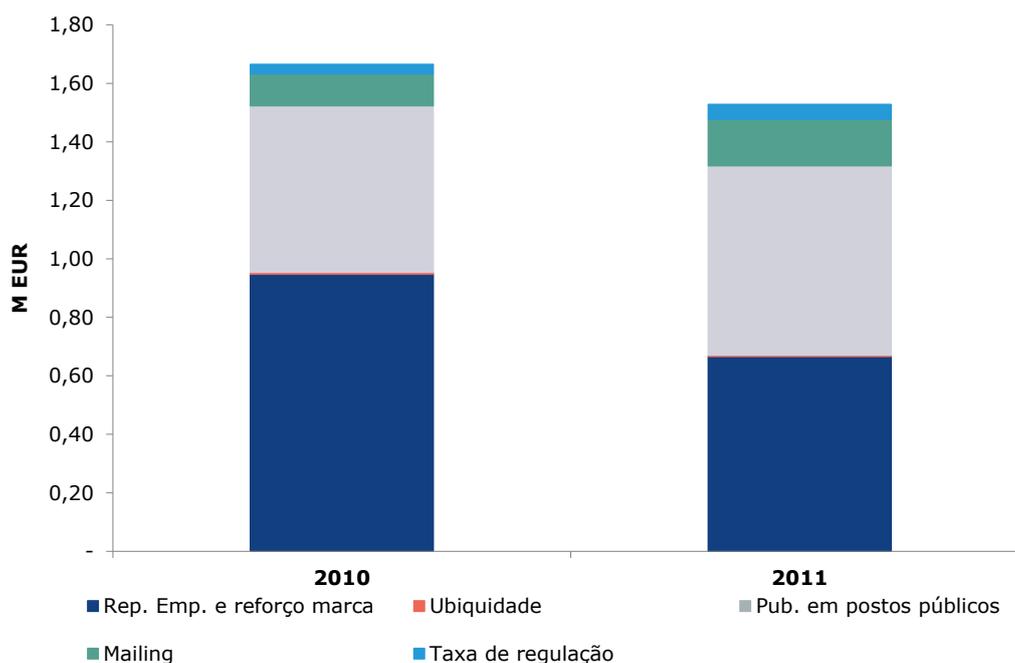
O objeto das tarefas de revisão e correspondentes conclusões são apresentados nas secções seguintes.

8.1. Visão geral dos resultados

Os benefícios indiretos são classificados de acordo com as seguintes categorias:

- ▶ Reputação empresarial e reforço da marca
- ▶ Ubiquidade
- ▶ Publicidade em postos públicos
- ▶ Mailing
- ▶ Taxa de regulação

O quadro seguinte apresenta os benefícios indiretos separados pelas categorias acima referidas para o período 2010-2011:



Exposição 8.1 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2010 e 2011, por categoria
[fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

Constata-se através desta exposição que as duas principais componentes dos benefícios indiretos são:

- ▶ 'Reputação empresarial e reforço da marca' que representa 57% e 44% para os anos 2010 e 2011 respetivamente
- ▶ 'Publicidade em postos públicos' que representa 34% e 42% para os anos 2010 e 2011 respetivamente

Os valores globais de todas as categorias são apresentados no quadro seguinte para os anos 2010 e 2011.

Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global das tendências seguidas pelos diferentes benefícios indiretos, os valores ressubmetidos dos benefícios indiretos de 2009 foram incluídos no quadro.

EUR	2009	2010	2011
Reputação empresarial e reforço da marca	3.717.046	946.848	665.258
Ubiquidade	9.186	6.663	4.579
Publicidade em postos públicos	539.381	569.219	647.583
Mailing	321.053	108.986	158.599
Taxa de regulação	18.184	33.700	52.741
Total de benefícios indiretos	4.604.850	1.665.415	1.528.761

Tabela 8.1 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2010 e 2011, por categoria [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

Em termos gerais, a tendência verificada nos Benefícios Indiretos, que varia entre 4,60 milhões euros e 1,53 milhões euros durante o período 2009-2011 é principalmente devida ao decréscimo na 'Reputação empresarial e reforço da marca' que caiu de 3,72 milhões euros em 2009 para 0,67 milhões em 2011 (correspondendo a uma taxa de crescimento anual composta⁵³ de -57,7%). Esta variação na Reputação empresarial e reforço da marca resulta da mudança de fonte para obter a '*Valorização da imagem de marca*' (ver secção abaixo).

8.2. Reputação empresarial e reforço da marca

8.2.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$USO_{BV} = BV * WACC * \% \text{ receitas das OSU} * \% \text{ linhas da OSU}$$

onde:

- ▶ USO BV: Valorização da marca para o Serviço Universal
- ▶ BV: Valor da marca do Grupo PT extraída de uma fonte externa
- ▶ WACC: Custo médio ponderado do capital
- ▶ % receitas das OSU: receitas provenientes da prestação do Serviço Universal (apenas retalho)/Receitas totais do Grupo PT
- ▶ % linhas da OSU: linhas que geram Custo Líquido Universal / total de linhas

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Reputação empresarial e reforço da marca.

⁵³ CAGR, Abreviatura Inglesa de Taxa Anual de Crescimento Composta

8.2.2. Revisão dos Cálculos

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativa à reputação empresarial e reforço da marca.

8.2.3. Revisão de Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da revisão da informação empregue a nível do benefício indireto: Reputação empresarial e reforço da marca para os anos 2010 e 2011.

As seguintes atividades foram desenvolvidas em relação às tarefas de auditoria:

- ▶ Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração para os anos 2010 e 2011 incluindo a identificação/validação de:
 - ❖ Valorização da marca da PT
 - ❖ Receitas totais do grupo
- ▶ Assegurar a consistência entre o processo de extração de inputs entre o ano 2010 e o ano 2011
- ▶ Reconciliar inputs com fontes de referência para todos os anos analisados (2007-2011)

O principal objetivo da tarefa de revisão de inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) usados para estimar o benefício indireto: Reputação empresarial e reforço da marca e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a adequação dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

VALORIZAÇÃO DA MARCA DA PT

Uma vez que a fonte utilizada para estimar o valor da marca PT, estudo European Brand Institute (EBI), não está disponível desde 2011⁵⁴, a ANACOM na sua deliberação de 20.06.2013 relativa aos *resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2007 a 2009* antecipou este assunto ao estabelecer os estudos da

⁵⁴ De acordo com o nosso entendimento a fonte EBI elabora a sua estimativa de valorização da marca com base em dados financeiros do ano anterior ao analisado, i.e. os estudos de valorização da marca do ano X usam valores financeiros do ano X-1 (lead-time). Por exemplo, o valor da marca para 2011 é estimado com base nos registos financeiros de 2010.

Brand Finance como a nova fonte para estimar a valorização da marca PT a partir de 2010:

"No que concerne ao facto de o estudo do EBI ter deixado a partir de 2011 de contemplar a marca "Portugal Telecom", e tendo presente que existe pelo menos outra fonte para a determinação do valor da marca que também é reconhecida pela sua independência e reputação, o ICP-ANACOM determina que, a partir de 2010, para apuramento do benefício indireto relativo à "reputação empresarial e reforço da marca" sejam usados os estudos de valorização da marca elaborados pelo Brand Finance"

Esta alteração na fonte implicou um decréscimo considerável no valor da valorização da imagem de marca da PT. A diferença no período 2007-2011 pode ser observada no quadro seguinte:

M EUR	2007	2008	2009	2010	2011
European Brand Institute (EBI)	2.065	2.192	2.239	N/D	N/D
Brand Finance	N/D	944	1.079	824	692
Variação	-	-56,9%	-51,8%	-	-

Tabela 8.2: Estudos de valorização da marca do European Brand Institute e do Brand Finance para os períodos 2007-2011 (N/D – Não Disponível) [fonte: Axon Consulting]

Nota: Os valores destacados não foram os usados nos cálculos

Adicionalmente, verificámos que a PTC considerou corretamente os estudos do Brand Finance como fonte do valor da marca PT.

VALORIZAÇÃO DA MARCA DA PT

Conclusão para os exercícios 2010 e 2011

O input utilizado pela PTC para os dois anos, 2010 e 2011, é aceitável e está de acordo com as determinações da ANACOM.

OUTPUT REPUTAÇÃO EMPRESARIAL E REFORÇO DA MARCA

Verifica-se que existe uma diferença de 8.023 euros, entre a célula D5 (Brand value) sheet 'Indirect benefits' ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006)' e a sua fonte de referência sheet 'O_Summary' ficheiro 'Indirect benefits_v2.0_2010 (2003-2006)' célula D5.

Contudo, verificámos com a PTC, que esta diferença fica a dever-se ao facto daquela sheet do "output report" não ter sido atualizada. Adicionalmente, verificámos que o valor usado para os resultados apresentados dos CLSU foram

calculados com base nos valores atualizados (extraídos do ficheiro 'Indirect benefits_v2.0_2010 (2003-2006)').

OUTPUT REPUTAÇÃO EMPRESARIAL E REFORÇO DA MARCA

Recomendação para o exercício 2010

De forma a garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos Benefícios Indiretos e os resultados apresentados, somos de opinião que a PTC deveria atualizar o ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006) sheet 'Indirect benefits' célula D5 (Brand value) com os valores corretos. Deve ser salientado que esta recomendação não tem impacto nos resultados dos CLSU apresentados.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

8.3. Ubiquidade

8.3.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Valor da Ubiquidade para o USO} \\ = \text{Valor Atual Líquido} * \text{no. de Clientes Beneficiários da Ubiquidade} \end{aligned}$$

Por um lado, o Valor Atual Líquido (*NPV of clients profit*) de lucro foi calculado como cinco vezes a média de receita líquida de clientes em áreas rentáveis, descontadas com base no WACC da PTC.

Por outro lado, o número de clientes a ser considerado nas estimativas para o Benefício da Ubiquidade foi calculado multiplicando PC_{PSU} , a quota de mercado de PTC e $Ea_{Canrpar}$:

$$\text{no. of Ubiquity Benefit Customers} = PC_{PSU} * Ea_{Canrpar}$$

A última foi calculada através da seguinte fórmula:

$$Ea_{Canrpar} = AD * PDCA * PCPA * PCNPA * PPAC$$

onde:

- ▶ $Ea_{Canrpar}$: Desconexões anuais de clientes não rentáveis que mudam de uma área não rentável para uma área rentável com concorrência

- ▶ AD: Total das desconexões anuais
- ▶ PDCA: Percentagem de desligamentos por parte de clientes por causa da mudança de endereço
- ▶ PCPA: Percentagem de Mudanças de Clientes para Áreas Rentáveis. Esta percentagem representa a probabilidade de um cliente que muda de endereço se mudar para uma área rentável. É calculada utilizando clientes como *driver*: número de clientes rentáveis/número de clientes.
- ▶ PCNPA: Percentagem de Clientes de áreas não rentáveis. Esta percentagem define a probabilidade de um cliente que muda de endereço ter como origem uma área não rentável. É determinada como: $1 - PC_{PA}$
- ▶ PPAC: Percentagem de áreas rentáveis com concorrência. Esta percentagem representa a probabilidade de um cliente selecionar outro operador quando muda para uma área rentável.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Ubiquidade.

8.3.2. Revisão dos Cálculos

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à ubiquidade.

8.3.3. Revisão dos Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada para o Cálculo do Benefício Indireto da Ubiquidade para os anos analisados (2010 e 2011).

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ▶ Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração para o ano 2010 incluindo a identificação/validação de:
 - ❖ Número total de desconexões
 - ❖ A percentagem de clientes que desligaram os serviços alegando mudança de endereço
 - ❖ Quota de Mercado de acessos diretos da PTC

- ❖ Receita média por linha PSTN em áreas rentáveis
- ❖ Custo médio por linha PSTN em áreas rentáveis
- ▶ Assegurar a consistência dos processos de extração de inputs entre o ano 2010 e o ano 2011
- ▶ Reconciliar os inputs com fontes de referência para todos os anos analisados (2010-2011)

O principal objetivo da revisão dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o Benefício Indireto da Ubiquidade e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades consistem também em verificar a correção e adequação dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à ubiquidade.

8.4. Publicidade em postos públicos

8.4.1. Revisão metodológica

De forma a avaliar os benefícios indiretos decorrentes da publicidade em postos públicos, a ANACOM (na sua decisão sobre "*Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas*") referiu o seguinte:

"Considera-se que para efeitos do apuramento do valor associado a este benefício indireto se deve ter em conta unicamente os postos públicos não rentáveis, uma vez que apenas estes deixariam de existir se a PTC não tivesse a obrigação de prestar o SU.

Este efeito é avaliado pela seguinte fórmula:

$$BP_{pp} = Ed_{ppp} \times P_{ppnr} \times V_{ep}$$

Em que:

BP_{pp} – Benefício da publicidade nos postos públicos

Ed_{ppp} - Espaço disponível para publicidade nos postos públicos incluindo espaço ocupado pelo logótipo do PSU

P_{ppnr} - Percentagem de postos públicos não rentáveis

Vep - Valor do espaço publicitário

De forma a estimar o benefício proveniente da publicidade em postos públicos a ser considerado no CLSU, a PTC adotou a fórmula seguinte:

$$TAVUP = CCA + \sum_{type\ 1}^{no.\ types} P_i * PUP_i * AASP_i * UPASP_i$$

onde:

- ▶ TAVUP: Valor Total de Publicidade de Postos Públicos Não Rentáveis
- ▶ CCA: Contrato de Publicidade com a CEMUSA
- ▶ P: Número de Postos Públicos com publicidade
- ▶ PUP: Percentagem de Postos Públicos Não Rentáveis
- ▶ AASP: Espaço Disponível para Publicidade por Posto Público
- ▶ UPASP: Preço Unitário de Espaço para Publicidade por Posto Público por m2

Para efetuar o cálculo acima, a PTC dividiu o total dos seus postos públicos nas seguintes categorias (identificadas através do index 'type' na fórmula).

Categorias dos Postos Públicos
Nichos com Vidros - Linha Expo'98 - Interior
Nichos com Vidros - Linha Expo'98 - Exterior
Nichos com Coluna Rectangular (Campânulas) - Exterior
Cabinas Metálicas - Sem MUPI
Cabinas Metálicas - Com MUPI
Cabina CEMUSA (Interior): usada pela PT

Tabela 8.3: Categorias dos Postos Públicos da PTC [fonte: PTC]

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Publicidade em postos públicos.

8.4.2. Revisão dos Cálculos

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à publicidade em postos públicos.

8.4.3. Revisão dos Inputs

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação usada para o Cálculo do Benefício Indireto da Publicidade dos Postos Públicos para os dois anos (2010 e 2011).

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ▶ Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração para o ano 2010, incluindo a identificação/validação de:
 - ❖ Conteúdo dos contratos ente a PTC e a CEMUSA
 - ❖ Preço unitário de publicidade por m²
- ▶ Assegurar a consistência entre processos de extração de inputs entre o ano 2010 e o ano 2011
- ▶ Reconciliar os inputs com as suas fontes de referência para todos os anos analisados (2010-2011)

O principal objetivo da revisão dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o Cálculo do Benefício Indireto da Publicidade dos Postos Públicos e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à publicidade em postos públicos.

8.5. Mailing

8.5.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$USO_{MB} = APBC * PUSC * PBIA$$

onde:

- ▶ USO_{MB}: Benefício do Mailing relativo ao Serviço Universal
- ▶ APBC: Custo Anual de selagem e envio das faturas (impressão + envelope + selo)

- ▶ PUSC: Percentagem de Clientes do serviço Universal. Esta percentagem é calculada como: clientes OSU / clientes de retalho da PTC.
- ▶ PBIA: Percentagem de faturas incluindo publicidade

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto- Mailing.

8.5.2. Revisão dos Cálculos

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo ao mailing.

8.5.3. Revisão dos Inputs

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada para o Cálculo do Benefício Indireto do Mailing para os dois anos (2010 e 2011).

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ▶ Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração para o ano 2010, incluindo a identificação/validação de:
 - ❖ Número total de clientes a retalho extraídos do Modelo de Área
 - ❖ Número de clientes OSU extraídos dos Modelos de Área e de Cliente não rentável em áreas rentáveis
 - ❖ Percentagem de faturas que incluem publicidade
- ▶ Assegurar a consistência entre os processos de extração de inputs entre o ano 2010 e o ano 2011
- ▶ Reconciliar os inputs com as suas fontes de referência para todos os anos analisados (2010-2011)

O principal objetivo da revisão da reconciliação dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o Benefício Indireto do Mailing e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades têm como objetivo, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

OUTPUT MAILING

Verifica-se que existe uma diferença de 2.358 euros, entre a célula D8 (Mailing) sheet 'Indirect benefits' ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006)' e a sua fonte de referência sheet 'O_Summary' ficheiro 'Indirect benefits_v2.0_2010 (2003-2006)' célula D8.

Contudo, verificámos, com a PTC, que esta diferença fica a dever-se ao facto daquela sheet do "output report" não ter sido atualizada. Adicionalmente, verificámos que o valor usado para os resultados apresentados dos CLSU foram calculados com base nos valores atualizados (extraídos do ficheiro 'Indirect benefits_v2.0_2010 (2003-2006)').

OUTPUT MAILING

Recomendação para o exercício 2010

De forma a garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos Benefícios Indiretos e os resultados apresentados, somos de opinião que a PTC deveria atualizar o ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006) sheet 'Indirect benefits' célula D8 (Mailing) com os valores corretos. Deve ser salientado que esta recomendação não tem impacto nos resultados dos CLSU apresentados.

Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 29 de janeiro de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2010-2011, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

8.6. Taxa de regulação

8.6.1. Revisão metodológica

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$RCV = TRC * \left(\frac{PTRBC}{TRBC} - \frac{PTRC}{TRC} \right)$$

onde:

- ▶ RCV: Valor da Taxa de Regulação
- ▶ TRC: Total da Taxa de Regulação. Esta é a taxa paga por todos os operadores de telecomunicações à ANACOM

- ▶ PTRBC: Receitas da Portugal Telecom antes da Obrigação de Prestação do Serviço Universal
- ▶ TRBC: Total de receitas antes da Obrigação de Prestação do Serviço Universal. Este é o total de receitas de todos os operadores de telecomunicações tendo em conta as receitas de OSU.
- ▶ PTRC: Receitas da Portugal Telecom considerando o OSU
- ▶ TRC: Total das receitas considerando o OSU. Este é o total de receitas de todos os operadores de telecomunicações excluindo as receitas de OSU.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3) , incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Taxa de regulação.

8.6.2. Revisão dos Cálculos

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à taxa de regulação.

8.6.3. Revisão dos Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da informação utilizada para o cálculo do benefício indireto relativo à Taxa de regulação para os dois anos (2010 e 2011).

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- ▶ Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondentes processos de extração para o ano 2010 incluindo a identificação/validação de:
 - ❖ Valor total pago à ANACOM pela PTC e pelos outros operadores
 - ❖ Receitas totais da PTC e dos outros operadores
- ▶ Assegurar a consistência entre os processos de extração de inputs entre o ano 2010 e o ano 2011
- ▶ Reconciliar os inputs com as suas fontes de referência para todos os anos analisados (2010-2011)

O principal objetivo da revisão dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o benefício indireto relativo à Taxa de regulação e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades têm ainda como objetivo, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à taxa de regulação.

9. Recomendações de Auditoria e conclusões

Neste capítulo apresentamos as principais recomendações e conclusões dos nossos trabalhos de revisão aos CLSU para os anos 2010-2011. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas para os exercícios correntes.

9.1. Resumo das conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU

O seguinte quadro, apresenta as conclusões e recomendações resultantes da nossa revisão metodológica e trabalho de auditoria aos CLSU para os anos 2010-2011.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	<p>EFEITO DE ENCLAVE</p> <p>Recomendação para exercícios futuros</p> <p>Verificámos que a PTC continua a incluir na informação disponibilizada referências ao Efeito de Enclave. Dado que este efeito já não é utilizado pela PTC, as referências ao mesmo podem causar alguma confusão e, consequentemente, recomendamos que a PTC exclua todas essas referências na informação a ser disponibilizada em anos futuros.</p>	4.2
2.	<p>RECEITAS DE ACESSO DE LINHAS ALUGADAS A NÍVEL NACIONAL 2010</p> <p>Recomendação para o ano de 2010</p> <p>Recomenda-se que a fórmula utilizada em 2010 para o cálculo de receitas de acesso de linhas alugadas a nível nacional células C10 e D10 sheet 'I_leased lines_SC' ficheiro '2010_Area model_Input_v2.0', seja idêntica à fórmula utilizada para os cálculos do CLSU 2007-2009 e 2011.</p>	4.3
3.	<p>RECEITA DE ACESSO POR SERVIÇO E SEGMENTO POR MDF (PSTN/ISDN E IPTV)</p> <p>Recomendação para os anos de 2010 e 2011</p> <p>Recomenda-se que os dados contidos no ficheiro '_yyyy_Area model_Input_v2.0' sheet 'I_Area IPTV' sejam atualizados de forma a assegurar a sua consistência com os ficheiros de origem: ficheiro 'yyyy output_area-model_for-IPTV out FAC.txt'.</p>	4.4

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
4.	<p>NÚMERO DE WLR POR ÁREA DE MDF Recomendação para o ano de 2010 A PTC deveria corrigir o número médio de linhas WLR utilizado em 2010 assegurando a consistência para com a sua fonte de referência.</p>	4.5
5.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011 A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar o número de linhas de acesso considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que o número de linhas de acesso considerados para efeitos de CLSU é, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
6.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011 A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
7.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011 A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011 Esta situação afeta o cálculo do CLSU das Áreas Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
8.	<p>TRÁFEGO DE POSTOS PÚBLICOS POR SEGMENTO E TIPO POR ÁREA MDF Recomendação para o ano de 2011</p> <p>Apesar de as diferenças detetadas não serem materialmente relevantes, recomendamos que seja assegurada a consistência de dados entre os dados que alimentam a sheet de destino 'O_Call volumes' do ficheiro '2011_Area model_Input_v2.0' e a sua origem 'dpp-distributed' do ficheiro '2011_Payphones traffic_v2.0'</p>	4.5
9.	<p>ANUALIZAÇÃO DOS CUSTOS (E RECEITAS) NÃO RECORRENTES DE 2006 Recomendação para o exercício de 2010</p> <p>A fim de seguir o princípio da consistência, a PTC deveria estimar o custo unitário para o ano 2010 utilizando o coeficiente médio do período de 2007-2010.</p>	5.2
10.	<p>CUSTO POR ÁREA MDF Recomendação para o ano de 2010</p> <p>Recomenda-se que a fórmula constante na célula H7 sheet 'Up-dated Area model template' ficheiro '2010_NRD Step 3_Input from Area Model_v2.0' seja corrigida, de forma a não subvalorizar os custos dos "Inputs" do modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis.</p> <p>A diferença acima detetada no ano de 2010 não é materialmente relevante.</p>	5.3
11.	<p>CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS Recomendação para o ano de 2011</p> <p>Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2011_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' sheet 'Up-dated Area model template' somatório da coluna H e a sua origem (ficheiro '2011_Area model_v4.0' sheet 'Avoidable Cost' somatório das colunas R:AC + AG:AH).</p> <p>A diferença acima detetada no ano de 2011 não é materialmente relevante.</p>	5.5
12.	<p>RECEITAS ORIGINADAS POR CARTÕES DE CHAMADA POR TIPO DE CHAMADA Recomendação para os anos 2010-2011</p> <p>Recomenda-se que a PTC proceda à correção das fórmulas aplicadas no intervalo de células C4:C22 sheet ' I_Calling cards' ficheiro 'yyyy_Ratios and parameters_v2.0', de forma a assegurar a coerência nos cálculos e a sua consistência entre os anos 2010 e 2011 e anos anteriores. Segundo a resposta da PTC, à segunda carta de pedidos de esclarecimento, apenas a receita afeta ao serviço "Call originated from PT non-payphone lines" tem impacto no modelo, de menos 563.560 minutos.</p>	6.3

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
13.	<p>RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5
14.	<p>RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS) Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, não foi capaz de reconciliar as receitas para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para os anos 2010 e 2011.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para os anos 2010 e 2011, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela PTC.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5
15.	<p>VALORIZAÇÃO DA MARCA DA PT Conclusão para os exercícios 2010 e 2011</p> <p>O input utilizado pela PTC para os dois anos, 2010 e 2011 é aceitável e está de acordo com as determinações e decisões da ANACOM.</p>	8.2.3
16.	<p>OUTPUT REPUTAÇÃO EMPRESARIAL E REFORÇO DA MARCA PT Recomendação para o exercício 2010</p> <p>De forma a garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos Benefícios Indiretos e os resultados apresentados, somos de opinião que a PTC deveria atualizar o ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006) sheet 'Indirect benefits' célula D5 (Brand value) com os valores corretos. Deve ser salientado que esta recomendação não tem impacto nos resultados dos CLSU apresentados</p>	8.2.3

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
17.	<p>OUTPUT MAILING</p> <p>Recomendação para o exercício 2010</p> <p>De forma a garantir a consistência entre os diferentes ficheiros usados para o cálculo dos Benefícios Indiretos e os resultados apresentados, somos de opinião que a PTC deveria atualizar o ficheiro 'Output Report_v2.0_2010 (2003-2006) sheet 'Indirect benefits' célula D8 (Mailing) com os valores corretos. Deve ser salientado que esta recomendação não tem impacto nos resultados dos CLSU apresentados</p>	8.5.3

9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU submetidos a 29 de janeiro de 2014

Nesta secção final, apresentamos as nossas conclusões sobre os valores do CLSU apresentados pela PTC em 29 de janeiro de 2014, para os anos 2010-2011, com base nas alterações e melhorias recomendadas no contexto desta auditoria (ver secção 9.1 e as secções restantes do relatório).

9.2.1. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU submetidos a 29 de janeiro de 2014

O conjunto de recomendações para os exercícios correntes e futuros apresentados acima (ver secção 9.1) foi partilhado com a PTC em 31 de dezembro de 2013 ('Relatório Preliminar de Auditoria'). De acordo com essas recomendações, pedia-se à PTC para tomar algumas acções de forma a refletir adequadamente essas modificações e melhorias.

A PTC submeteu, em 29 de janeiro de 2014, os cálculos revistos dos CLSU referentes aos anos 2010-2011.

Verificou-se que a PTC implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório.

Em resultado desse processo houve algumas alterações com impacto nos valores finais dos CLSU, para além de alterações no número de áreas não rentáveis, que passou de 41 e 40 respetivamente em 2010 e 2011, para 43 e 42, e ainda alterações, embora pouco significativas, no número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis e no número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis.

Adicionalmente, relativamente aos assuntos de reconciliação identificados nos diferentes modelos OSU (Áreas Não Rentáveis, Cliente Não Rentável em áreas rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis), a PTC afirmou o seguinte:

"A PTC sublinha ainda que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego dos anos de 2010 e 2011, e que já haviam ocorrido nos anos de 2007 a 2009, tal como referido no relatório preliminar, se irão manter nos exercícios subsequentes, não sendo por isso de esperar que se venha a verificar uma reconciliação total dos valores."

Tal como referido na auditoria aos CLSU dos anos de 2007-2009, somos de opinião que os valores revistos dos CLSU submetidos pela PTC estão, em qualquer caso, a subvalorizar o CLSU, devido às limitações existentes nos assuntos de reconciliação. Contudo, pensamos que, para anos futuros, a PTC deve permitir a reconciliação total com as fontes de origem, apresentando justificações e/ou evidência para qualquer desvio existente nos valores utilizados.

Seguidamente, apresentamos em detalhe alguns aspetos relevantes relativos à revisão dos valores e documentação submetidos pela PTC em 29 de janeiro de 2014.

Comentários da PTC ao relatório preliminar de auditoria

Além das novas estimativas apresentadas relativas ao CLSU, a PTC submeteu em 29 de janeiro um documento separado com comentários ao 'Relatório Preliminar de Auditoria'⁵⁵.

Este documento contém diversas clarificações e sugestões destinadas a melhorar o conteúdo deste relatório e foram incorporadas no mesmo.

Adicionalmente, a PTC mostrou a sua discordância com a recomendação descrita na secção 5.2 referente à manutenção da consistência na metodologia aplicada à anualização dos custos e receitas não recorrentes (one-off costs and revenues) correspondente ao ano de 2006⁵⁶. Em particular, a PTC referiu o seguinte:

"Quanto a este ponto, a PTC reitera a sua posição, na qual expressa que considera mais adequado a utilização apenas dos valores referentes ao ano

⁵⁵ Comentários da PT Comunicações ao Relatório preliminar da auditoria às estimativas dos Custos Líquidos da prestação do Serviço Universal (CLSU) apresentadas pela PT Comunicações, S.A. para os exercícios de 2010 e 2011, elaborado pela Axon Consulting em colaboração com a Grant Thornton & Associados

⁵⁶ Apesar da discordância, a PTC alterou a metodologia (tal como recomendado) tendo introduzido as alterações nas novas estimativas relativas ao CLSU submetidas em 29 de janeiro de 2014.

de 2010 para apuramento da relação entre o custo unitário dos clientes de 2010 com e sem os valores de instalação diferidos.

É de salientar que uma análise aos valores apurados do modelo de clientes não rentáveis em áreas rentáveis segundo a abordagem proposta pelos auditores permite constatar que a abordagem da PTC é efetivamente muito mais adequada. Com a aplicação da recomendação dos auditores o CLSU apurado no modelo dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis é inferior ao valor obtido caso se considere apenas o diferimento dos custos de instalação de quatro anos (2007 a 2010), quando deveria ser superior, dado se estar a considerar mais um ano de diferimento de valores de instalação.

Com efeito, sendo este ajustamento aos CLSU dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis realizado com o objetivo de incorporar o efeito do diferimento do valor das instalações do ano de 2006 (cujos dados não foram possíveis de obter), a sua inclusão no modelo deve-se traduzir num valor superior do CLSU. Não ocorrendo tal facto, os pressupostos assumidos nesta abordagem estão obrigatoriamente colocados em causa.”

O principal benefício da metodologia utilizada para o cálculo do NCUS de 2007-2009 (i.e. fazendo a média do efeito da anualização das receitas e custos one-off no período 2007-2009) é ter em consideração o efeito da instalação de todos os clientes que estão ativos no ano em análise. Uma vez que a vida útil estimada do cliente é 5 anos, os clientes que estavam ativos em 2009 foram instalados no período 2005-2009. Contudo, não havia informação disponível antes do ano de 2006 e o período 2007-2009 foi considerado como uma boa amostra para a obtenção de resultados robustos.

No caso de ano de 2010, existe informação disponível sobre os custos e receitas one-off para o período 2007-2010. Assim, somos de opinião que, com o objetivo de calcular de forma suficientemente precisa o efeito dos custos e receitas one-off dos clientes que estão ativos naquele ano, todo o período disponível (i.e. 2007-2010) deve ser tido em consideração.

O uso de apenas os valores do ano de 2010, tal como correntemente proposto pela PTC, será menos preciso, uma vez que não tem em consideração as instalações de todos os clientes que estão ativos em 2010.

Adicionalmente, a consideração do período 2007-2010 permitirá manter a consistência com a metodologia aplicada em anos anteriores.

Resultados revistos dos CLSU para os anos 2010-2011

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para os anos 2010-2011 de acordo com o impacto de avaliação da PTC das recomendações apresentadas neste documento.

MM EUR	2010	2011	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	4,40	3,54	7,95
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	27,87	23,07	50,94
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	7,39	6,53	13,91
Total de receitas perdidas	39,66	33,14	72,80
AaA%	-	-16,45%	-
CUSTOS EVITÁVEIS	-	-	-
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	5,45	4,68	9,61
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37,51	33,30	70,79
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	11,54	11,55	23,09
Receita ainda não obtida, para pensionistas	11,71	10,35	22,05
Total de custos evitáveis	66,21	59,87	125,55
AaA%	-	-9,56%	-
TOTAL CLSU	-	-	-
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1,05	1,13	2,18
Total de CLSU de clientes não rentáveis	9,64	10,23	19,87
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis	-0,21	-	-0,21
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4,15	5,03	9,18
Descontos a pensionistas	11,71	10,35	22,05
Total CLSU	26,33	26,74	53,07
AaA%	-	1,54%	-
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	-	-	-
Total de benefícios indiretos	1,67	1,53	3,19
AaA%	-	-8,18%	-
TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	-	-	-
Total de CLSU após benefícios indiretos	24,66	25,21	49,87
AaA%		2,20%	

Tabela 9.1 Resultados revistos do CLSU para 2010-2011 [fonte: PTC]