ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

DIREÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

DIREÇÃO DE REGULAÇÃO DE MERCADOS

CONCURSO PÚBLICO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA AOS RESULTADOS DO SISTEMA DE CONTABILIDADE ANALÍTICA (EXERCÍCIO DE 2014) E ÀS ESTIMATIVAS DOS CUSTOS LÍQUIDOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL (PERÍODO DE 2014 ANTERIOR À ATUAL PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL) DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

CADERNO DE ENCARGOS

JULHO 2015

ANACOM

CONCURSO PÚBLICO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA AOS RESULTADOS DO SISTEMA DE CONTABILIDADE ANALÍTICA (EXERCÍCIO DE 2014) E ÀS ESTIMATIVAS DOS CUSTOS LÍQUIDOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL (PERÍODO DE 2014 ANTERIOR À ATUAL PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL) DA MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

PARTE I – Condições Gerais

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Apresentação 6
2. Objeto 6
3. Contrato 7
4. Preço 7
5. Prazo 7

CAPÍTULO II – OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I – Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I – Disposições gerais

6. Obrigações principais do prestador de serviços 8
7. Fases da prestação do serviço 8
8. Forma de prestação do serviço 9
9. Prazo de prestação do serviço 11
10. Equipa 11
11. Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato 12
12. Transferência da propriedade 13
13. Conformidade e garantia técnica 13

Subsecção II – Deveres de sigilo e de colaboração

14. Sigilo e diligência 13
15. Prazo do dever de sigilo 14
16. Dever de colaboração 14

Subsecção III – Prevenção de conflito de interesses

17. Prevenção de conflitos de interesses 15

Secção II – Obrigações da ANACOM

18. Preço contratual 16
19. Condições de pagamento 16

CAPÍTULO III – PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

20. Penalidades contratuais 17
21. Força Maior 18
22. Resolução por parte da ANACOM 19
23. Resolução por parte do prestador de serviços 20

CAPÍTULO IV – SEGUROS

24. Seguros 20

CAPÍTULO V – RESOLUÇÃO E LITÍGIOS

25. Foro Competente 21

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

26. Subcontratação e cessão da posição contratual 21
27. Comunicações e notificações 21
28. Contagem de prazos 21
29. Legislação aplicável 22

PARTE II – Especificações Técnicas

1. ENQUADRAMENTO LEGAL 24

1.1. SISTEMA DE CONTABILIDADE ANALÍTICA (SCA) 24

1.2. CUSTOS LÍQUIDOS DECORRENTES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL 25

2. OBJETIVO DO CONCURSO 27

3. ÂMBITO 28

3.1. AUDITORIA AO SCA 29

3.1.1. Modelo de custeio da MEO 29

3.1.2. Sistemas de informação e fluxos 33

3.1.3. Reconciliação SCA vs Contabilidade Geral 34

3.1.4. Separação Contabilistica 35

3.1.5. Componentes de Rede 36

3.1.6. Questões específicas 37

3.2. AUDITORIA AO CÁLCULO DOS CLSU 42

3.2.1. Descrição e análise da metodologia utilizada para o cálculo dos CLSU 43

3.2.2. Descrição e análise da informação que suporta o apuramento dos CLSU.... 55

3.2.3. Análise da evolução dos resultados..... 56

4. ENTREGA DO PROJETO 56

4.1. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DE CAMPO 56

4.2. RELATÓRIOS PRELIMINARES 57

4.3. RELATÓRIOS DA AUDITORIA AO SCA..... 58

4.3.1. Relatório descritivo do SCA 58

4.3.2. Relatório final de auditoria sobre os resultados do SCA 58

4.3.3. Síntese de recomendações 59

4.3.4. Relatório final de auditoria sobre os resultados dos serviços obrigatórios 59

4.4. RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA AOS CLSU..... 59

4.5. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE E PARECERES DE AUDITORIA 60

4.5.1. Auditoria ao SCA da MEO 60

4.5.2. Auditoria aos Serviços obrigatórios..... 61

4.5.3. Auditoria aos CLSU da MEO 62

5. ASPETOS NÃO SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA 62

5.1. RECURSOS TÉCNICOS..... 62

6. ASPETOS SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA 64

6.1. QUALIDADE TÉCNICA DA AUDITORIA AO SCA 64

6.2. QUALIDADE TÉCNICA DA AUDITORIA ÀS ESTIMATIVAS DOS CLSU..... 66

6.3. PRAZOS DE ENTREGA 67

6.4. PREÇO..... 68

7. CAPACIDADE E INDEPENDÊNCIA DOS CONCORRENTES 68

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

PARTE I

CONDIÇÕES GERAIS

ANACOM

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª

Apresentação

A Entidade Adjudicante é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), pessoa coletiva de direito público, com natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, com sede em Lisboa, na Avenida José Malhoa, n.º 12.

Cláusula 2.ª

Objeto

1 - O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto:

1 - Auditoria aos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) (exercício de 2014);

2 - Auditoria às estimativas dos Custos Líquidos da Prestação do Serviço Universal (CLSU) da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal).

2 - O prestador dos serviços deverá:

(i) auditar os resultados do SCA referentes ao exercício de 2014, com o objetivo genérico de verificar a sua conformidade com as regras determinadas pela ANACOM na sequência do trabalho referido no ponto anterior e com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste âmbito, está ainda incluída a verificação e validação das eventuais margens negativas decorrentes do cumprimento das obrigações com a prestação dos serviços de telex e telegráfico;

(ii) auditar as estimativas dos CLSU da MEO, referentes ao exercício de 2014, com o objetivo genérico de verificar a conformidade do cálculo apresentado pela MEO com a metodologia definida pela ANACOM.

Cláusula 3.ª

Contrato

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo Conselho de Administração da ANACOM;

b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

c) O presente caderno de encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual aí são indicados.

4 - Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 4.ª

Preço

O preço base para efeitos do presente procedimento pré-contratual é de 110 000 euros (cento e dez mil euros).

Cláusula 5.ª

Prazo

O contrato mantém-se em vigor até à conclusão e aceitação dos serviços em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

ANACOM

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Subsecção I

Disposições gerais

Cláusula 6.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

1 - Sem prejuizo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorre para o prestador de serviços a obrigação de exata e pontual execução dos serviços adjudicados, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos e na proposta adjudicada.

2 - O prestador de serviços fica obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento, monitorização e aperfeiçoamento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo, de acordo com o previsto no presente caderno de encargos.

3 - A deteção de situações anómalas no âmbito da prestação de serviços obriga à sua comunicação imediata à entidade adjudicante, sendo o prestador de serviços responsabilizado pelas consequências da sua não comunicação imediata.

Cláusula 7.ª

Fases da prestação de serviços

O prestador de serviços obriga-se a executar os serviços objeto do contrato de acordo com as diferentes fases a considerar nas auditorias a realizar aos resultados do SCA e aos CLSU da MEO para o exercício de 2014, em conformidade com o ponto 6., da parte II do presente caderno de encargos.

ANACOM

Cláusula 8.ª

Forma de prestação de serviços

1 - Para o acompanhamento da execução do contrato, o prestador de serviços fica obrigado a manter, com uma periodicidade a acordar entre as partes, reuniões de coordenação com os representantes da ANACOM, a terem lugar nas instalações deste, salvo acordo em contrário.

2 - As reuniões previstas no número anterior devem ser alvo de uma convocação escrita por parte do prestador de serviços, acompanhada por uma proposta de agenda, a enviar com uma antecedência de sete dias, e sujeita a acordo da ANACOM quanto à data da reunião e à proposta de agenda.

3 - O prestador de serviços fica também obrigado a apresentar à ANACOM, evidenciando o cumprimento das obrigações emergentes do contrato, logo após a conclusão do respetivo trabalho de campo, e com base na informação recolhida e análise entretanto efetuada, relatórios preliminares para cada projeto objeto do concurso, o qual será objeto de apreciação por parte da ANACOM e submetido à MEO para comentários.

4 - No final da realização da auditoria aos resultados do SCA do exercício de 2014 objeto do presente caderno de encargos, o prestador de serviços, após receber os comentários da MEO aos relatórios preliminares, deverá apresentar e entregar à ANACOM os relatórios finais (relatório descritivo do SCA, relatório final de auditoria aos resultados do SCA, relatório final de auditoria aos serviços obrigatórios e síntese das recomendações) em duas versões, conforme mencionado no ponto 4.3, da parte II do presente caderno de encargos: uma **versão confidencial**, para utilização exclusiva da ANACOM e uma versão expurgada dos elementos considerados confidenciais (**versão pública**).

5 - No final da auditoria referida no número anterior, o prestador de serviços deverá produzir um parecer de auditoria e uma declaração de conformidade sobre os resultados dos SCA e um relatório autónomo de conformidade dos resultados dos serviços de telex e telegráfico, conforme mencionado respetivamente nos pontos 4.5.1 e 4.5.2, da parte II do presente caderno de encargos.

6 - No final da realização da auditoria às estimativas de CLSU do exercício de 2014 objeto do presente caderno de encargos, o prestador de serviços, após receber os comentários da MEO ao relatório preliminar, deverá apresentar e entregar à ANACOM o relatório final em duas versões, conforme mencionado no ponto 4.4, da parte II do presente caderno de encargos: uma **versão confidencial**, para utilização exclusiva da ANACOM e uma versão expurgada dos elementos considerados confidenciais (**versão pública**).

7 - No final da realização da auditoria referida no número anterior, o prestador de serviços deverá produzir um parecer de auditoria e uma declaração de conformidade, conforme mencionado no ponto 4.5.3 da parte II do presente caderno de encargos.

8 - A **versão pública** deve ser passível de poder ser publicada, podendo a mesma vir, ou não, a ser disponibilizada na Internet, permitindo a sua consulta por terceiros nela interessados, a qual não conterá qualquer informação considerada confidencial, sendo da responsabilidade do prestador de serviços proceder a uma confirmação expressa e fundamentada junto da MEO sobre quais os elementos constantes do relatório mencionado nos pontos anteriores que este operador considera confidenciais.

9 - A estrutura e apresentação escrita dos resultados obtidos e respetivo tratamento deverão ser discutidos previamente com a ANACOM.

10 - Os relatórios finais deverão ser validados pela ANACOM, estritamente no que concerne à sua conformidade com os objetivos e com os requisitos constantes do presente caderno de encargos.

11 - Todos os relatórios (preliminares e finais) relativos ao desenvolvimento dos serviços objeto do presente concurso, registos, comunicações, notas de síntese e demais documentos elaborados pelo prestador de serviços devem ser redigidos em português, incluindo nomeadamente os sumários executivos, o relatório final de auditoria aos resultados do SCA, a síntese de recomendações, o relatório final de auditoria aos CLSU, as declarações de conformidade e os pareceres de auditoria.

12 - De todos os relatórios produzidos - incluindo uma versão com informação e dados de natureza confidencial e outra expurgada de informação e dados de natureza confidencial, bem como toda a informação recolhida, independentemente da sua

natureza (quantitativa ou qualitativa), deverão ser entregues à ANACOM cópias em formato eletrónico.

Cláusula 9.ª

Prazo de prestação de serviços

1 - O prestador de serviços obriga-se a concluir a auditoria ao SCA no prazo máximo de catorze semanas e mínimo de dez semanas a contar do final de setembro de 2015 (excluindo os tempos de paragem que a ANACOM ou a MEO possam despender na análise do relatório preliminar), conforme estipulado no ponto 6.3, da parte II do presente caderno de encargos.

2 - O prestador de serviços obriga-se a concluir a auditoria aos CLSU no prazo máximo de catorze semanas e mínimo de dez semanas a contar do início de novembro de 2015 (excluindo os tempos de paragem que a ANACOM ou a MEO possam despender na análise do relatório preliminar), conforme estipulado no ponto 6.3, da parte II do presente caderno de encargos.

Cláusula 10.ª

Equipa

1- Para a realização dos serviços objeto do contrato o prestador de serviços afetará os elementos identificados na sua proposta.

2- Na eventualidade do prestador de serviços se ver obrigado a substituir, no decorrer do projeto, qualquer um dos elementos identificados na sua proposta, esta substituição terá que ser efetuada por outro elemento de perfil equivalente ou superior.

3- A eventual substituição de qualquer um dos elementos identificados na proposta, mencionada no número anterior, terá sempre que ser comunicada previamente à ANACOM, o qual terá que dar a sua autorização avaliada à luz do perfil apresentado.

ANACOM

Cláusula 11.ª

Receção dos elementos a produzir ao abrigo do contrato

1 - No prazo máximo de vinte dias a contar da entrega dos relatórios (preliminares e finais), a ANACOM procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.

2 - Na análise a que se refere o número anterior, o prestador de serviços deve prestar à ANACOM toda a cooperação e informação e todos os esclarecimentos necessários.

3 - No caso de a análise da ANACOM a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos entregues com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, a ANACOM deve disso informar, por escrito, o prestador de serviços.

4 - No caso previsto no número anterior, o prestador de serviços deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela ANACOM, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

5 - Após a realização das alterações e complementos necessários pelo prestador de serviços, no prazo respetivo, a ANACOM procede a nova análise, nos termos do n.º 1.

6 - Caso a análise da ANACOM a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos entregues pelo prestador de serviços com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos na parte II do presente caderno de encargos, deve ser emitida, no prazo máximo de trinta dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela ANACOM.

Cláusula 12.ª

Transferência da propriedade

1 - Com a declaração de aceitação a que se refere o n.º 6 da cláusula anterior, ocorre a transferência da posse e da propriedade dos relatórios emitidos em versão final pelo prestador de serviços após a conclusão dos serviços objeto do contrato, bem como toda a documentação a este fornecida por parte da MEO, quer em suporte físico, quer em suporte eletrónico, reservando a ANACOM o direito de divulgar os resultados objeto do presente concurso.

2 - Pela cessão dos direitos a que alude o número anterior não é devida qualquer contrapartida para além do preço a pagar nos termos do presente caderno de encargos.

Cláusula 13.ª

Conformidade e garantia técnica

O prestador de serviços fica sujeito, com as devidas adaptações e no que se refere aos elementos entregues à ANACOM em execução do contrato, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos respetivos aplicáveis aos contratos de aquisição de bens móveis, nos termos do CCP e demais legislação aplicável.

Subsecção II

Deveres de sigilo e de colaboração

Cláusula 14.ª

Objeto do dever de sigilo

1 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão sujeitos, nos termos da legislação penal e dos estatutos da ANACOM, a sigilo profissional sobre os factos cujo conhecimento lhes advenha da prestação dos serviços objeto do presente contrato e, seja qual for a finalidade, não podem divulgar nem utilizar, em proveito próprio ou alheio, diretamente ou por interposta pessoa, o conhecimento que tenham desses factos.

2 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão igualmente sujeitos a sigilo sobre toda a informação, documentação ou outros elementos de que tenham conhecimento, no âmbito da prestação de serviços objeto do presente contrato.

3 - A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

4 - Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, e pelos seus colaboradores, ou que estes sejam legalmente obrigados a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

5 - Sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que dela resulte, a violação do sigilo pelo prestador de serviços e pelos seus colaboradores prevista na presente cláusula, confere à ANACOM o direito a resolver imediatamente o contrato sem qualquer contrapartida para a outra parte.

6 - O prestador de serviços e os respetivos colaboradores estão ainda sujeitos ao dever de diligência sobre todos os assuntos que lhes sejam confiados.

Cláusula 15.ª

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pela ANACOM, a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 16.ª

Dever de colaboração

O prestador de serviços deve, durante o período de dois anos após a aceitação dos serviços objeto do contrato, prestar à ANACOM, por escrito e no prazo de cinco dias úteis após a receção da respetiva solicitação, todos os esclarecimentos que esta considere por necessários respeitantes aos serviços prestados.

ANACOM

Subsecção III

Prevenção de conflitos de interesses

Cláusula 17.ª

Prevenção de conflitos de interesses

O prestador de serviços declara sob compromisso de honra que:

1 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vínculo ou relação contratual, remunerada ou não, com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.

2 - Não detém qualquer participação social ou interesses nas empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade reguladora da ANACOM **que possam originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.

3 - Não mantém, nem manterá, direta ou indiretamente, qualquer vinculo ou relação contratual, remunerada ou não, com outras entidades cuja atividade possa colidir com o exercício das atribuições e competências da ANACOM e **que possa originar conflitos de interesses** na prestação dos serviços abrangidos pelo contrato a celebrar, durante a vigência do mesmo, nos termos e para os efeitos do artigo 43.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015 de 16 de março.

4 - Se ao longo da prestação de serviços vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, compromete-se a informar a ANACOM desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

Secção II

Obrigações da ANACOM

Cláusula 18.ª

Preço contratual

1 - Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a ANACOM deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2 - O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ANACOM, nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 19.ª

Condições de pagamento

1 - A quantia devida pela ANACOM deve ser paga no prazo de trinta dias após a receção pela ANACOM das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva, de acordo com o seguinte plano de faturação:

i) 10 por cento do valor total do contrato, com a receção da notificação de adjudicação, contra entrega de garantia bancária de igual valor, com inclusão da IVA à taxa legal em vigor, a qual será libertada após a entrega dos relatórios preliminares relativos à auditoria aos resultados do SCA;

ii) 25 por cento do valor total do contrato, com entrega e aceitação dos relatórios preliminares relativos à auditoria aos resultados do SCA;

iii) 25 por cento do valor total do contrato, com entrega e aceitação do relatório preliminar relativo à auditoria às estimativas dos CLSU;

iv) 20 por do valor total do contrato, com a entrega e aceitação dos relatórios finais de auditoria aos resultados do SCA e com a entrega do parecer de auditoria e da declaração de conformidade do exercicio auditado;

v) 20 por do valor total do contrato, com a entrega e aceitação do relatório final de auditoria às estimativas dos CLSU e com a entrega do parecer de auditoria e da declaração de conformidade do exercício auditado.

2 - Para os efeitos do número primeiro da presente cláusula, a obrigação considera-se vencida com a emissão da declaração de aceitação pela ANACOM, nos termos da cláusula 11.ª.

3 - Em caso de discordância por parte da ANACOM, quanto ao valor indicado na fatura, deve esta comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

4 - A garantia mencionada na alínea i) do ponto 1 da presente cláusula não deverá conter prazo de validade ou qualquer restrição ao seu acionamento

5 - Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga através de transferência bancária.

CAPÍTULO III

PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 20.ª

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, a ANACOM pode exigir do prestador de serviços o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos elementos referentes a cada um dos serviços colocados a concurso, dois por cento por cada dia útil de atraso, até ao limite de vinte por cento do valor global contratual.

2 - Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador de serviços, a ANACOM, pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até cinco por cento do valor contratual.

3 - Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador de serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a resolução do contrato.

4 - Na determinação da gravidade do incumprimento, a ANACOM tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa (dolo ou negligência) do prestador de serviços e as consequências do incumprimento.

5 - A ANACOM pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

6 - As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a ANACOM exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 21.ª

Força maior

1 - Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 - Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 - Não constituem força maior, designadamente:

a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do prestador de serviços, na parte em que intervenham;

b) Greves ou conflitos laborais às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;

c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;

e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4 - A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 - A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas apenas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 22.ª

Resolução por parte da ANACOM

1 - Sem prejuizo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a ANACOM pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos:

a) pelo atraso na conclusão dos serviços ou na entrega dos elementos referentes aos serviços objeto do presente concurso (auditoria aos resultados do SCA e auditoria aos CLSU para o exercício de 2014) superior a trinta dias;

b) não resolução das não conformidades ou discrepâncias mencionadas no ponto 3 da cláusula 11.ª, no prazo de trinta dias após o prazo determinado pela ANACOM mencionado no ponto 4. da mesma cláusula.

2 - O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pela ANACOM.

Cláusula 23.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando:

- qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou quando o montante em dívida exceda vinte cinco por cento do preço contratual, excluindo juros.

2 - O direito de resolução é exercido mediante declaração enviada à ANACOM, que produz efeitos trinta dias após a receção dessa declaração, salvo se esta última cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

3 - A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

CAPÍTULO IV

SEGUROS

Cláusula 24.ª

Seguros

1 -É da responsabilidade do prestador de serviços a cobertura, através de contratos de seguro, do seguinte risco:

- perda e extravio de informação confidencial.

2 - A ANACOM pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o prestador de serviços fornecê-la no prazo de cinco dias.

CAPÍTULO V

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 25.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do tribunal administrativo de circulo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 26.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do CCP.

Cláusula 27.ª

Comunicações e notificações

1 - Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.

2 - Qualquer alteração das informações de contrato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 28.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contados em dias continuos, correndo em sábados, domingos e feriados.

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Cláusula 29.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

PARTE II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Enquadramento Legal

1.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA)

A Lei das Comunicações Eletrónicas n.º 5/2004[1], de 10 de fevereiro, com a atual redação (LCE), estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da Autoridade Reguladora Nacional (ARN). Em conformidade com o preceituado nos art.ºs 18.º e 56.º da LCE, compete à ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) definir e analisar os mercados relevantes e declarar as empresas com poder de mercado significativo. Este procedimento culmina com a imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, de acordo com o art.º 59.º. Entre outras, estas obrigações incluem o controlo de preços, separação de contas e contabilidade de custos.

Neste contexto, na sequência das análises de mercado efetuadas pela ANACOM, compete à MEO[2] dispor de um sistema de contabilidade analítica (SCA) para efeitos regulatórios que agregue todas as informações sobre custos, nomeadamente sobre custos diretos, conjuntos e comuns por serviço ou produto, e proveitos, a sua forma de tratamento e de imputação respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

A análise a realizar deve ter em consideração a recomendação da Comissão 2005/698/CE, de 19 de setembro, sobre a necessidade de implementar e harmonizar as regras relativas aos sistemas de separação de contas e de contabilidade analítica, utilizados pelos operadores de comunicações eletrónicas com poder de mercado significativo. Esta Recomendação apresenta um conjunto de orientações sobre o modo de implementação desses sistemas dirigidas às ARN e aos operadores.

De acordo com o art.º 76.º da LCE, compete à ANACOM, ou a outra entidade independente por si designada, auditar anualmente o SCA da MEO, de modo a verificar a conformidade deste sistema, bem como emitir e publicar a respetiva declaração de conformidade.

---

[1] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=930940

[2] De notar que em 29.12.2014 foi registada a fusão por incorporação da sociedade MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na PT Comunicações, S.A. tendo a empresa resultante dessa fusão assumido a partir dessa data a designação social MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A, pelo que doravante é feita referência à MEO em vez de PTC.

A ANACOM tem realizado auditorias independentes aos resultados do SCA da MEO, na sequência das quais tem recomendado e determinado alterações visando a melhoria do referido SCA.

Por outro lado, ao abrigo das bases de Concessão do Serviço Público de Telecomunicações, em anexo ao Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de fevereiro (entretanto revogado pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março), que altera as bases da concessão do serviço público de telecomunicação aprovada pelo Decreto-Lei n.º 40/95, de 15 de fevereiro, a MEO deveria assegurar, enquanto concessionária, a prestação do serviço fixo de telex e do serviço telegráfico.

Em conformidade com o preceituado no art.º 18.º das bases de concessão do serviço público de telecomunicações, a concessionária devia dispor de um serviço de contabilidade analítica. De acordo com o art.º 21.º do mesmo diploma, as margens de exploração negativas decorrentes do cumprimento de obrigações de prestação dos serviços fixo de telex e telegráfico deveriam ser anualmente compensadas através da atribuição de compensação direta pelo Estado.

Conforme Resolução do Conselho de Ministros n.º 66-A/2013, de 18 de outubro a prestação do serviço fixo de telex e do serviço telegráfico, enquanto serviços públicos foram assegurados pela MEO até 31 de janeiro de 2014.

De acordo com o disposto no art.º 21.º das bases de concessão do serviço público de telecomunicações, compete à ANACOM designar uma entidade independente para realizar uma auditoria às referidas margens e submetê-las à Inspeção-Geral de Finanças.

Com base no enquadramento regulamentar específico dos serviços fixos de telex e telegráfico, deverão estes serviços ser analisados com níveis de materialidade apropriados para suportar uma opinião de auditoria autónoma.

Neste âmbito, e com base no referido no art.º 76.º da LCE, considerou-se necessário adquirir o serviço de auditoria ao SCA da MEO a uma entidade externa.

1.2. Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal

O serviço universal (SU) consiste, de acordo com o art.º 86.º da LCE num conjunto mínimo de prestações, de qualidade especificada, disponível a um preço acessível para todos os utilizadores finais, independentemente da sua localização geográfica. O conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do SU é, segundo o art.º 87.º do mesmo diploma, constituído por: (a) ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e

a prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação; (b) disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas; e (c) oferta adequada de postos públicos. Para o exercício objeto do presente concurso, a prestação do SU de telecomunicações foi assegurado pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO).

No exercício de 2014, a prestação do SU relativo ao período anterior à designação de prestadores de serviço universal (PSU) por concurso foi assegurada pela MEO durante uma parte desse ano atendendo a que no decurso de 2014 os prestadores designados por via concursal iniciaram a prestação do SU ao abrigo dos respetivos contratos celebrados com o Estado português.

Quanto à questão do financiamento do SU, nos termos do art.º 95.º da LCE, sempre que a ARN considere que a prestação do serviço universal pode constituir um encargo excessivo para os respetivos prestadores, deve calcular os custos líquidos das obrigações de serviço universal (CLSU), incumbindo-lhe também a obrigação de definir o conceito de «encargo excessivo», bem como os termos que regem a sua determinação, nomeadamente a periodicidade das avaliações e os critérios utilizados.

Nesta linha, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação de 09.06.2011[3], o conceito de encargo excessivo e a metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do SU.

De acordo com a referida deliberação considera-se que: (i) a prestação do SU das comunicações eletrónicas constitui um encargo excessivo para o respetivo prestador sempre que a quota de mercado em termos de receitas de serviço telefónico em local fixo (STF) do prestador do serviço universal (PSU), calculada com uma base anual, seja inferior a oitenta por cento e o montante do custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal apurado seja igual ou superior a 2,5 milhões de euros; e, (ii) pela aplicação dos critérios definidos no ponto (i) e tendo em conta a análise desenvolvida, em particular sobre a evolução da situação concorrencial do mercado e da capacidade de internalização dos CLSU por parte do atual PSU, avaliada nomeadamente pela análise da sua situação económica e financeira, a prestação do SU de 2001 a 2006 não constituiu um encargo excessivo para o prestador do SU, no caso a MEO.

[3] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1068154

Tendo presente as datas de início de prestação dos serviços do SU relevantes para apuramento dos CLSU pelos PSU designados por via concursal, e atendendo a que a metodologia de cálculo dos CLSU foi desenvolvida numa base anual, tendo por base os resultados anuais do SCA da MEO, a ANACOM procedeu a uma adaptação da metodologia de cálculo dos CLSU a fim de a MEO poder transmitir as estimativas de CLSU relativas ao período que decorreu de 01.01.2014 a 31.05.2014 no que respeita à ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF) e ao período que decorreu de 01.01.2014 a 08.04.2014 no que respeita à oferta de postos públicos, períodos estes que correspondem à prestação do SU pela MEO enquanto PSU designado ao abrigo do regime anterior ao da realização de concursos públicos para a designação de PSU.

De acordo com o enquadramento regulamentar aplicável, art.º 96.º da LCE, no cálculo dos CLSU "os prestadores de serviço universal devem disponibilizar todas as contas e informações pertinentes (...), as quais são objeto de auditoria efetuada pela ARN ou por outra entidade independente das partes interessadas e posteriormente aprovadas pela ARN." Este enquadramento está igualmente refletido na Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto (lei que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas) que refere a transmissão à ANACOM dos cálculos relativos aos CLSU, e ainda os "elementos que lhe servem de suporte, de modo totalmente transparente e auditável", antes de a ANACOM deliberar sobre o valor dos CLSU.

Neste contexto, é expectável que a MEO apresente, até final de outubro de 2015, em conformidade com o que se encontra estabelecido na referida Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, o cálculo preliminar dos custos líquidos do serviço universal relativo ao ano civil anterior, ou seja relativo ao período de 2014 em que a MEO prestou o SU ao abrigo do regime anterior ao da realização de concursos públicos para a designação de PSU. Até à presente data, a MEO já remeteu à ANACOM as estimativas dos CLSU para o período de 2007 a 2013.

2. OBJETIVO DO CONCURSO

O presente concurso visa contratar uma entidade, ou consórcio, para:

(i) auditar os resultados do SCA da MEO referentes ao exercício de 2014, com o objetivo genérico de verificar a sua conformidade com as regras determinadas na

sequência do trabalho desenvolvido no ponto anterior e com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste âmbito, está ainda incluída a verificação e validação das eventuais margens negativas decorrentes do cumprimento das obrigações com a prestação dos serviços de telex e telegráfico;

(ii) auditar as estimativas dos CLSU da MEO, referentes ao exercício de 2014[4], com o objetivo genérico de verificar a conformidade do cálculo apresentado pela MEO com a metodologia definida pela ANACOM.

Embora se tratem de projetos diferentes – a auditoria ao SCA e a auditoria aos CLSU – a ANACOM considera adequado integrá-los no mesmo processo concursal tendo em consideração que as estimativas dos CLSU são suportadas nos resultados do SCA e tem sido o procedimento seguido em anos anteriores. Acresce que, com a agregação dos dois projetos, se procura obter maiores ganhos de eficiência resultantes da redução de trabalhos de índole administrativo e burocrático relacionado com a preparação, lançamento e avaliação de concursos públicos.

Tendo presente que este trabalho incidirá sobre uma terceira entidade que é simultaneamente uma empresa regulada e o prestador do serviço universal, as propostas de prestação de serviços, a apresentar pelos concorrentes, deverão incluir as metodologias de trabalho e abordagens que estes se propõem seguir no presente projeto, com vista a assegurar a realização eficiente do mesmo.

3. Âmbito

Tendo em conta a dimensão do presente concurso, as questões específicas relacionadas com cada uma das componentes – (i) auditoria aos resultados do SCA referentes ao exercício de 2014, e (ii) auditoria às estimativas dos CLSU para o exercício de 2014, encontram-se autonomizadas respetivamente nos capítulos 3.1 e 3.2.

[4] Conforme referido os CLSU 2014 a auditar respeitam relativamente à componente de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF) ao período compreendido entre 01.01.2014 e 31.05.2014 e no que respeita à componente de oferta de postos públicos ao período compreendido entre 01.01.2014 e 08.04.2014.

3.1. AUDITORIA AO SCA

Em termos genéricos, o prestador de serviços deve abordar, no que respeita ao trabalho de auditoria do SCA, os temas sucintamente descritos na figura seguinte e descritos com maior detalhe nos pontos seguintes deste documento.



3.1.1. Modelo de custeio da MEO

O sistema de custeio da MEO é composto essencialmente por três módulos informáticos – o *HyperABC*, o módulo de cálculo das demonstrações de resultados dos produtos e o módulo de Separação Contabilística – tendo por base a metodologia ABC (*Activity-Based Costing*), cuja principal assunção é a de que não são os produtos que consomem recursos mas sim as atividades. Como diferentes produtos requerem diferentes atividades, cada uma delas utilizando um montante de recursos diferente, a MEO procura imputar os custos às atividades e estas últimas aos seus produtos e serviços, prosseguindo na atribuição de custos indiretos aos produtos e serviços em função dos recursos efetivamente consumidos, no sentido de proporcionar uma determinação de custos aderente à realidade.

Em termos gerais, deve ser avaliada a conformidade entre a forma de apuramento dos resultados e as disposições legislativas e regulamentares aplicáveis, as normas e princípios contabilísticos nacionais e internacionais, e as determinações e recomendações definidas pela ANACOM.

Esta análise deverá incluir a forma de determinação, tratamento e critérios de imputação dos custos, nomeadamente, dos diretos, conjuntos e comuns aos serviços e permitir ajuizar a exatidão dos resultados obtidos. Adicionalmente, deverá ser realizada uma análise crítica da inclusão dos diversos custos nos resultados por produto remetidos à ANACOM.

Pretende-se que seja apresentada uma descrição e análise detalhada de toda a informação sobre recursos, metodologias, abordagens e critérios de atribuição de custos e proveitos usados no apuramento dos valores constantes das demonstrações de resultados dos produtos, que resultam da aplicação do modelo ABC na plataforma do modelo *Hyper*. Neste sentido, a análise requerida deve englobar, entre outros, os seguintes aspectos:

i) conciliação com os resultados enviados à ANACOM: pretende-se a comparação e a conciliação, fundamentada e factual, de eventuais diferenças entre os resultados obtidos pelo SCA da MEO e os resultados reportados à ANACOM;

ii) evolução e análise crítica dos resultados produzidos pelo SCA, entre 2012 e 2014, avaliando-se o impacto de eventuais alterações de critérios face a anos anteriores e a sua fundamentação;

iii) definição de objetos de custeio e ajuizar criticamente se os mesmos apresentam o grau de desagregação adequado;

iv) base de cálculo dos montantes constantes do SCA;

v) critérios de afetação dos custos, em que a metodologia ABC, na qual se baseia o SCA da MEO, deverá ser analisada criticamente, fazendo-se referência, nomeadamente:

   a) às atividades e métodos empregues na sua determinação e classificação (*orientadas para a rede*, *orientadas para o cliente* e *suporte*);

   b) à forma de tratamento, classificação e agregação dos recursos, nomeadamente no que diz respeito à constituição de *pools* de custos;

   c) aos critérios e *drivers* de recursos utilizados para atribuir os custos às atividades e sempre que na definição de atividades, drivers e outros parâmetros, tenham sido utilizadas estimativas de gestão, sistemas de recolha de informação internos e estudos específicos (estatísticos, econométricos ou outros), deverá avaliar-se a sua validade em termos da economia e engenharia do negócio, e em termos da sua fiabilidade, coerência e consistência estatística;

d) aos critérios utilizados na imputação de custos comuns;

e) aos métodos utilizados para associar os critérios de atribuição de custos aos recursos e às atividades;

f) aos métodos utilizados para calcular e homogeneizar os referidos critérios;

g) aos critérios, e *drivers* de atividades utilizados para associar as atividades aos objetos de custeio e para as classificar como comuns;

h) aos métodos utilizados para associar os *drivers* de atividades aos objetos de custeio e às atividades; e,

i) aos métodos utilizados para calcular e homogeneizar os *drivers* de atividades.

Deverão ser apresentados de forma quantificada (custos diretos e conjuntos desagregados por atividades e subatividades), e em formato tabular, quando aplicável, as relações entre recursos e atividades, recursos e objetos de custeio, recursos e *drivers* de recursos e atividades;

i) comparação e validação da documentação enviada à ANACOM face à realidade do SCA. Especificamente, pretende-se avaliação crítica da completude, suficiência, integridade e exatidão da documentação de suporte das decisões relativas ao custeio, não só a documentação técnica de suporte ao SCA, mas também os pressupostos, estimativas e fontes de informação utilizadas, sugerindo, sempre que necessário, novos formatos, e/ou elementos documentais.

ii) convenções contabilísticas utilizadas no tratamento dos custos;

iii) análise crítica aos custos das atividades (desagregação pelas subatividades e reconciliação com os recursos que as compõem) e evoluções face a período anterior, nomeadamente no que respeita às atividades que constam no quadro abaixo (representam cerca de noventa e sete por cento dos custos totais imputados às atividades):

Atividade
J - Rede de Acesso
L - Rede de Interligação
K - Comutação
C - Comercializar e Vender
D - Entregar Serviço ao Cliente
E - Manter Serviço ao Cliente
Q - Equipamentos/Redes de Telecomunicações Específicas
F - Facturar e Cobrar
Y - Equipamento Terminal
SUP - Supervisão da Rede
A - Conhecer os Clientes e o Mercado

iv) a globalidade dos resultados dos produtos e serviços prestados pela MEO serão objeto de análise no âmbito destas auditorias, considerando-se essencial, dedicar especial atenção a pelo menos os seguintes (representam cerca de noventa e nove por cento dos custos totais dos produtos regulados):

Produtos
Triple Play IPTV
SFT-Acessos
Internet
Circuitos Alugados
Comunicações Serviço Básico
Meo-Sat
Double Play IPTV
Listas
Tráfego de entrada - Outros Operadores
Tráfego para Operadores Móveis
Orall
ADSL
Tráfego Trânsito-Trânsito Mistos
Tráfego p/ Outros Op. Fixos
Postos Públicos
ORAC
Serv. Teledifusão
Tráfego Trânsito-Trânsitos Nacionais
ORLA
Sistema Informativo
PT outros operadores fixos
Interligação por Capacidade
Comunicações Rede Inteligente
Serviço Facturação e Cobrança
Serviço Telegráfico
Portabilidade
Serv. Móvel Marítimo
Pré-selecção
Tráfego - Voip Nómada
Op.Manut.e Gestão a Operadores
Serv. Telex
One Play IPTV

A análise aos produtos deve contemplar, entre outros, os seguintes aspetos essenciais:

i) análise crítica e fundamentada das principais variações ao nível dos custos diretos, conjuntos e comuns;

ii) descrição e análise da forma de imputação de custos e análise comparativa dos critérios de imputação de custos (*drivers*);

iii) desagregação dos proveitos e quantidades;

iv) explicitação e descrição da forma de contabilização de descontos, campanhas, promoções ou outro tipo de ofertas;

v) análise integrada das margens unitárias resultantes do SCA; e,

vi) análise das ofertas dos diversos serviços, quando aplicável, a empresas concorrentes e a empresas do grupo.

De referir que os pontos acima elencados são genéricos, sendo expectativa da ANACOM que para cada um dos produtos apresentados as respetivas especificidades sejam identificadas e analisadas em maior detalhe.

No que diz respeito aos serviços de telex e telegráfico, tendo em consideração a obrigação a que estavam sujeitos, deverão ser objeto de análise pormenorizada que permita assegurar a execução de uma auditoria adequada, conforme disposto na legislação aplicável. Esta análise deverá refletir os aspetos referidos no ponto 3.1.1 na sua globalidade.

A auditoria a realizar aos resultados do SCA da MEO para o exercício de 2014 visa contribuir para a emissão da declaração de conformidade do SCA com as disposições legais e regulamentares aplicáveis. Neste contexto, pretende a ANACOM que a auditoria a realizar deve contemplar níveis de materialidade adequados, pelo que a proposta deve contemplar os níveis de materialidade que a concorrente se propõe atingir.

3.1.2. Sistemas de informação e fluxos

Pretende-se a realização de uma descrição e análise da organização interna, do sistema informático e dos fluxos de informação interna que suportam o SCA, responsável pela elaboração das demonstrações de resultados dos produtos e serviços prestados de 2014.

Neste sentido, evidenciam-se os seguintes pontos essenciais de análise:

i) avaliação do grau de integração do sistema – identificando-se a informação que é tratada de forma sistematizada e automática e a que é alvo de tratamento casuístico ou não automatizado;

ii) descrição do sistema informático, no que diz respeito: (i) à automatização dos fluxos de informação que constituem o sistema informático; (ii) à exatidão da documentação de suporte; e, (iii) à não permeabilidade do sistema a critérios arbitrários;

iii) elaboração de testes que assegurem o cumprimento de asserções ao nível do controlo interno, tais como, a totalidade, exatidão e validação das transações e acesso restrito ao nível do sistema. Os testes de conformidade e funcionamento deverão avaliar, de forma sistemática, se os procedimentos e controlos internos estiveram operacionais durante o período em análise; e,

iv) deverão ser validados os controlos que garantam: (i) a coerência dos critérios utilizados; e, (ii) o registo, arquivo e possibilidade de consulta do processo associado a exercícios anteriores, nomeadamente, das alterações efetuadas.

v) elaboração de fluxogramas, de forma a serem evidenciados os processos de integração e tratamento da informação ao nível do SCA, nomeadamente, para o módulo de imobilizado (*pseudos*), reconhecimento de proveitos, desagregação e classificação de custos (ao nível das *pools*), alocação e classificação de custos comuns e atividades (módulo ABC).

vi) Avaliação e análise da implementação do SAS/ABM, sistema informático que servirá de base para o SCA.

3.1.3. Reconciliação SCA vs Contabilidade Geral

Tendo em consideração que o modelo implementado pela MEO é, atualmente, um *Fully Distributed Costs* (FDC), em que os custos da contabilidade geral, excetuando algumas situações pontuais, são distribuídos pelos produtos e serviços, é importante a elaboração de uma reconciliação entre os valores oriundos da contabilidade geral e os imputados ao SCA, de forma a validar o montante global dos custos e dos proveitos do modelo.

A MEO procede à elaboração desta reconciliação pelo que deve ser efetuada uma análise detalhada, evidenciando-se os seguintes aspetos:

i) reconciliação de todos os montantes com a contabilidade geral (CG);

ii) avaliação e análise crítica quanto à bondade dos ajustamentos efetuados, em termos de natureza e suporte;

iii) tendo em consideração que no SCA da MEO é incluída uma remuneração, *via* custo de capital, todos os custos financeiros (independentemente da rubrica onde estejam registados) devem ser deduzidos aos custos globais do modelo, no sentido de evitar eventuais duplicações de custos.

3.1.4. Separação Contabilística

No seguimento da parte II – separação de contas e contabilização dos custos - da Recomendação 98/322/CE[5], relativa à interligação num mercado das telecomunicações liberalizado, e no seguimento da Recomendação 2005/698/CE[6], de 19.09, relativa a sistemas de separação de contas e de contabilização dos custos ao abrigo do quadro regulamentar das comunicações eletrónicas, a Comissão Europeia definiu que os operadores com poder de mercado significativo procedam à separação de contas por áreas de negócio com critérios devidamente definidos e auditados.

Adicionalmente, devem publicar informação contabilística regulamentar que sirva as autoridades reguladoras nacionais e outras partes que possam ser afetadas por decisões regulamentares baseadas nessa informação, e.g. concorrentes, investidores e consumidores. Esta publicação contribui para um mercado aberto e concorrencial e aumenta a credibilidade do sistema contabilístico.

Neste contexto, pretende-se que se analisem criticamente os produtos e serviços incluídos em cada uma das áreas de negócio, assim como, a metodologia empregue pela MEO para determinar os resultados por áreas de negócio/mercados, nomeadamente, as regras de imputação de proveitos, custos, ativos, passivos e capitais próprios, e a sua conformidade com os objetivos descritos na Recomendação 98/322/CE e na Recomendação 2005/698/CE. Adicionalmente, devem ser comparadas e ilustradas as principais diferenças entre o sistema implementado pela MEO e as referidas Recomendações, apresentando-se propostas de alteração, caso aplicável, que visem garantir a conformidade do sistema.

A análise ao modelo de separação contabilística da MEO deve ainda contemplar os seguintes aspetos:

---

[5] Recomendação da Comissão 98/322/CE

[6] Recomendação da Comissão 2005/698/CE, relativa a sistemas de separação das contas e de contabilização de custos

i) reconciliação dos proveitos e custos das demonstrações de resultados por produtos/serviços com os valores equivalentes das áreas de negócio;

ii) reconciliação das demonstrações financeiras por áreas de negócio (custos/proveitos e ativo/passivo) com a CG e análise dos respetivos ajustamentos;

iii) avaliar e validar as preços de transferência interna, em termos de suporte e cálculo, no sentido de garantir que não existem práticas discriminatórias;

iv) no que respeita à alocação dos diversos ativos, passivos, custos e proveitos, ajuizar criticamente a conformidade dos critérios de afetação dos mesmos aos serviços, salvaguardando-se eventuais incorreções resultantes de sobreafetações ou subafetações dos mesmos aos serviços;

v) mapa de aplicação de capitais (metodologia de cálculo pormenorizada e valor dos parâmetros utilizados);

vi) descrição das metodologias de determinação dos custos, incluindo a referência a normas e base dos custos, a metodologias de imputação e valoração e à identificação e tratamento dos custos indiretos; e,

vii) descrição das políticas contabilísticas e dos princípios contabilísticos regulamentares.

3.1.5. Componentes de Rede

De acordo com a Recomendação 98/322/CE relativa à interligação num mercado das telecomunicações liberalizado (Parte II – Separação de contas e contabilização dos custos) é necessário que o sistema de determinação dos custos dos operadores notificados permita a imputação dos custos a componentes de rede.

Neste contexto, em julho de 2004 a ANACOM listou componentes de rede e definiu princípios orientadores visando a implementação por parte da MEO de uma metodologia adequada de imputação de custos a componentes de rede. Estes princípios orientadores receberam a concordância genérica da MEO, tendo esta sugerido algumas alterações e esclarecimentos.

Assim, pretende-se que seja analisada criticamente a metodologia de imputação seguida pela MEO, elencando as seguintes análises:

i) descrição da metodologia utilizada pela MEO na construção das demonstrações de resultados por componentes de rede;

ii) análise crítica da estrutura de componentes de rede adotada pela MEO;

iii) análise de conformidade dos princípios orientadores e do cumprimento da lista de componentes de rede por parte da ANACOM em julho de 2004; e,

iv) reconciliação dos proveitos e custos das demonstrações de resultados por produtos/serviços com os valores equivalentes das componentes de rede.

3.1.6. Questões específicas

Adicionalmente à componente geral da auditoria a realizar, acima descrita nos capítulos 3.1.1 a 3.1.5 do presente caderno de encargos, existe um conjunto de questões específicas que se pretende que sejam analisadas criticamente no âmbito do trabalho a desenvolver, as quais resultam da análise preliminar dos resultados anuais do SCA da MEO.

Tendo em consideração a data da realização do presente procedimento de seleção da entidade com vista à realização da auditoria dos resultados do SCA da MEO para o exercício de 2014, as propostas a apresentar devem ter em consideração que existe a possibilidade de surgirem eventuais questões que justifiquem ser analisadas e que neste momento não podem ser antecipadas, não se estimando *à priori* que o volume de horas a despender seja significativo face ao volume global de horas a despender no global da auditoria.

Assim, atendendo às auditorias anteriormente realizadas ao SCA da MEO e à análise preliminar dos resultados do SCA, apresentam-se as seguintes questões específicas.

3.1.6.1. Fronteiras dos custos e proveitos

Pretende-se confirmação de que os custos e proveitos apresentados no SCA dizem efetivamente respeito à MEO e não a outras empresas do grupo PT, identificando-se e analisando-se criticamente as relações comerciais entre a MEO e outras empresas do grupo.

Adicionalmente, pretende-se uma análise crítica ao *dossier* de preços de transferência da MEO, que permita aferir se os preços e as condições comerciais praticados em transações entre empresas do grupo correspondem a preços e condições normais de mercado.

3.1.6.2. Imobilizado

A MEO apresenta o Imobilizado, para efeitos regulatórios, agrupado em *Pseudo-Departamentos* (instrumentos necessários para a agregação de bens de imobilizado com

características semelhantes). Requer-se a análise detalhada da constituição dos diversos *Pseudo-Departamentos* e da posterior alocação às atividades, incluindo a análise crítica e validação dos respetivos *drivers*. Pretende-se ainda a identificação dos elementos cadastrais do imobilizado da MEO e a análise crítica da forma e critérios de depreciação dos ativos, designadamente, método de depreciação, número de anos amortizados, período em falta para amortizar, valores brutos dos ativos, amortizações do exercício e valores líquidos.

Requer-se também a análise detalhada de todas as adições e de todos os abates de imobilizado que ocorreram nos exercícios em análise, no sentido de se validar a sua forma de imputação aos produtos e serviços.

3.1.6.3. Transferências entre Produtos e Ofertas de Equipamentos

A MEO realiza transferências - ajustamentos entre produtos - fora da aplicação *Hyper*, relativas aos postos públicos, *Voice Mail* e Outras facilidades gratuitas e Modems. Solicita-se análise crítica da adequabilidade destas transferências, formas alternativas de contabilização, listagem dos produtos afetados pela referida contabilização e quantificação dos montantes referentes a cada uma das situações.

Adicionalmente, pretende-se descrição da forma de contabilização de equipamentos oferecidos, nomeadamente, de terminais telefónicos, assim como valorização dos montantes oferecidos, impacto ao nível dos produtos e estimativas de custos expurgando o custo dos referidos equipamentos.

3.1.6.4. Custos Comuns

Os custos dos serviços prestados pela MEO incluem, atualmente, uma parcela relativa a custos comuns que engloba, *inter alia*, custos de *curtailment*.

Neste contexto, deverá ser realizada uma análise crítica da adequabilidade das rubricas imputadas como custos comuns, não só no que se refere aos custos de *curtailment* como às restantes, apresentando-se alternativas fundamentadas, nomeadamente em práticas internacionais, para a referida contabilização.

Além da análise da origem dos custos comuns, da sua forma de apuramento e imputação, pretende-se que sejam determinadas as proporções de custos comuns dos diversos produtos e serviços, no sentido de se: (i) analisar criticamente as principais evoluções ocorridas face a período anterior; e (ii) comparar a proporcionalidade de custos comuns

dos diversos serviços prestados pela MEO, identificando-se a causa das principais diferenças.

3.1.6.5. Publicidade Institucional

Pretende-se descrição, quantificação e análise crítica dos custos de publicidade considerados nos produtos e serviços do SCA remetidos à ANACOM, com especial atenção para os custos relacionados com publicidade institucional.

3.1.6.6. Despesas de Investigação e Desenvolvimento

Solicita-se identificação, descrição e análise detalhada e fundamentada das rubricas de custos associados a investigação, desenvolvimento, testagem e implementação de pilotos de novos produtos para os quais não existe demonstração de resultados autónoma.

3.1.6.7. Despesas com honorários

Pretende-se descrição, quantificação e análise crítica dos custos com honorários (referentes a processos relacionados com a atividade regulatória) considerados nos produtos e serviços do SCA remetidos à ANACOM.

3.1.6.8. Departamento Legal

Solicita-se a análise dos custos associados ao departamento legal da empresa, a sua quantificação, e a descrição e validação do processo de imputação desses custos aos produtos e serviços da MEO.

3.1.6.9. Proveitos

Solicita-se análise aos proveitos de forma global e individualizada ao nível dos produtos, justificando as principais variações face a períodos anteriores, bem como análise à forma de contabilização dos proveitos relativos à adesão dos clientes aos planos e campanhas promocionais da MEO.

Deverão ser reconciliados os proveitos reconhecidos por produtos com os proveitos globais registados ao nível do SCA.

3.1.6.10. *Drivers*

Pretende-se uma análise crítica do SCA quanto aos *drivers* de alocação dos custos às atividades e aos produtos, analisando a sua consistência face a exercícios anteriores,

identificando as principais alterações ocorridas, analisando a sua justificação e avaliando o impacto delas decorrentes.

Adicionalmente, e tendo em consideração a natureza dos custos imputados, pretende-se uma análise crítica ao critério de repartição de custos, identificando formas alternativas de repartição dos custos em causa, sempre que este não seja considerado como o mais adequado. A apresentação de critérios alternativos deve considerar uma análise de custo benefício quanto à sua eventual implementação, i.e., uma análise comparativa dos benefícios da alteração do critério de repartição, comparativamente à complexidade e custos a ela inerentes.

3.1.6.11. Custo de capital

Pretende-se uma análise da base de imputação e validação do cálculo do custo de capital, tendo em consideração as deliberações da ANACOM sobre esta matéria.

3.1.6.12. Responsabilidades por benefícios de reforma e cuidados de saúde e *curtailment*

Pretende-se a realização de uma análise crítica das situações relevantes, existentes nos exercícios em análise, relacionadas com responsabilidades por benefícios de reforma e saúde e *curtailment*, nomeadamente no que respeita a:

(i) contabilização e critérios de repartição dos custos no SCA, identificando as eventuais repercussões delas resultantes no SCA;

(ii) elaboração de comparativos face a exercícios anteriores;

(iii) a identificação do número global de pessoas abrangidas pelos benefícios de reforma e de saúde, bem como o número global de empregados, ex-empregados e familiares incluídos no universo de beneficiários identificado; e,

(iv) análise crítica dos pressupostos atuariais utilizados no reconhecimento de responsabilidades futuros com trabalhadores da empresa, tendo em consideração os pressupostos atuariais normalmente utilizados em Portugal, a sua coerência face a exercícios anteriores e a avaliação de possíveis impactos ao nível do SCA.

3.1.6.13. Custos operacionais

Para cada uma das rubricas dos custos operacionais (fornecimentos e serviços externos, custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas, custos com pessoal,

amortizações, provisões, impostos e outros custos operacionais) deverá ser discriminado o valor que é imputado a cada atividade/pool/produtos e analisado criticamente o respetivo critério de alocação.

Pretende-se ainda que seja efetuada uma análise da evolução destes custos considerando a evolução da atividade da MEO, através da realização de procedimentos de revisão analítica, para o que poderá ser necessário identificar as variações mais significativas destas rubricas ao nível da contabilidade geral.

3.1.6.14. Parque

Deverá ser analisada a evolução do processo de atualização que se encontra a decorrer, no seguimento da deliberação da ANACOM, no que se refere à amostragem do parque.

3.1.6.15. Custos extraordinários

Os custos e proveitos extraordinários deverão ser discriminados, sendo explicitada a sua origem, natureza, forma de apuramento e de imputação, com indicação da sua desagregação por produtos.

3.1.6.16. Provisões

As provisões constituídas nos exercícios em análise devem ser devidamente analisadas, quanto à sua natureza e critério de alocação aos produtos e serviços, para efeitos do SCA (e.g. provisão para clientes de cobrança duvidosa, provisão para outros riscos e encargos, etc.). Adicionalmente, deve ser analisado o mapa de movimento das provisões, identificando especificamente os reforços e as reversões das respetivas provisões e o seu impacto ao nível do SCA.

3.1.6.17. Determinações e Recomendações

Pretende-se a realização de um *follow-up* de todas as determinações e recomendações emitidas em auditorias anteriores, no sentido de ser efetuado um acompanhamento da atualidade e implementação das mesmas, assim como, de todas as exceções detetadas no sentido de monitorizar e avaliar as evoluções que possam existir face a situações anteriormente identificadas.

3.1.6.18. Documentação de suporte

Pretende-se que o prestador de serviços compare e valide a documentação enviada à ANACOM face à realidade do SCA, avaliando de forma crítica a sua suficiência, completude, integridade e exatidão, quer quanto à documentação técnica de suporte ao SCA, quer quanto aos pressupostos, estimativas e fontes de informação utilizadas, sugerindo, sempre que necessário, novos formatos e elementos documentais.

Adicionalmente, pretende-se uma análise crítica quanto ao modelo de reporte instituído tendo em consideração as necessidades de informação com vista à atividade regulatória e a evolução das atividades prestadas pela MEO, apresentando as recomendações consideradas relevantes com vista à melhoria da informação reportada à ANACOM.

3.2. Auditoria ao cálculo dos CLSU

A ANACOM aprovou, por deliberação de 09.06.2011, o conceito de encargo excessivo e a metodologia de cálculo dos custos líquidos da prestação das obrigações do SU tendo em 2015 aprovado uma adaptação à metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço universal a aplicar no ano 2014.

A MEO, enquanto entidade designada como prestador do SU, deve remeter à ANACOM estimativas dos custos líquidos de prestação do SU visando o ressarcimento dos valores apresentados, preparadas em conformidade com o disposto na deliberação de 09.06.2011.

São também relevantes neste contexto as deliberações de: (i) 29.08.2011 em que se decidiu pela procedência parcial da reclamação apresentada pela MEO e pela alteração da deliberação de 09.06.2011, no sentido de serem utilizados os preços efetivamente praticados para determinar as "áreas não rentáveis" e os "clientes não rentáveis em áreas rentáveis", bem como para apurar os CLSU nas áreas/clientes não rentáveis; (ii) 25.11.2011 que determinou o valor de elasticidade procura-preço a ser considerado para o cálculo dos CLSU; (iii) 12.10.2012 que concretizou o conceito de "custos de acesso anormalmente elevados", para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e consequentemente para o apuramento dos CLSU; (iv) 20.06.2013 que determinou ajustamentos em relação à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para os anos posteriores a 2009; e (v) 20.11.2014 que determinou a alteração do ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

Tendo presente as datas de inicio de prestação dos serviços do SU relevantes para apuramento dos CLSU pelos PSU designados por via concursal, e atendendo a que a metodologia de cálculo dos CLSU foi desenvolvida numa base anual, tendo por base os resultados anuais do SCA da MEO, a ANACOM procedeu a uma adaptação da metodologia de cálculo dos CLSU a fim de a MEO poder transmitir as estimativas de CLSU relativas ao período que decorreu de 01.01.2014 a 31.05.2014 no que respeita à ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF) e ao período que decorreu de 01.01.2014 a 08.04.2014 no que respeita à oferta de postos públicos, períodos estes que correspondem à prestação do SU pela MEO enquanto PSU designado previamente à designação de PSU por via concursal.

Pretende-se que o prestador de serviços realize uma auditoria às estimativas dos CLSU para o exercício de 2014, articulada com a respetiva auditoria aos resultados do SCA do mesmo ano, desenvolvendo uma análise aprofundada, sistemática, crítica e global das estimativas de CLSU da MEO.

Adicionalmente, uma vez que o apuramento dos custos líquidos do serviço universal não é passível de ser obtido diretamente a partir do SCA, deverá ser realizada uma análise crítica relativa à reconciliação entre estes CLSU e os custos do SCA.

Tendo em consideração que o presente processo de seleção visa contratar uma entidade para a realização da auditoria aos resultados preliminares dos CLSU para 2014, as propostas a apresentar devem ter em consideração a possibilidade de surgirem eventuais situações que careçam de análise, as quais não se podem prever à data da realização do presente concurso, bem como eventuais questões suscitadas no desenvolvimento da referida auditoria que sejam entendidas como relevantes, pelo que, as propostas apresentadas devem contemplar a disponibilização de tempo adicional com vista à sua análise.

3.2.1. Descrição e análise da metodologia utilizada para o cálculo dos CLSU

O prestador de serviços deverá garantir a conformidade total do cálculo dos CLSU apresentado pela MEO com a metodologia de cálculo aprovada pela ANACOM em 2015 para ser aplicada no cálculo dos CLSU 2014, bem como com a aprovada na deliberação de 09.06.2011 e com as deliberações de 12.10.2012, que concretizou o conceito de "custos de acesso anormalmente elevados", para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, de 20.06.2013, que determinou ajustamentos em relação à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para os anos posteriores a 2009 e de

20.11.2014 que determinou a alteração do ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

Pretende-se uma descrição exaustiva e uma análise critica à implementação metodológica encetada pela MEO, incluindo uma avaliação crítica de todos os pressupostos, parâmetros e demais estimativas utilizadas por este operador. Deverá igualmente, o prestador de serviços, identificar as situações em que a MEO proponha uma abordagem alternativa, por considerar que não dispõe da informação detalhada ou suficientemente robusta para aplicar a metodologia aprovada. Recorde-se que a ANACOM admitiu, nos termos da decisão de 09.06.2011[7], aceitar abordagens alternativas às propostas na referida metodologia, desde que não ponham em causa o objetivo final de garantir a devida fiabilidade dos custos considerados em cada MDF e a aderência às suas caracteristicas específicas.

Neste âmbito, o prestador de serviços deverá proceder a uma apreciação crítica da fundamentação invocada pela MEO, incluindo, quando justificável, a verificação por amostragem, da impossibilidade, ou inadequabilidade, de aplicação coerente da metodologia definida, bem como quando adequado propor correções à abordagem utilizada pela MEO.

Igualmente importa relevar que na decisão de 2015 sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU 2014 a ANACOM determinou quanto aos *inputs* a serem utilizados para o apuramento dos CLSU que devem os mesmos, na medida do possível, suportar-se em dados operacionais, financeiros e custos relativos ao periodo em causa, tendo considerado razoável a utilização de valores médios obtidos com base em dados anuais auditados, caso a MEO demonstre que estes não diferem substancialmente dos valores médios apurados

[7]"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 caracteristicas específicas" (página 12 do Anexo à metodologia de cálculo a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas). Esta possibilidade foi igualmente prevista no tratamento dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis: "Sem prejuizo das considerações anteriores, à semelhança do que acontece com metodologia a utilizar para a determinação das áreas não rentáveis, o ICP-ANACOM admite a possibilidade, caso seja demonstrada e fundamentada essa situação, de aceitar formas alternativas de determinar os clientes não rentáveis em áreas rentáveis, nos termos enunciados no entendimento relativo à secção 4.2.1, desde que esteja garantida a aderência à realidade" (página 74 do relatório de audiência prévia e consulta pública aos SPD relativos ao conceito de encargo excessivo e à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas).

para o período, ou no caso de diferirem, proponha e aplique os ajustamentos necessários para colmatar essas diferenças.

A deliberação de 2015 determina que caso sejam usados valores médios unitários apurados com base em dados anuais do SCA relativo a 2014 deverá ser salvaguardado que:

a) Os custos médios unitários apurados no período de prestação do SU não devem ser significativamente diferentes dos custos médios do exercício de 2014, nomeadamente no que respeita a custos operacionais, custos de capital e amortizações; e,

b) Os indicadores operacionais (n.º de instalações, mensalidades, etc.) e financeiros utilizados para o cálculo dos custos não se encontrem influenciados por efeitos sazonais.

O prestador de serviços deverá proceder a uma apreciação crítica e à verificação do processo de cálculo e dos *inputs* utilizados pela MEO no cálculo dos CLSU 2014, verificando também a conformidade de cálculo com o deliberado em 2015 pela ANACOM,.

Tendo em conta que em 2014 os CLSU a serem calculados pela metodologia definida pela ANACOM se referem apenas a parte do ano, conforme já referido, o prestador de serviços deverá verificar em particular a correta aplicação pela MEO do deliberado pela ANACOM em 2015 no que respeita à adaptação da metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar no ano 2014, relevando-se em síntese as etapas que devem ser seguidas no apuramento dos CLSU 2014:

a) Apuramento das áreas não rentáveis e do respetivo custo líquido até 31 de maio de 2014, no pressuposto de que a MEO seria o PSU para as duas componentes em análise (STF e PP) até essa data e nas condições anteriores à designação de um novo PSU por concurso (nesta fase são apuradas as áreas não rentáveis e rentáveis com base no modelo de áreas).

b) Apuramento dos CLSU separadamente, nas áreas não rentáveis, para cada uma das componentes dos CLSU: STF e PP. Nas áreas rentáveis são calculados para o período de 1 de janeiro de 2014 a 31 de maio 2014, os custos dos postos públicos não rentáveis e os custos dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis em moldes

equivalentes aos da metodologia empregue em anos anteriores. São também calculados os benefícios indiretos.

c) Realização de pro-rata para a componente de PP, tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por concurso (8 de abril de 2014).

Salientam-se, de seguida, alguns pontos específicos que se considera necessário analisar de forma detalhada para garantir a conformidade com a metodologia definida pela ANACOM, sem prejuízo de outros que o prestador de serviços considere relevantes.

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

3.2.1.1.1 Determinação de áreas não rentáveis

O apuramento dos CLSU associados à obrigação de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público inicia-se através da determinação dos custos evitáveis e das receitas perdidas de cada uma das áreas geográficas consideradas (definidas ao nível de "*Main Distribution Frame*" - MDF) caso nelas fosse descontinuada a prestação do serviço. A listagem dos MDF para os quais a diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas é positiva constitui uma primeira listagem das áreas geográficas candidatas 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.

Após estabilização do número de áreas geográficas classificadas como sendo áreas não rentáveis, é necessário considerar a aplicação de dois critérios adicionais para robustecer o modelo e aumentar a sua aderência à realidade: a) critério da existência de concorrência efetiva – considera-se que a existência de dois operadores coinstalados numa determinada central indicia um grau de concorrência efetiva na área, não sendo de considerar para efeitos de cálculo dos CLSU essas áreas como não rentáveis, sem se efetuar uma análise detalhada que justifique a sua falta de rentabilidade e b) critério associado à rentabilidade plurianual - este critério consiste na identificação de áreas não rentáveis com base na sua

rentabilidade desde 2007 e até ao ano em relação ao qual estão a ser apurados os CLSU, devendo ser só consideradas como áreas não rentáveis as que se mantêm como tal em todos os anos considerados.

Neste contexto, a proposta deve contemplar, entre outras tarefas que o prestador de serviços considere relevantes, a realização dos seguintes trabalhos:

i) Custos evitáveis do acesso

A identificação dos custos evitáveis (os custos que o PSU evitaria se, em consequência, de não ter obrigações de SU, não prestasse o serviços em áreas geográficas não rentáveis) é fulcral para o correto apuramento dos CLSU. Neste âmbito, a metodologia de cálculo dos CLSU prevê: i) a listagem dos ativos afetos ao MDF, indicando os valores de aquisição, os respetivos anos de aquisição, os períodos de vida útil, os valores das depreciações acumuladas e os valores líquidos dos ativos e ii) a listagem dos custos de exploração do MDF.

A MEO alegou a impossibilidade de adotar a metodologia definida pelo regulador para estimar os custos evitáveis do acesso e propõe uma abordagem metodológica alternativa.

Neste contexto, deverá o prestador de serviços apreciar criticamente a justificação apresentada pela MEO, se necessário recorrendo a processos de amostragem documental e/ou física e analisar criticamente a solução alternativa apresentada pelo PSU, incluindo uma análise das suas vantagens, desvantagem e limitações. Neste caso, o prestador de serviços poderá igualmente, sempre que adequado propor correções às abordagens propostas.

O prestador de serviços deverá ainda realizar, entre outras tarefas que considere relevantes, a comparação e análise crítica do total dos custos evitáveis por MDF, tendo em consideração as especificidades de cada MDF, nomeadamente, ao nível dos critérios geográficos, populacionais e das opções tecnológicas adotadas para a construção do acesso, por forma a salientar os fundamentos para as eventuais diferenças apuradas.

Em qualquer caso, sempre que se revelar necessário, deverá o prestador de serviços validar a informação prestada pela MEO recorrendo a processos de amostragem documental e/ou física.

i) Custos evitáveis de todos os outros serviços

Pretende-se validar as estimativas dos custos associados à prestação de todos os serviços suportados nas linhas de acesso. Neste âmbito, considera-se relevante a realização das seguintes tarefas:

a) A identificação, descrição, validação e listagem de todas as naturezas de custos, por serviço;
b) Verificação e validação do custo unitário (média nacional) por serviço, incluindo validação dos custos totais associados à prestação dos serviços em causa;
c) Análise e verificação das quantidades de todos os serviços prestados por MDF, com a desagregação por serviços.

ii) Receitas perdidas dos acessos

Pretende-se conhecer as receitas associadas aos acessos (essencialmente instalação e assinatura da linha de rede) que o PSU deixaria de obter caso o serviço nas áreas não rentáveis não fosse oferecido. Neste âmbito, considera-se relevante a realização das seguintes tarefas:

a) Identificação e validação do número de linhas de acesso ativas, por MDF;
b) Identificação e validação dos novos acessos instalados, no período em análise, por MDF;
c) Descrição dos tarifários aplicáveis, com identificação dos períodos durante os quais os mesmos foram aplicáveis;
d) Identificação, descrição e análise crítica dos descontos atribuídos aos assinantes, por MDF, incluindo validação, se necessário por amostragem, do valor total de descontos atribuídos. Salienta-se, que neste âmbito não devem ser incluídos os descontos atribuídos a reformados e pensionistas, os quais serão tratados de forma autónoma;
e) Verificação e validação do cálculo das receitas obtidas pelo PSU com os acessos analógicos por área.

iii) Receitas perdidas de todos os outros serviços

Pretende-se conhecer as receitas associadas a todos os outros serviços prestados sobre os acessos que o PSU deixaria de obter caso o serviço nas áreas não

rentáveis não fosse oferecido. Neste âmbito, considera-se relevante a realização das seguintes tarefas:

a) Identificação e validação das receitas de todos os serviços suportados nas linhas de acesso, por MDF, incluindo análise critica de todos os pressupostos e fundamentos apresentados pelo PSU. Pretende-se a desagregação das receitas perdidas por serviço, com a diferenciação clara entre serviços de retalho e grossistas;

b) Adicionalmente, pretende-se que o concorrente analise detalhadamente e valide que para efeitos do cálculo dos CLSU as margens positivas de todos os serviços prestados fora do âmbito do SU e que se suportam em acessos do SU foram deduzidas ao montante dos CLSU apurados.

iv) Efeito das chamadas recebidas

Pretende-se calcular o efeito 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. Neste âmbito, considera-se relevante a realização das seguintes tarefas:

a) Verificação e validação das quantidades de todas as comunicações destinadas aos assinantes de cada MDF.

b) Deverá, igualmente, ser validado o processo iterativo[8] de apuramento do número de MDF não rentáveis.

v) Critérios de plausibilidade

Uma vez estabilizado o número de áreas geográficas classificadas como sendo áreas não rentáveis, é necessário considerar a aplicação de dois critérios adicionais para robustecer o modelo e aumentar a sua aderência à realidade: a) critério da existência de concorrência efetiva e b) critério associado à rentabilidade plurianual.

[8] A metodologia aprovada pela ANACOM prevê que "O processo é necessariamente iterativo, na medida em que, face à alteração da listagem de áreas candidatas a não rentáveis, haverá mais efeitos de chamadas recebidas a terem que ser considerados. Realizar-se-ão assim o número de iterações necessário até à estabilização no número de MDF não rentáveis, estabelecendo-se que esse número não será superior a cinco, e que o processo iterativo será concluído quando o número de áreas classificadas como não rentáveis na iteração *N* não apresente uma variação superior a 3 por cento em relação à iteração *N* – 1" (pág 8 do Anexo à Metodologia).

A aplicação dos critérios a cada uma das áreas não rentáveis deve ser avaliada caso a caso pelo PSU, tendo este o ónus de fundamentar detalhadamente as razões pelas quais considera que a sua aplicação não se justifica. De notar que, caso a fundamentação não seja aceite pela ANACOM, as áreas em causa serão equiparadas a áreas rentáveis, para efeito, nomeadamente, do apuramento de eventuais clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

Neste âmbito, considera-se relevante a realização das seguintes tarefas:

a) Critério da concorrência efetiva – identificar e listar os MDF não rentáveis com pelo menos dois operadores coinstalados e proceder a uma avaliação crítica, devidamente fundamentada, dos eventuais fundamentos apresentados pela MEO para justificar que a apreciação deste critério não é apropriada;
b) Critério associado à rentabilidade plurianual – identificar e listar os MDF não rentáveis com base na sua rentabilidade desde 2007 e até ao ano em relação ao qual estão a ser apurados os CLSU, devendo ser só consideradas como áreas não rentáveis as que se mantêm como tal em todos os anos considerados.

3.2.1.1.2 Determinação de clientes não rentáveis em áreas rentáveis

A metodologia definida pela 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.

Especificamente sobre o ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis a metodologia a ser empregue deve seguir o deliberado pela ANACOM em 20.11.2014, ou seja, o cálculo da proporção das receitas dos clientes não rentáveis no total de receitas de chamadas *on-net* efetuadas nas áreas rentáveis deve ter por base as receitas brutas.

3.2.1.2. Reformados e pensionistas

Por deliberação da ANACOM de 17.05.2007 esta Autoridade determinou à MEO, com efeitos a 01.01.2007, a disponibilização, no âmbito do serviço universal, aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, de um desconto de cinquenta por cento sobre o aluguer da linha de rede e a obrigação de repercutir o referido desconto sobre os acessos oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) que suportem serviços aos clientes que reúnam as condições anteriormente descritas. A mesma deliberação estipulava que o desconto de cinquenta por cento sobre a assinatura seria considerado em sede de avaliação dos CLSU, tal como previsto no art.ºs 95.º e 96.º da LCE.

Neste contexto, a proposta deve contemplar, entre outras tarefas que o prestador de serviços considere relevantes, a realização dos seguintes trabalhos:

i) Pretende-se a validação do valor anual dos descontos atribuídos a reformados e pensionistas ao abrigo da deliberação da ANACOM de 17.05.2007[9]. Esta validação deverá incluir a validação, por amostragem, da admissibilidade das condições de atribuição de descontos a reformados e pensionistas.

ii) Para efeitos de aferição dos CLSU o valor dos descontos com os reformados e pensionistas será ajustado tendo em consideração o efeito de elasticidade procura-preço da mensalidade do acesso, conforme determinado pela deliberação de 09.06.2011. Por deliberação de 25.11.2011 o Conselho de Administração da

[9] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=485328

ANACOM aprovou o documento intitulado "Elasticidade-preço da procura do consumo de reformados e pensionistas na avaliação dos CLSU".

3.2.1.3. Postos Públicos

A metodologia definida pela ANACOM estabelece que para efeitos de apuramento dos CLSU, apenas são elegíveis custos com o serviço de postos públicos incorridos em áreas classificadas como sendo áreas globalmente rentáveis, uma vez que nas restantes áreas os custos com o serviço de postos públicos estão já incorporados nos custos da respetiva área. Neste contexto, a proposta deve contemplar, entre outras tarefas que o prestador de serviços considere relevantes, a realização dos seguintes trabalhos:

i) Identificação e descrição dos elementos de custos associados à disponibilização de postos públicos;

ii) Avaliação crítica, devidamente fundamentada, quanto à forma de apuramento dos custos evitáveis da prestação da oferta de postos públicos, devendo ser verificado que estes custos são exclusivamente dedicados à prestação deste serviço (não são aceites custos evitáveis com a prestação de postos públicos os custos que são partilhados com clientes rentáveis);

iii) Validação e análise crítica das receitas perdidas, incluindo, se necessário análise crítica aos pressupostos, estimativas e critérios de apuramento das receitas;

iv) Identificação e listagem de todos os postos públicos não rentáveis, por MDF incluindo a sua identificação individualizada em termos geográficos;

v) Verificar e validar que não existe dupla contabilização de receitas e custos.

3.2.1.4. Benefícios indiretos

No cálculo do CLSU devem ser tidos em conta os benefícios, incluindo os benefícios não materiais, obtidos pelo PSU. Assim, pretende-se a análise crítica das estimativas apresentadas para os benefícios de seguida enumerados:

i) <u>Reputação empresarial e reforço da marca</u>

Este benefício procura estimar os benefícios associados ao facto de os clientes terem uma perceção mais favorável da empresa, em resultado desta ser o prestador do serviço universal, nomeadamente em termos de imagem e de reputação.

Assim, pretende-se validação e análise crítica da correta aplicação da fórmula de cálculo aprovada na deliberação de 09.06.2011, incluindo verificação da eventual dupla contabilização dos acessos dos reformados e pensionistas. Nota-se que, por deliberação de 20.06.2013, a ANACOM determinou que neste âmbito deveriam ser usados os estudos de valorização da marca elaborados pelo Brand Finance.

Conforme definido pela deliberação de 2015 da ANACOM o valor referente a este benefício indireto deve ser alocado à componente do STF e à componente dos PP em função da proporção do número de acessos não rentáveis de cada uma destas componentes face ao universo de acessos não rentáveis.

ii) Ubiquidade

Este benefício procura estimar os benefícios associados ao facto de o PSU prestar serviços na totalidade do território nacional.

Assim, pretende-se validação e análise crítica da correta aplicação da fórmula de cálculo aprovada na deliberação de 09.06.2011, incluindo avaliação crítica de todas as estimativas, estudos ou pressupostos considerados para a quantificação deste benefício.

Conforme definido pela deliberação de 2015 da ANACOM o valor referente a este benefício indireto deve ser alocado integralmente à componente do STF.

iii) Publicidade em postos públicos

Este benefício procura estimar os benefícios associados à colocação da identificação (logótipo) do PSU e à utilização (própria e por terceiros) de espaços publicitários em postos públicos não rentáveis.

Assim, pretende-se validação e análise crítica da correta aplicação da fórmula de cálculo aprovada na deliberação de 09.06.2011, incluindo a verificação número de postos públicos não rentáveis e, se aplicável, a avaliação crítica de todas as estimativas, estudos ou pressupostos considerados para a quantificação deste benefício.

Conforme definido pela deliberação de 2015 da ANACOM o valor referente a este benefício indireto deve ser alocado integralmente à componente de PP.

iv) *Mailing*

Este benefício procura estimar os benefícios associados à disponibilidade de espaço para envio de publicidade nas faturas do STF, bem como os benefícios associados ao aproveitamento do processo de faturação para colocação de mensagens publicitárias em suporte autónomo, sem custos adicionais de envio.

Assim, pretende-se a validação e análise crítica da correta aplicação da fórmula de cálculo aprovada na deliberação de 09.06.2011, incluindo, se aplicável, a avaliação crítica de todas as estimativas, estudos ou pressupostos considerados para a quantificação deste benefício.

Conforme definido pela deliberação de 2015 da ANACOM o valor referente a este benefício indireto deve ser alocado integralmente à componente do STF.

v) Taxa de regulação

Este benefício existente desde 1 de janeiro de 2009, resulta de não se ter em conta os proveitos referidos na alínea b) do n.º 4 do Anexo II da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, no cálculo do valor da taxa anual devida pelo exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas (alínea b) do n.º 1 do art.º 105.º da LCE) devida pelo PSU.

Conforme definido pela deliberação de 2015 da ANACOM o valor referente a este benefício indireto deve ser alocado integralmente à componente do STF.

Assim, pretende-se a validação e análise crítica da correta aplicação do aprovado pelas deliberações da ANACOM sobre a metodologia de cálculo dos CLSU.

3.2.1.5. Reconciliação com o SCA e verificação dos *inputs* utilizados

Adicionalmente pretende-se uma reconciliação com o SCA, incluindo nomeadamente i) a identificação dos custos evitáveis e dos custos não evitáveis, das prestações abrangidas pelo SU. Estes valores devem ser confrontados com os valores reportados no âmbito do SCA da MEO sendo que eventuais diferenças devem ser claramente identificadas e analisadas criticamente quanto à razão da sua existência; ii) identificação da eventual existência de custos evitáveis que sejam considerados custos comuns no âmbito do SCA e verificação da variação destes custos em função da descontinuação de áreas não rentáveis; iii) reconciliação dos valores das receitas.

Quanto aos *inputs* (operacionais, financeiros e de custos) a utilizar no apuramento dos CLSU, devem ser usados na medida do possível indicadores relativos ao período considerado, ou seja, relativos aos primeiros 5 meses de 2014.

No caso de se verificar a utilização de valores médios unitários apurados com base em dados anuais do SCA relativo a 2014, deve ser verificado se os custos médios unitários apurados no período da prestação do SU não são significativamente diferentes dos custos médios do exercício de 2014, nomeadamente no que respeita a custos operacionais, custos de capital e amortizações e se os indicadores operacionais (n.º de instalações, mensalidades, etc.) e financeiros utilizados para o cálculo dos custos não se encontram influenciados por efeitos sazonais. Deve ser igualmente verificado se os custos unitários médios de 2014 refletem de forma adequada a atividade da empresa no referido período, bem como os respetivos indicadores operacionais e financeiros utilizados para efeitos do cálculo dos custos líquidos e caso sejam feitos ajustamentos pela MEO para colmatar diferenças significativas identificadas deverá ser feita uma análise e apreciação crítica aos ajustamentos realizados.

3.2.2. Descrição e análise da informação que suporta o apuramento dos CLSU

Neste contexto, a proposta deve contemplar, entre outros, a realização dos seguintes trabalhos:

i) a verificação e comparação de toda a documentação remetida à ANACOM face à realidade de cálculo dos CLSU, avaliando de forma crítica a sua suficiência, integridade e exatidão, sugerindo, sempre que necessário, novos formatos e elementos documentais;

ii) a descrição, análise crítica e verificação da fiabilidade de toda a informação utilizada pela MEO, incluindo a identificação de todas as fontes de informação e a forma de tratamento da mesma (se é alvo de tratamento automático ou não);

iii) verificação e analise crítica da temática da dupla contabilização no cálculo dos CLSU;

iv) a avaliação de forma crítica da validade, fiabilidade, coerência e consistência estatística de todas as estimativas ou estudos específicos (estatísticos, econométricos ou outros) utilizados para o cálculo dos CLSU, tendo em consideração:

i) o nível de confiança necessário para se considerar uma estimativa fiável;

ii) os critérios estatísticos de recolha de dados e extrapolação de dados que foram seguidos na amostragem considerada pela MEO.

v) a descrição e análise crítica de todos os demais pressupostos considerados pela MEO para o cálculo dos CLSU;

vi) a apresentação e descrição dos fluxos de informação que suportam o cálculo dos CLSU;

vii) descrição e avaliação crítica do sistema de informação que suporta o apuramento dos resultados dos CLSU, o qual deverá igualmente ser submetido a testes que garantam a coerência e exatidão dos resultados obtidos, identificando em particular eventuais fases sujeitas a tratamento manual.

Adicionalmente, com o objetivo de garantir a transparência do cálculo dos CLSU deverão ser remetidas à ANACOM, em formato eletrónico, cópia dos relatórios produzidos e da informação recolhida junto do PSU, bem como toda a informação adicional, ainda que trabalhada pelo prestador de serviços.

3.2.3. Análise da evolução dos resultados

Pretende-se que a auditoria realizada inclua a apresentação de uma evolução global dos resultados apurados para os CLSU, identificando e justificando as variações mais significativas.

No âmbito da auditoria deverão ser identificados todos os aspetos que carecem de aperfeiçoamento e, sempre que tal seja necessário, deverão ser apresentadas e justificadas as opções apresentadas pelo PSU, e as suas consequências em termos quantitativos nos valores apurados para os CLSU.

4. Entrega do Projeto

4.1. Desenvolvimento do trabalho de campo

No decorrer do trabalho de campo, o prestador de serviços deverá apresentar, regularmente à ANACOM, para cada um dos projetos e dos exercícios postos a concurso, relatórios sintéticos, de progresso dos trabalhos em curso, identificando atividades concluídas, atividades em curso, as informações solicitadas, recebidas, e por receber da

MEO, bem como as datas de solicitação e disponibilização das mesmas, sendo acordado entre a ANACOM e o prestador de serviços os contornos concretos dos relatórios a apresentar.

Além do reporte periódico à ANACOM, acima descrito, deve igualmente ser previsto o reporte extraordinário, caso sejam identificadas peças de informação relevantes ou situações que assim o justifiquem.

Deverão ser remetidas à ANACOM, em formato eletrónico, cópias dos relatórios produzidos e da informação recolhida junto da MEO, bem como informações adicionais, ainda que trabalhadas pelo prestador de serviços, sempre que a mesma seja solicitada pela ANACOM.

A ANACOM acompanhará, na medida do considerado adequado, os trabalhos de campo a desenvolver pelo prestador de serviços, razão pela qual o planeamento do trabalho de campo deverá contemplar o envolvimento de colaboradores da ANACOM, no sentido de permitir um acompanhamento regular dos trabalhos desenvolvidos e a antecipação de situações, que de outro modo apenas seriam identificadas na fase de revisão dos relatórios.

Concluido que se encontre o trabalho de campo o prestador de serviços deverá elaborar os relatórios descritos com maior detalhe nos pontos seguintes.

Atendendo a que o trabalho a desenvolver contempla várias vertentes, o prestador de serviços deverá apresentar as conclusões dos projetos a adjudicar e produzir relatórios à medida que os resultados sejam conhecidos.

4.2. Relatórios preliminares

O prestador de serviços deverá produzir um relatório preliminar para cada um dos projetos submetidos a concurso: relatório preliminar descritivo do SCA; relatório preliminar de auditoria aos resultados do SCA referentes ao exercício 2014; relatório preliminar de auditoria aos resultados dos serviços de telex e telegráfico, referentes ao exercício 2014; e relatório preliminar de auditoria aos CLSU incorridos pela MEO para o exercício de 2014, os quais serão submetidos à ANACOM para apreciação e posteriormente apresentados à MEO para comentários.

O conteúdo e estrutura dos relatórios preliminares deverão ser semelhantes aos dos relatórios finais, conforme explicitado nos pontos seguintes, devendo ser produzida uma versão pública e uma versão confidencial desses relatórios.

4.3. Relatórios da auditoria ao SCA

4.3.1. Relatório descritivo do SCA

O prestador de serviços deverá produzir um relatório descritivo do SCA contendo, nomeadamente, as principais categorias de custos, as regras de imputação aos serviços, a organização interna e sistemas de informação subjacentes ao modelo de SCA.

O referido relatório poderá ser objeto de publicação e/ou publicitação pela ANACOM, pelo que dele não poderão fazer parte quaisquer elementos reservados ou confidenciais, nomeadamente, os resultados do sistema, sendo da responsabilidade do prestador de serviços proceder a uma confirmação expressa junto da MEO sobre quais os elementos constantes do referido relatório que este operador considera como confidenciais.

O relatório será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

4.3.2. Relatório final de auditoria sobre os resultados do SCA

O prestador de serviços deverá produzir um relatório de auditoria com a descrição e análise do SCA da MEO contendo, nomeadamente: (i) as principais categorias de custos; (ii) as regras de imputação dos custos; (iii) a organização interna e sistemas de informação subjacentes ao modelo de SCA; (iv) a reconciliação entre os resultados deste sistema e as demonstrações financeiras da empresa; (v) a análise da evolução dos resultados (incluindo uma revisão analítica das principais variações ocorridas no SCA); e, (vi) a análise das questões especificas salientadas.

O capitulo 3.1 do presente caderno de encargos servirá de base à realização deste relatório, o qual será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

O relatório de auditoria produzido pelo prestador de serviços deve contemplar duas versões: (i) uma versão confidencial, para utilização exclusiva da ANACOM; e, (ii) uma versão pública, passível de publicação, podendo a mesma vir, ou não, a ser disponibilizada na página da *internet*, permitindo a sua consulta por terceiros nela interessados, não contendo por isso qualquer informação considerada confidencial, sendo da responsabilidade do prestador de serviços proceder a uma confirmação expressa junto da MEO sobre quais os elementos constantes do referido relatório que este operador considera como confidenciais.

O relatório será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

4.3.3. Síntese de recomendações

Conjuntamente com a apresentação do relatório sintético e do relatório de auditoria o prestador de serviços deverá apresentar um resumo no qual constem as situações identificadas no decorrer das análises desenvolvidas no âmbito da auditoria realizada e eventuais recomendações quanto às alterações consideradas necessárias no sentido de assegurar a conformidade do SCA da MEO com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

A apresentação da síntese de recomendações entendidas como pertinentes no âmbito da auditoria realizada não exclui que as mesmas sejam incluídas ao longo do relatório referido no capítulo 4.3.2, nos capítulos a que digam respeito, no sentido de aumentar a compreensão quanto às situações identificadas e aos seus impactos.

4.3.4. Relatório final de auditoria sobre os resultados dos serviços obrigatórios

O prestador de serviços deverá produzir um relatório autónomo de auditoria dos resultados dos serviços de telex e telegráfico, o qual deverá identificar eventuais aspetos que careçam de aperfeiçoamento, assim como, uma síntese de recomendações e, caso aplicável, propostas alternativas às opções tomadas pela MEO.

O capítulo 3.1 do presente caderno de encargos servirá de base à realização deste relatório, o qual será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

O relatório de auditoria produzido pelo prestador de serviços deve contemplar duas versões: (i) uma versão confidencial, para utilização exclusiva da ANACOM; e, (ii) uma versão pública, passível de publicação, podendo a mesma vir, ou não, a ser disponibilizada na página da *internet*, permitindo a sua consulta por terceiros nela interessados, não contendo por isso qualquer informação considerada confidencial, sendo da responsabilidade do prestador de serviços proceder a uma confirmação expressa junto da MEO sobre quais os elementos constantes do referido relatório que este operador considera como confidenciais.

O relatório será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

4.4. Relatório final de auditoria aos CLSU

Posteriormente à receção de comentários por parte da ANACOM e da MEO ao relatório preliminar, o prestador de serviços deverá produzir um relatório de auditoria aos CLSU incorrido pela MEO para o exercício 2014, à medida que os resultados sejam conhecidos,

contendo, nomeadamente: (i) descrição das prestações do SU; (ii) descrição do modelo/sistema usado pela MEO para aplicação da metodologia de cálculo, referindo nomeadamente a descrição das metodologias alternativas usadas pela MEO; (iii) análise crítica da implementação metodológica encetada pela MEO; (iv) a base de cálculo dos montantes constantes do modelo; (v) a reconciliação com os valores reportados no SCA; e (vi) a análise da evolução dos resultados.

O relatório deverá, ainda, apresentar um resumo das situações identificadas no decorrer das análises desenvolvidas em que se comprovou a insuficiência de informação ou a inadequada robustez da mesma.

O capitulo 3.2 do presente caderno de encargos servirá de base à realização deste relatório, o qual será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

O relatório de auditoria produzido pelo prestador de serviços deve contemplar duas versões: (i) uma versão confidencial, para utilização exclusiva da ANACOM; e, (ii) uma versão pública, passível de publicação, podendo a mesma vir, ou não, a ser disponibilizada na página da *internet*, permitindo a sua consulta por terceiros nela interessados, não contendo por isso qualquer informação considerada confidencial, sendo da responsabilidade do prestador de serviços proceder a uma confirmação expressa junto da MEO sobre quais os elementos constantes do referido relatório que este operador considera como confidenciais.

4.5. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE E PARECERES DE AUDITORIA

4.5.1. Auditoria ao SCA da MEO

O prestador de serviços deverá produzir autonomamente ao relatório de auditoria e para o exercício auditado (2014), um parecer de auditoria autónomo aos resultados do SCA o qual deverá expressar uma opinião/parecer profissional e independente, devidamente fundamentada na auditoria, quanto à conformidade da forma de apuramento e à adequação em termos globais dos montantes constantes das demonstrações de resultados, à adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e à manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, bem como a conformidade do SCA com as normas e boas práticas nacionais e internacionais de contabilidade e com os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

Com este parecer, pretende-se verificar se as demonstrações de resultados apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, os

proveitos e custos resultantes da prestação dos serviços, devendo para tal ser apropriadamente examinada e avaliada a forma de imputação e os valores constantes das demonstrações de resultados.

O parecer e a declaração de conformidade poderão ser objeto de publicação e/ou publicitação e serão apresentados como sendo da autoria do prestador de serviços.

4.5.2. Auditoria aos Serviços obrigatórios

O prestador de serviços deverá expressar uma opinião/parecer profissional e independente, devidamente fundamentado na auditoria e análise realizada, dando origem a uma declaração de conformidade específica para os serviços obrigatórios, no que diz respeito:

i) à conformidade da forma de apuramento e adequação em termos globais dos montantes constantes das demonstrações de resultados dos serviços de telex e telegráfico;

ii) à adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados; e,

iii) à manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.

Esta opinião deverá ter em consideração as obrigações decorrentes das disposições legislativas aplicáveis, assim como, as determinações e recomendações definidas pela ANACOM.

Com este parecer, pretende-se verificar se as demonstrações de resultados apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, os proveitos e custos resultantes da prestação dos serviços fixo de telex e telegráfico, devendo para tal ser apropriadamente examinada e avaliada a forma de imputação e os valores constantes das demonstrações de resultados. Este exame deverá ser elaborado de acordo com as normas de contabilidade geralmente aceites e de forma a obter um grau de segurança aceitável de que as demonstrações de resultados estão isentas de distorções materialmente relevantes.

Na eventualidade da análise resultante desta auditoria suscitar reservas ou ênfases, estas deverão constar do parecer dos auditores. Este parecer poderá ser objeto de publicação e/ou publicitação e será apresentado como sendo da autoria do prestador de serviços.

4.5.3. Auditoria aos CLSU da MEO

O prestador de serviços deverá expressar uma opinião/parecer profissional e independente, devidamente fundamentado na auditoria e análise realizada, dando origem a uma declaração de conformidade quanto à validade da forma de apuramento e da adequação em termos globais das estimativas de CLSU que a MEO incorre com a prestação das obrigações do serviço universal.

Os pareceres, que poderão estar integrados no relatório de auditoria, poderão ser objeto de publicação e/ou publicitação e serão apresentados como sendo da autoria do prestador de serviços.

5. ASPETOS NÃO SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA

5.1. RECURSOS TÉCNICOS

O presente concurso caracteriza-se por um elevado grau de complexidade e especificação, na medida em que são exigidas valências em áreas muito diversas, que vão desde a contabilidade (geral e analítica), à auditoria, à análise de sistemas de informação, à engenharia de telecomunicações, ao *corporate finance* e aos estudos atuariais.

Atendendo à especificidade e complexidade associadas ao desenvolvimento e implementação deste projeto, os concorrentes deverão: (i) apresentar uma descrição detalhada das características dos recursos humanos a alocar a este projeto, abordando aspetos relacionados com a dimensão da equipa; e (ii) identificar a formação e as valências técnicas consideradas importantes a afetar a projetos desta natureza, que no seu entender permitam garantir, com um razoável nível de confiança, o seu bom desenvolvimento.

Considerando-se que a realização do trabalho constante do presente concurso decorrerá durante um período significativo de tempo, a ANACOM pretende garantir que eventuais substituições de elementos de equipa não se traduzam numa redução global de experiência e das valências da equipa apresentada na proposta do candidato vencedor. Na eventualidade do prestador de serviços ter que proceder à substituição de qualquer um dos membros da equipa constante da proposta sujeita a concurso, esta apenas poderá ocorrer se corresponder à substituição de um membro com um perfil equivalente, ou superior, a qual terá que ser previamente comunicada e autorizada pela ANACOM.

Adicionalmente, com vista à obtenção da qualidade exigível face aos objetivos enunciados, a equipa proposta deve incluir:

i) um *partner*, ou outro elemento de categoria equivalente, caracterizado por possuir uma experiência mínima de três anos em projetos de consultoria na área de telecomunicações, especificamente, em modelos de custeio;

ii) um *partner*, ou outro elemento de categoria equivalente, caracterizado por possuir uma experiência mínima de três anos como Revisor Oficial de Contas (ROC);

iii) um ou mais *partners* que assumam funções específicas de revisão (*concurring review partner*) em matérias complexas e específicas, nomeadamente, aspectos relacionados com engenharia de telecomunicações e questões associadas a *corporate finance* e cálculos atuariais;

iv) um elemento caracterizado por possuir a certificação CISA (*Certified Information Systems Auditor*) emitida pela ISACA (*Informations Systems Audit and Control Association*);

v) a existência de elementos sénior, com pelo menos três anos de experiência nas áreas de regulação, contabilidade analítica, engenharia de telecomunicações, *corporate finance*, ou cálculos atuariais;

vi) a existência de elementos sénior, que nos últimos cinco anos, tenham realizado, pelo menos um projeto, considerado relevante, relacionado com o apuramento e/ou auditoria dos CLSU na área de telecomunicações (comunicações eletrónicas).

Neste sentido, a proposta deverá incluir:

i) o número total de elementos da equipa;

ii) as diferentes categorias dos elementos da equipa e o número de elementos por cada categoria;

iii) a alocação dos diferentes elementos da equipa a cada uma das fases do projeto, identificando para cada um dos membros da equipa as suas principais funções e responsabilidades e mais valias associadas às suas valências específicas.

iv) os *Curriculum Vitae* de cada um dos elementos afetos à equipa de auditoria, descrevendo de forma detalhada a sua experiência profissional relevante para a auditoria a adjudicar, indicando:

a) a identificação de cada um dos elementos da equipa, nomeadamente o seu nome e funções assumidas na estrutura do concorrente;

b) as qualificações de cada um dos elementos da equipa, nomeadamente a sua formação académica, pós-académica e outras, nomeadamente, a categoria de ROC, CISA e CIA.

c) o número de anos de experiência na presente categoria e de experiência como ROC;

d) o número de anos de experiência e o tipo de funções e responsabilidades assumidos, em anteriores trabalhos considerados relevantes, no âmbito da presente categoria, nomeadamente, no que respeita a regulação, contabilidade analítica, engenharia de telecomunicações, *corporate finance*, e cálculos atuariais.

v) a alocação da equipa acima descrita às diferentes tarefas distribuídas no cronograma de atividades, com referência ao membro da equipa, no que diz respeito à sua categoria funcional e à sua formação base/especialização.

6. ASPETOS SUBMETIDOS À CONCORRÊNCIA

A avaliação das propostas será efetuada tendo em consideração os requisitos relativamente aos fatores e subfatores de avaliação constantes dos pontos 6.1 a 6.4, abaixo discriminados. Neste sentido, por forma a facilitar o processo de avaliação, as propostas apresentadas deverão contemplar um capítulo específico para cada um dos fatores de avaliação, sendo que as propostas serão avaliadas com base nas informações contidas nestes capítulos, tendo em consideração os requisitos abaixo definidos para cada um dos fatores de avaliação e os respetivos níveis de referência **Bom** e **Neutro** descritos no modelo de avaliação, anexo ao programa de concurso.

Salienta-se que da avaliação efetuada face aos níveis de referência definidos poderão resultar propostas consideradas superiores ou inferiores relativamente aos níveis **Bom** e **Neutro** definidos.

6.1. QUALIDADE TÉCNICA DA AUDITORIA AO SCA

A proposta a apresentar deverá contemplar uma descrição detalhada da abordagem que o prestador de serviços se propõe seguir no presente projeto, identificando os pontos seguintes, os quais serão avaliados tendo em consideração os níveis de referência **Bom** e

Neutro descritos no capítulo 1.1.1. do modelo de avaliação anexo ao programa de concurso.

A proposta a apresentar para a realização das auditorias aos resultados do SCA deverá apresentar uma descrição detalhada da abordagem que o prestador de serviços se propõe seguir no presente projeto, identificando, nomeadamente:

i) Metodologia

A proposta a apresentar deve contemplar uma descrição da metodologia que o prestador de serviços se propõe seguir no presente projeto por forma a responder aos objetivos definidos no presente concurso, incluindo uma descrição das fases e das atividades a realizar.

Em particular, tendo em consideração que a auditoria a realizar incide sobre o SCA que visa o apuramento dos resultados dos diferentes produtos e serviços disponibilizados pela MEO, obtidos essencialmente através da alocação de custos e proveitos aos respetivos produtos e serviços, a proposta deverá identificar e descrever, nomeadamente:

- as metodologias genericamente usadas pelo concorrente na realização de auditorias financeiras e/ou similares à auditoria atualmente presente a concurso;
- as metodologias consideradas mais adequadas e que o concorrente se propõe utilizar na propostas avaliação da adequabilidade da repartição de custos pelos produtos e/ou serviços no âmbito do SCA da MEO.

ii) Cronograma do projeto

O concorrente deverá apresentar um cronograma, identificando, entre outros os seguintes aspetos: a) duração global do projeto; b) as fases a realizar e as respetivas durações; c) identificação das principais atividades associadas a cada uma das fases identificando a sua duração prevista.

iii) Acesso a informação especializada

A auditoria aos resultados do SCA da MEO abrange frequentemente a análise de questões técnicas muito específicas (eg. custo de capital, benefícios de reforma e cuidados de saúde), os quais requerem o acesso a informação financeira e atuarial

de carácter muito específico e atualizado relativamente a entidades nacionais e internacionais.

Adicionalmente, tendo em consideração as especificidades técnicas subjacentes ao próprio negócio das telecomunicações, considera-se fundamental o conhecimento em engenharia de telecomunicações.

Neste contexto, as propostas devem identificar e descrever a informação considerada relevante na análise das temáticas acimas descritas, identificando de forma clara as fontes de informação a que vão recorrer. Adicionalmente, devem ser identificadas e descritas as vantagens associadas a estas mesmas fontes de informação comparativamente a outras possíveis.

iv) Ambiente de controlo e integração de sistemas de informação

Atendendo a que os resultados do SCA da MEO resultam de um conjunto diversificado de informações provenientes de diversas fontes e sistemas de informação utilizados por essa empresa quer ao nível operacional, financeiro ou de controlo de gestão, a proposta apresentada deve identificar e descrever as metodologias consideradas adequadas na avaliação, nomeadamente:

- da integração entre os diferentes sistemas de informação utilizados na produção dos resultados do SCA;
- do ambiente de controlo inerente aos resultados do SCA;
- outros aspetos considerados relevantes na avaliação da coerência, completude e exatidão da informação obtida no âmbito da auditoria a realizar.

v) Política de comunicação

O concorrente deverá descrever na sua proposta a abordagem que pretende implementar para comunicação com a ANACOM nas diversas fases do projeto.

6.2. QUALIDADE TÉCNICA DA AUDITORIA ÀS ESTIMATIVAS DOS CLSU.

A proposta a apresentar deverá contemplar uma descrição detalhada da abordagem que o prestador de serviços se propõe seguir no presente projeto, identificando os pontos seguintes, os quais serão avaliados tendo em consideração os níveis de referência **Bom** e **Neutro** descritos no capítulo 1.1.2. do modelo de avaliação anexo ao programa de concurso.

i) Metodologia de trabalho

a. Descrição da metodologia

A proposta a apresentar deve contemplar uma descrição da metodologia que o prestador de serviços se propõe seguir no presente projeto por forma a responder aos objetivos definidos no presente concurso, identificando e descrevendo as suas principais vantagens na mitigação de riscos associados ao tipo de trabalhos a desenvolver.

b. Descrição das fases de auditoria

O concorrente deve identificar as diferentes fases a considerar nas auditorias às estimativas dos CLSU, apresentando a sua descrição genérica, bem como das atividades incluídas em cada uma das fases e outros aspetos considerados relevantes.

ii) Cronograma do projeto

O concorrente deverá apresentar um cronograma, identificando, entre outros os seguintes aspetos a duração das diversas fases do projeto e as principais atividades associadas a essas auditorias.

iii) Política de comunicação

O concorrente deverá descrever na sua proposta a abordagem que pretende implementar para comunicação com a ANACOM.

6.3. PRAZOS DE ENTREGA

A proposta a apresentar deverá contemplar uma descrição detalhada da abordagem que o prestador de serviços se propõe seguir no presente projeto, identificando os pontos seguintes, os quais serão avaliados tendo em consideração os níveis de referência **Bom** e **Neutro** descritos no capítulo 1.1.3. do modelo de avaliação anexo ao programa de concurso.

Prazo de execução das auditorias:

A auditoria aos resultados do SCA da MEO deve ser iniciada no final de setembro de 2015, enquanto a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela MEO deve ser iniciada em novembro de 2015. A proposta deverá contemplar um prazo para a execução de cada

um das auditorias, não podendo cada uma exceder as catorze semanas, nem ser inferior a dez semanas.

No número de semanas contabilizado não deve ser incluído o período concedido à MEO para comentários aos relatórios preliminares apresentado pelo prestador do serviço, nem o período que a ANACOM tem para comentar os referidos relatórios e os relatórios finais.

As propostas serão avaliadas tendo em consideração o descrito no capítulo 1.1.3., do modelo de avaliação anexo ao programa de concurso.

6.4. PREÇO

A proposta apresentada deve identificar o preço a cobrar pelo concorrente, em caso de adjudicação, para: (i) auditoria ao SCA da MEO, para o exercício de 2014 e; (ii) auditoria aos CLSU da MEO, para o exercício de 2014 (na parte do ano a que respeitam os CLSU incorridos no período anterior à designação do prestador do SU por concurso), de acordo com as especificações técnicas do presente concurso e de acordo com a proposta apresentada. As propostas serão avaliadas tendo em consideração o descrito no capitulo 1.1.4 do modelo de avaliação anexo ao programa de concurso.

O preço acima referido inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à ANACOM incluindo nomeadamente as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças e apresentação do modelo. Não serão aceites quaisquer faturações adicionais ao preço da proposta apresentada pelo concorrente.

Ao preço apresentado nas propostas entregues pelos concorrentes acrescerá o IVA à taxa legal em vigor, se este for devido, o qual não será tido em consideração para efeitos de avaliação das propostas apresentadas.

7. CAPACIDADE E INDEPENDÊNCIA DOS CONCORRENTES

Atendendo à complexidade dos projetos a realizar e à natureza da informação a que o prestador de serviços terá acesso, a qual muitas vezes terá um carácter de confidencial, a ANACOM pretende selecionar uma entidade tecnicamente habilitada a desenvolver trabalhos de consultoria e auditoria, devendo a mesma ser uma entidade idónea e

totalmente independente da entidade a auditar (MEO) e que não tenha qualquer interesse, direto ou indireto, quer do resultado do trabalho a desenvolver, quer na informação obtida no âmbito da mesma.

Para o efeito, o adjudicatário deverá apresentar, aquando da adjudicação, como documento de habilitação, conforme exigido pelo programa de concurso, uma declaração na qual afirme a sua independência, integridade e objetividade, enquanto entidade, bem como dos colaboradores, internos ou subcontratados, a afetar ao presente trabalho, atestando não possuírem, em ambos os casos, qualquer interesse, direto ou indireto, na entidade a auditar (MEO) ou no Grupo a que esta pertence. Deve esta declaração confirmar que o adjudicatário, não possui qualquer relação financeira ou profissional com a entidade a auditar relativamente ao exercício a auditar, ou aos dois exercícios imediatamente anteriores, não devendo também possuir qualquer interesse quanto ao resultado da auditoria a desenvolver, bem como na informação, confidencial ou outra a que tenha acesso.