

**Auditoria às estimativas
reformuladas dos custos líquidos da
prestação do serviço universal
apresentadas pela MEO – Serviços
de Comunicações e Multimédia, S.A.
(exercício de 2012)**

*Relatório para a ANACOM - Autoridade
Nacional de Comunicações
(Versão Pública)*

11 junho 2015



Conteúdo

0.	Sumário Executivo	3
1.	Introdução e background	7
1.1.	Âmbito do Trabalho	8
1.2.	Estrutura deste Relatório	8
1.3.	Quadro Regulamentar.....	9
1.4.	Visão Geral dos resultados apresentados pela MEO	11
2.	Resultados apresentados pela MEO	13
2.1.	Resultados das Áreas Não Rentáveis	13
2.2.	Resultados dos Clientes Não Rentáveis	17
2.3.	Resultados dos Postos Públicos Não Rentáveis	21
2.4.	Resultados dos Pensionistas	22
2.5.	Resultados dos Benefícios Indiretos	23
3.	Validação da atualização dos modelos	26
4.	Conclusões de auditoria	35

0. Sumário Executivo

A Axon Partners Group Consulting ('Axon Consulting', antes 'SVP Advisors') foi contratada pela ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante 'ANACOM') para a realização de uma auditoria, em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante 'Grant Thornton'), às estimativas dos Custos Líquidos de prestação do Serviço Universal (CLSU) submetidas pela PT Comunicações, S.A.¹ (doravante "MEO" ou "a Operadora") para o ano de 2012.

Os trabalhos de auditoria decorreram durante o mês de agosto de 2014, tendo sido finalizados no mês de setembro do mesmo ano. Verificou-se que as estimativas de cálculo dos CLSU se encontravam genericamente em conformidade com a metodologia definida pela ANACOM e que a MEO implementou adequadamente as recomendações sugeridas pela Axon.

A 23.03.2015, a ANACOM auscultou a MEO quanto à possibilidade de apresentar desde logo a resubmissão de novas estimativas dos CLSU para o exercício de 2012, atendendo designadamente a que:

- a) O Sistema de contabilidade analítica da MEO relativo ao exercício de 2012 foi sujeito a alterações, tendo a conformidade dos resultados reformulados sido aprovada em 30.12.2014;
- b) Os valores de CLSU auditados não refletem o ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, aprovado pela ANACOM em 20.11.2014 no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011;
- c) Os valores de CLSU auditados não refletem a alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, que foi aprovada pela ANACOM em 12.06.2014.

Assim, de acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pela ANACOM, a MEO apresentou dados e documentação para apoiar a

¹ 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 a esta empresa.

determinação do CLSU correspondente ao ano 2012 de acordo com a comunicação de ressubmissão acima referida.

A tabela abaixo apresenta uma visão global dos resultados dos CLSU para 2012, na sequência da ressubmissão de novas estimativas apresentadas pela MEO em 27 de março de 2015 e alteradas posteriormente em 29 de maio de 2015, para corrigir um aspeto específico relativo ao cálculo do benefício indireto relativo à reputação empresarial e reforço da marca (cujo impacto não é visível na tabela seguinte dado que a correção efetuada é na ordem das centenas de euros).

M EUR	2012
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1,82
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	25,07
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	5,24
Total de receitas perdidas	32,13
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2,74
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	39,08
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	9,45
Receita ainda não obtida, para pensionistas	8,57
Total de custos evitáveis	59,84
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	0,92
Total de CLSU de clientes não rentáveis	14,01
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4,21
Descontos a pensionistas	8,57
Total CLSU	27,70
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de benefícios indirectos	1,28
TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indirectos	26,42

Tabela 0.1: Resultados do CLSU referentes ao ano 2012 de acordo com a ressubmissão apresentada pela MEO [fonte: MEO]

O presente documento constitui o Relatório da 'Auditoria às estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela MEO (exercício de 2012)'. Este relatório apresenta os assuntos relevantes e as conclusões obtidas nos nossos trabalhos de revisão.

Conclusões da Auditoria à Ressubmissão de novas estimativas dos CLSU 2012 apresentada pela MEO

No geral, a abordagem seguida pela MEO é razoável e de acordo com as orientações e princípios definidos pela ANACOM nas suas decisões. Concluimos que os

pressupostos metodológicos e cálculos efetuados pela MEO para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis.

Na sua globalidade, verificámos que a atualização dos inputs utilizada para as novas estimativas dos CLSU 2012 está de acordo com a ressubmissão dos resultados do SCA 2012.

Também verificámos que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2012 foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs.

Verificámos ainda que não existem incoerências e/ou inconsistências entre os novos resultados do SCA dos anos de 2012 e os inputs utilizados nos cálculos resubmetidos dos CLSU.

Relativamente aos cálculos efetuados, em conformidade com o solicitado, a MEO procedeu a uma alteração a esse nível no Modelo de Cliente ao considerar o ajustamento efetuado para evitar a duplicação das chamadas recebidas e efetuadas on-net de clientes não rentáveis. Como tal, passou a utilizar, como base, as receitas brutas, pelo que desta forma, a percentagem é calculada através do rácio entre receitas brutas de chamadas efetuadas on-net de clientes não rentáveis e o total de receitas brutas de chamadas on-net efetuadas em áreas rentáveis.

Esta alteração é consistente com a "*Decisão sobre os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) resubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010-2011*".

"A alteração de cálculo introduzida pela MEO no apuramento do custo líquido da componente de clientes não rentáveis em áreas rentáveis, designadamente a revisão do ajustamento para efeitos de evitar a dupla contabilização do tráfego efetuado entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, constitui uma alteração considerada razoável pelos auditores, uma vez que aumenta a robustez do cálculo e está de acordo com a metodologia estabelecida"

A MEO procedeu também a uma alteração ao nível dos benefícios indiretos, referente à alteração efetuada no valor das taxas de regulação, aprovada pela ANACOM em 12 de junho de 2014.

No entanto, continuam a existir alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU (ver as limitações referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela MEO incluídas no relatório de auditoria anterior², especificamente nas secções 4.5 e 6.5). Os desvios existentes são entre a informação proveniente do SCA e:

1. Os volumes de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis
2. As receitas de acesso e de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis
3. Os volumes de tráfego usados no Modelo de Postos Públicos e
4. As Receitas usadas no Modelo de Postos Públicos

Com exceção das situações acima descritas, e em relação às quais se referiu no relatório de auditoria de setembro de 2014 que poderão resultar numa subvalorização dos CLSU, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela MEO relativamente aos assuntos de reconciliação (e já devidamente incluídos no relatório de auditoria de 05 de setembro de 2014) são aceitáveis para o ano 2012.

Assim, excetuando as situações indicadas acima referentes aos desvios existentes, verificou-se que a 'Ressubmissão de novas estimativas dos CLSU 2012', apresentada pela MEO em 18 de maio de 2015, em particular os resultados e cálculos (Tabela 0.1), está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM nas suas decisões.

² Relatório de Auditoria, " Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercício de 2012)", 5 de setembro de 2014

1. Introdução e background

A **Axon Partners Group Consulting** ('Axon Consulting', antes 'SVP Advisors') foi contratada pela Autoridade Nacional de Comunicações (doravante 'ANACOM') para a realização de uma auditoria, em colaboração com a **Grant Thornton & Associados, SROC, Lda.** (doravante 'Grant Thornton'), às estimativas dos Custos Líquidos de prestação do Serviço Universal (CLSU) submetidos pela PT Comunicações S.A (adiante "MEO" ou "a Operadora") para o ano de 2012.

Durante os trabalhos de auditoria realizados em agosto de 2014, verificou-se que as estimativas de cálculo dos CLSU se encontravam genericamente em conformidade com a metodologia definida pela ANACOM e que a MEO implementou adequadamente as recomendações sugeridas pela Axon Consulting. Concluída a auditoria, a Axon Consulting remeteu os respetivos relatórios finais (considerando os comentários recebidos pela MEO relativamente à versão preliminar dos relatórios enviada anteriormente), que contêm, inter alia, os resultados da auditoria realizada e as recomendações entendidas como pertinentes pelos auditores.

Posteriormente, a 23.03.2015, a ANACOM auscultou a MEO quanto à possibilidade de apresentar desde logo a ressubmissão de novas estimativas dos CLSU para o exercício de 2012, atendendo designadamente a que:

- a) O Sistema de contabilidade analítica da MEO relativo ao exercício de 2012 foi sujeito a alterações, tendo a conformidade dos resultados reformulados sido aprovada em 30.12.2014;
- b) Os valores de CLSU auditados não refletem o ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, aprovado pela ANACOM em 20.11.2014 no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011;
- c) Os valores de CLSU auditados não refletem a alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, que foi aprovada pela ANACOM em 12.06.2014.

Em 18.05.2015 a Axon Consulting foi contratada pela ANACOM para a realização de uma auditoria, em colaboração com a Grant Thornton, às estimativas reformuladas dos Custos Líquidos de prestação do Serviço Universal (CLSU) submetidos pela MEO para o ano de 2012.

1.1. Âmbito do Trabalho

O objetivo deste Projeto é garantir que a '*Refomulação de novas estimativas dos CLSU 2012*' em particular os resultados e cálculos, preparada pela MEO, está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.

A nossa auditoria e revisão relativamente aos aspetos apresentados acima foram desenvolvidas nas seguintes sete atividades principais:

1. Revisão preliminar da nova documentação disponibilizada pela MEO (ressubmissão)
2. Avaliação dos novos resultados do CLSU de 2012
3. Validação da base de cálculo de todos os modelos e conciliação com os resultados reformulados do SCA
4. Validação e conformidade dos cálculos de todos os modelos
5. Validação e conformidade dos resultados globais do CLSU
6. Elaboração e entrega de um relatório de auditoria das estimativas reformuladas do CLSU de 2012
7. Elaboração e entrega das declarações de conformidade dos resultados das estimativas do CLSU, referentes ao exercício de 2012

1.2. Estrutura deste Relatório

O presente documento constitui o relatório para a 'Auditoria às estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela MEO (exercício de 2012)'. O objetivo principal deste relatório é apresentar as situações relevantes e conclusões dos nossos trabalhos de auditoria.

O relatório foi estruturado como segue:

- ▶ Capítulo 1 - Introdução e Background (este capítulo)
- ▶ Capítulo 2 - Resultados apresentados pela MEO
- ▶ Capítulo 3 - Validação da atualização dos modelos
- ▶ Capítulo 4 - Conclusões de auditoria

1.3. Quadro Regulamentar

A “*Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004 de 10 de Fevereiro*”³, estabelece as condições para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas e do serviço universal. Este documento é o resultado da transposição portuguesa das diretivas da UE referentes ao quadro regulamentar para comunicações eletrónicas, em particular a diretiva 2002/22/EC do Parlamento Europeu de 7 de Março de 2002 sobre o serviço universal e os direitos dos seus utilizadores.

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

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

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

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

- ▶ Decisão de 9 de junho de 2011 sobre “*Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas.*”
- ▶ Relatório de audiência prévia e consulta pública de 9 de junho de 2011 sobre “*SPD relativos ao conceito de encargo excessivo e à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas.*”
- ▶ Decisão de 29 de agosto de 2011 sobre a “*Reclamação apresentada pela PT Comunicações, S.A. relativamente à decisão da ANACOM sobre a metodologia*

³ Esta lei foi alterada pela lei nº51/2012 de 13 de setembro

a aplicar no cálculo dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal.”

- ▶ Decisão de 25 de novembro de 2011 sobre a “Elasticidade-preço da procura do consumo de reformados e pensionistas na avaliação dos CLSU.”
- ▶ Decisão de 12 de outubro de 2012 sobre “A concretização do conceito de “custos de acesso anormalmente elevados” no âmbito da metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal das comunicações eletrónicas (CLSU).”
- ▶ Decisão de 20 de junho de 2013 sobre “Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2007 a 2009”
- ▶ Decisão de 19 de setembro de 2013 sobre “Decisão sobre os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) ressubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2007 a 2009”
- ▶ Decisão de 12 de junho de 2014 sobre “*Os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) submetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010-2011*”
- ▶ Decisão de 20 de novembro de 2014 sobre “*Os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) ressubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010-2011*”.

1.4. Visão Geral dos resultados apresentados pela MEO

A tabela abaixo apresenta uma visão geral do valor estimado dos CLSU conforme a ressubmissão formal da MEO em maio de 2015, em comparação com os resultados apresentados em setembro de 2014 como resultado da auditoria anterior.

EUR	Ano 2012 revisto submetido em setembro 2014	Ano 2012 reformulado em maio de 2015	%
Áreas Não Rentáveis	1.025.731	917.835	-10,52%
Clientes Não Rentáveis	12.474.203	14.005.666	12,28%
Postos Públicos Não Rentáveis	4.198.401	4.212.990	0,35%
Pensionistas	8.566.209	8.566.209	0,00%
TOTAL CLSU	26.264.544	27.702.700	5,48%
Benefícios Indiretos	1.284.345	1.279.192	-0,38%
Reputação da empresa e valorização da marca	392.574	393.209	0,24%
Ubiquidade	2.485	2.198	-11,56%
Publicidade nos Postos Públicos	667.875	667.792	-0,01%
Mailing	179.366	180.150	0,44%
Taxas regulatórias	42.045	35.844	-14,75%
TOTAL CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	24.980.199	26.423.507	5,78%

Tabela 1.1: Valor estimado de CLSU de acordo com o pedido da MEO referente ao ano de 2012
[fonte: MEO]

A principal diferença é devida a uma alteração no Modelo de Cliente ao considerar o ajustamento efetuado para evitar a duplicação das chamadas recebidas e efetuadas on-net de clientes não rentáveis, em conformidade com o solicitado pela ANACOM e a consideração de uma nova área como rentável ([IIC] [FIC]⁴).

O CLSU acima apresentado foi calculado separadamente em relação às seguintes componentes:

- ▶ Áreas Não Rentáveis
- ▶ Clientes Não Rentáveis
- ▶ Postos Públicos Não Rentáveis
- ▶ Pensionistas
- ▶ Benefícios Indiretos

⁴ Esta inclusão deve-se ao facto de que na ressubmissão do CLSU de 2010 a área [IIC] [FIC] passou a ser rentável

- ❖ Reputação da empresa e valorização da marca
- ❖ Ubiquidade
- ❖ Publicidade nos Postos Públicos
- ❖ Mailing
- ❖ Taxas regulatórias

Nos capítulos seguintes apresentamos, em detalhe, os resultados apresentados para cada componente e as situações relevantes e principais conclusões da revisão e trabalhos de auditoria conforme indicado na secção 1.1.



2. Resultados apresentados pela MEO

Neste capítulo apresentamos uma análise detalhada dos resultados do CLSU apresentados pela MEO. Em particular, esta secção inclui a revisão das seguintes componentes do CLSU:

- ▶ Resultados das Áreas Não Rentáveis
- ▶ Resultados dos Clientes Não Rentáveis
- ▶ Resultados dos Postos Públicos Não Rentáveis
- ▶ Resultados dos Pensionistas
- ▶ Resultados dos Benefícios Indiretos

Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão geral das tendências seguidas pelos diferentes indicadores, os valores dos CLSU de 2011 foram incluídos.

2.1. Resultados das Áreas Não Rentáveis

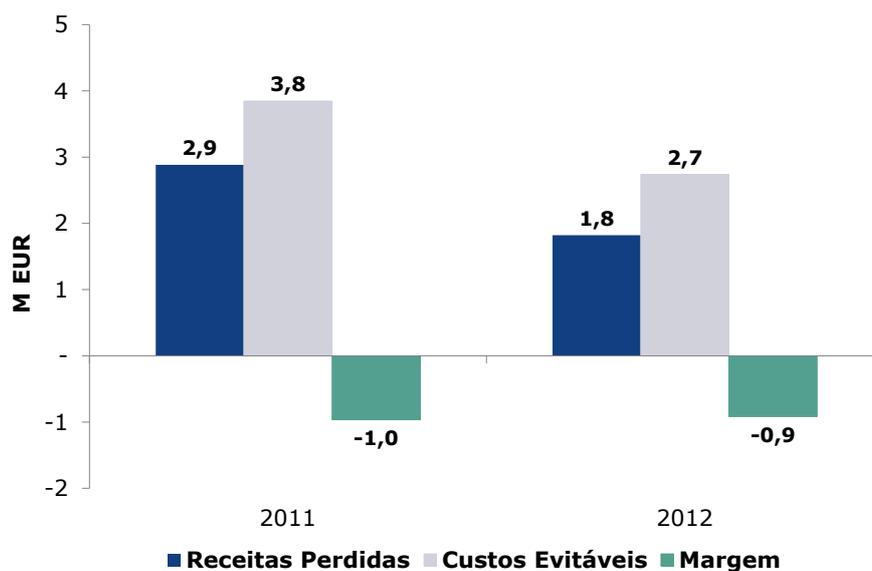
Os valores totais que dizem respeito às receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes para todas as áreas MDF, tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para os anos 2011-2012. **[IIC]**

Apresentação 2.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2011-2012 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 32 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2012 num total de 1.852 áreas MDF⁵ (1,73% do total).

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas para áreas MDF não rentáveis, são mostradas no quadro seguinte para os anos 2011 e 2012.



Apresentação 2.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas não rentáveis para os anos 2011-2012 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

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

[IIC]

⁵ Inclui o efeito de aplicação dos critérios de plausibilidade.

Apresentação 2.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2012⁶ [fonte: elaboração de Axon Consulting]

[FIC]

⁶ -100% bar representa a rentabilidade MDF de -100% ou mais baixo

2.2. Resultados dos Clientes Não Rentáveis

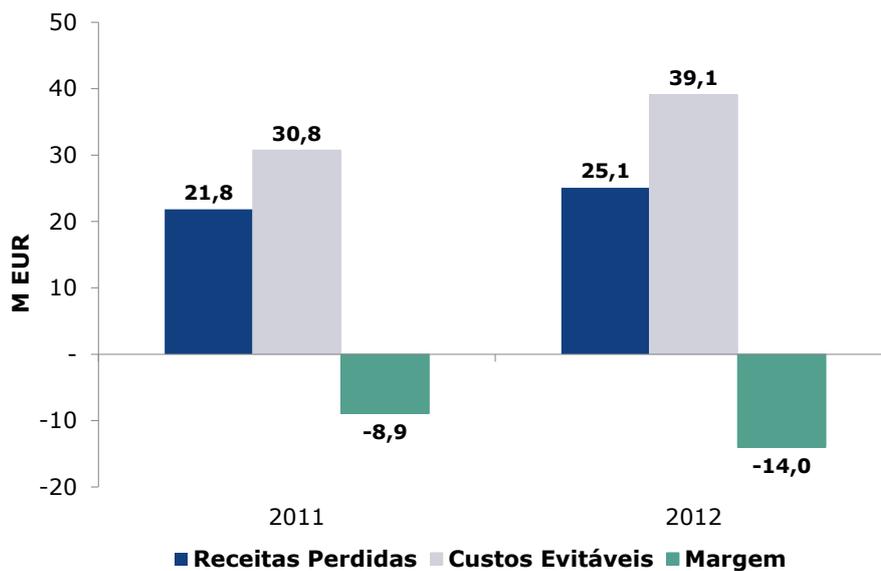
Os montantes relacionados com as receitas perdidas, custos evitáveis e correspondentes margens para áreas rentáveis MDF, para os anos de 2011-2012, são apresentadas no quadro seguinte. **[IIC]**

Apresentação 2.4: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos de 2011-2012[fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC] Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,4 milhões de clientes, dos quais 0,2 milhões são não rentáveis.

As receitas perdidas, custos evitáveis e respetivas margens relativamente a clientes não rentáveis de áreas MDF rentáveis são apresentadas no quadro seguinte para os anos 2011 e 2012.





Apresentação 2.5: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos de 2011-2012 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

São apresentados no quadro seguinte os indicadores e resultados adicionais, de acordo com os dados fornecidos pela MEO.

[IIC]

[FIC]) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2011 para **[IIC]**
[FIC] euros em 2012 (**[IIC]** **[FIC]**), respetivamente.

[FIC]

Seguidamente, apresentamos histogramas da receita líquida unitária e dos custos de acesso unitários baseados no número de linhas para o ano sob análise (2012).

[IIC]

Apresentação 2.6: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2012 [fonte: Axon Consulting]

Apresentação 2.7: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2012 [fonte: Axon Consulting]

[FIC]

2.3. Resultados dos Postos Públicos Não Rentáveis

O quadro abaixo apresentado resume o cálculo do custo líquido de postos públicos submetido pela MEO. Os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis têm margens negativas de -4,2 M EUR ao longo do exercício de 2012. Pode também observar-se que, quase todas as áreas MDF apresentam um certo número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, e que a percentagem de postos públicos não rentáveis relativamente ao total de postos públicos tem aumentado de 88,9% em 2011 até 91,6% em 2012.

M EUR	2011	2012
Todos os postos públicos em áreas rentáveis [IC]		
Total das receitas perdidas		
Total dos custos evitáveis		
Margem		
Postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis		
Total das receitas perdidas	6,40	5,24
Total dos custos evitáveis	11,20	9,45
Margem	-4,79	-4,21
% de postos públicos não rentáveis em todos os postos públicos em áreas rentáveis [IC]		
Receitas perdidas		
Custo evitável		
Margem		
# Áreas e Clientes		
Número de áreas rentáveis com postos públicos	1.739	1.721
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.724	1.714
% de áreas com postos públicos não rentáveis	99,14%	99,59%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	31.426	26.136
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	27.935	23.946
% postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos	88,89%	91,62%
Receita média por posto público em áreas rentáveis (RMPP)		
Receita mensal média nacional por posto público em áreas rentáveis [IC]		
Receita mensal média por posto público não rentável em áreas rentáveis	19,10	18,24
Custo médio por posto público em áreas rentáveis (CMPP)		
Custo médio mensal por posto público a nível nacional em áreas rentáveis (€) [IC]		
Custo médio mensal por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	33,40	32,90

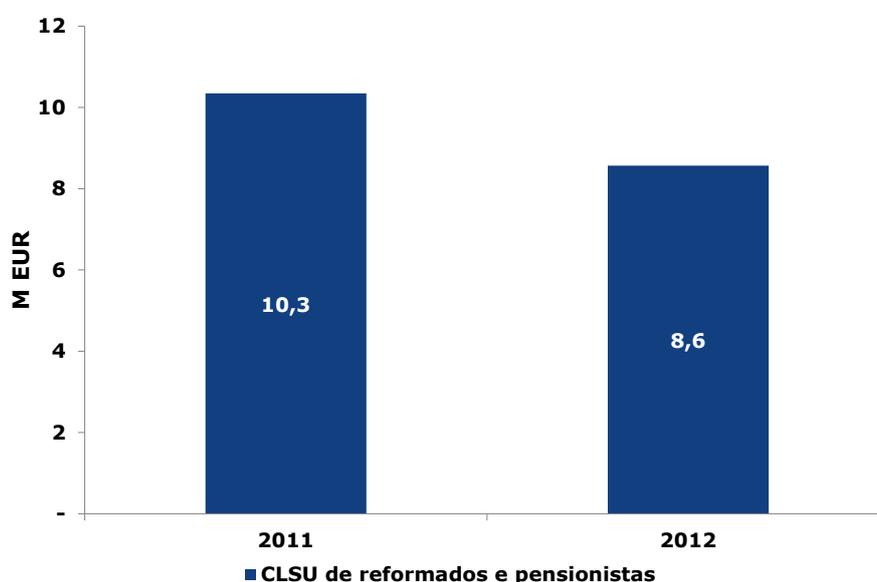
Tabela 2.3: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos em áreas rentáveis [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

2.4. Resultados dos Pensionistas

De acordo com as determinações da ANACOM, a MEO tem a obrigação de oferecer 50% de desconto no aluguer de linhas a subscritores pensionistas e reformados, cujas famílias afirmam um rendimento mensal igual ou inferior ao salário mínimo nacional (pensionistas elegíveis). A componente do Custo Líquido do Serviço

Universal para pensionistas é determinada como resultado das estimativas da MEO sobre os descontos atuais.

Os resultados para os anos 2011-2012 são apresentados na tabela abaixo.



Apresentação 2.8: CLSU dos pensionistas para os anos 2011 e 2012 [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO]

No quadro seguinte é apresentado o total do CLSU para pensionistas, bem como o número de pensionistas elegível, para o período 2011-2012.

	2011	2012
Número de pensionistas elegíveis	151.336	125.303
YoY %		-17,20%
CLSU de reformados e pensionistas	10.345.946	8.566.209
YoY %		-17,20%

Tabela 2.4: CLSU e número de pensionistas elegíveis para os anos 2011-2012 [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO]

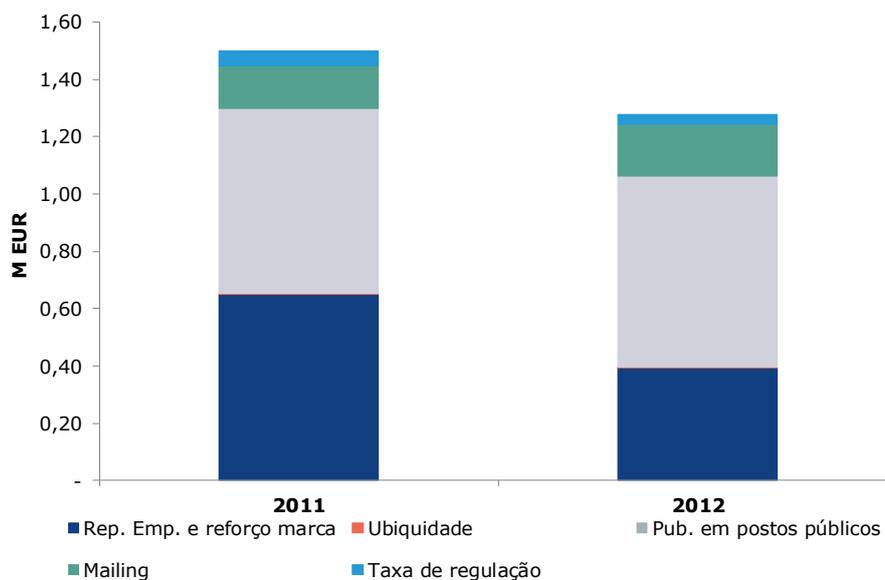
2.5. Resultados dos Benefícios Indiretos

Os benefícios indiretos são classificados de acordo com as seguintes categorias:

- ▶ Reputação da empresa e valorização da marca
- ▶ Ubiquidade
- ▶ Publicidade nos Postos Públicos

- ▶ Mailing
- ▶ Taxas de regulação

O quadro seguinte demonstra o Custo Líquido do Serviço Universal dos benefícios indiretos separados pelas categorias acima referidas para os períodos 2011 e 2012:



Apresentação 2.9: Montante de Benefícios indiretos para os anos 2011-2012, por categoria
[fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO]

De acordo com o quadro acima apresentado, é perceptível que as categorias mais importantes dos benefícios indiretos são a publicidade em postos públicos e a reputação empresarial e reforço da marca e, que representam 52% e 31% respetivamente para o ano 2012. Na outra extremidade encontram-se as taxas de regulação e a ubiquidade que representam uma parte pouco relevante do total dos benefícios indiretos.

Os valores correspondentes a todas as categorias são apresentados no quadro abaixo para os anos 2011-2012.

EUR	2011	2012
Reputação empresarial e reforço da marca	649.230	393.209
Ubiquidade	4.235	2.198
Publicidade em postos públicos	644.280	667.792
Mailing	149.707	180.150
Taxa de regulação	52.741	35.844
Total de benefícios indiretos	1.500.192	1.279.192

Tabela 2.5: Montante de Benefícios indiretos para os anos 2011-2012, por categoria [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO]

3. Validação da atualização dos modelos

Neste capítulo apresentamos a situação ocorrida, o tratamento efetuado pela MEO e as conclusões relevantes acerca da validação da atualização da informação utilizada nas estimativas reformuladas dos CLSU apresentadas pela MEO.

Descrição da situação

A MEO foi sujeita a auditoria aos Resultados do seu Sistema de Contabilidade Analítica ao ano de 2012 por parte da Axon Consulting em colaboração com a Grant Thornton. Após estas auditorias foram emitidos Relatórios de Auditoria bem como Declarações de Conformidade referindo diversas situações que, segundo os auditores deveriam ser alvo de ajustamento.

A ANACOM deliberou que fossem efetuadas as alterações ao SCA da MEO do ano de 2012 discriminadas nos parágrafos seguintes. Tendo em conta que estas alterações têm impacto nos cálculos associados às estimativas reformuladas dos CLSU de 2012 procedemos à verificação da implementação destas alterações, através da reconciliação dos inputs com os dados do Sistema de Contabilidade Analítica ajustados.

Os ajustamentos referentes aos valores do SCA após esta auditoria são os seguintes:

- ❖ Remoção dos custos financeiros que se encontravam duplicados na pool de pessoal;
- ❖ Remoção dos custos financeiros respeitantes a juros associados ao empréstimo do papel comercial, que se encontravam duplicados;
- ❖ Exclusão dos proveitos referentes à estimativa da compensação pela prestação do serviço universal no período 2007-2011, que haviam sido reconhecidos como “menos custos” na rubrica de custos comuns;
- ❖ Correção do custo de capital e das depreciações, relativos à recompra do edifício Picoas em 2010 em virtude do ajustamento do custo de aquisição para efeitos do SCA;
- ❖ Reversão das provisões de imobilizado fixo através de pseudo departamentos ao longo de 2010, 2011 e 2012;

- ❖ Correção de custo de capital relativo à reversão das provisões de imobilizado fixo através de pseudo departamentos ao longo de 2010, 2011 e 2012
- ❖ Exclusão das rubricas associadas ao excesso de estimativa referente a IRC do ano anterior;
- ❖ Exclusão de custos com conteúdos IPTV da base de distribuição de custos comuns;
- ❖ Melhoria da forma de imputação de custos com a provisão para clientes de cobrança duvidosa do respetivo driver;
- ❖ Correção da imputação de custos inicialmente alocados a produtos e serviços referentes a Teledifusão Analógica Terrestre (TAT) para produtos e serviços referentes a Teledifusão Digital Terrestre;
- ❖ Alteração na forma de imputação de custos associados aos meios de transmissão com as ilhas (driver Act Int L1CAP).

Verificação da abordagem da MEO

Verificámos que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2012 discriminados nos parágrafos anteriores, foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs usados na estimativa de cálculo dos CLSU.

Verificámos que a abordagem seguida pela MEO é razoável e de acordo com as orientações e princípios definidos pela ANACOM nas suas decisões.

Verificámos que os pressupostos metodológicos efetuados pela MEO para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis e consistentes com os utilizados durante a submissão das primeiras estimativas dos CLSU de 2012.

Relativamente aos cálculos efetuados, em conformidade com o solicitado, a MEO procedeu a uma alteração a esse nível no Modelo de Cliente ao considerar o ajustamento efetuado para evitar a duplicação das chamadas recebidas e efetuadas on-net de clientes não rentáveis. Como tal, passou a utilizar, como base, as receitas brutas, pelo que desta forma, a percentagem é calculada através do rácio entre receitas brutas de chamadas efetuadas on-net de clientes não rentáveis e o total de receitas brutas de chamadas on-net efetuadas em áreas rentáveis.

Esta alteração é consistente com a "*Decisão sobre os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) ressubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010-2011*".

"A alteração de cálculo introduzida pela MEO no apuramento do custo líquido da componente de clientes não rentáveis em áreas rentáveis, designadamente a revisão do ajustamento para efeitos de evitar a dupla contabilização do tráfego efetuado entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, constitui uma alteração considerada razoável pelos auditores, uma vez que aumenta a robustez do cálculo e está de acordo com a metodologia estabelecida"

Igualmente os valores ressubmetidos pela MEO repercutem devidamente no cálculo dos benefícios indiretos a alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, aprovada pela ANACOM em 12 de junho de 2014.

Adicionalmente, na sequência da ressubmissão de novas estimativas apresentadas pela MEO em 27 de março de 2015 verificámos que havia uma pequena incorreção no cálculo do benefício indireto relativo à reputação empresarial e reforço da marca, com um impacto estimado de 295 euros. A MEO enviou novas estimativas em 29 de maio de 2015 que já contemplavam a correção desta situação, tendo sido estes os valores utilizados neste relatório, representando uma redução de 295 euros nos benefícios indiretos face aos valores inicialmente apresentados.

Nos parágrafos seguintes descrevemos alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA observados ao longo das análises efetuadas:

Desvios entre os dados provenientes do SCA e os dados usados no cálculo dos CLSU

Não obstante, verificámos que continuam a existir alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU (ver as limitações referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela MEO incluídas no relatório de auditoria anterior⁷, especificamente nas secções 4.5 e 6.5). Os desvios existentes são entre a informação proveniente do SCA e:

1. Os volumes de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis
2. As receitas de acesso e de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis
3. Os volumes de tráfego usados no Modelo de Postos Públicos
4. As receitas usadas no Modelo de Postos Públicos

⁷ Relatório de Auditoria, " Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercício de 2012)", 5 de setembro de 2014.

2012 (EUR)	Receitas Provenientes do CLSU	Receitas de acesso usadas no SCA	Diferença	% variação

Tabela 3.3: Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

Volumes de tráfego usados no Modelo de Postos Públicos

- ▶ Quanto aos volumes de tráfego verificámos que continuam a existir alguns desvios no que diz respeito a volumes provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU, conforme demonstrado abaixo. [IIC]

2012 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA ⁸	Diferença	% Variação

Tabela 3.4: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

Receitas usadas no Modelo de Postos Públicos

⁸ Minutos reais feitos pelos cartões virtuais extraídos do SCA

- ▶ Quanto às receitas usadas no Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis verificámos que continuam a existir alguns desvios no que diz respeito a receitas provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU, conforme demonstrado abaixo.

[IIC]

2012 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 3.5: Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]***Resumo das conclusões da validação***

No geral, a abordagem seguida pela MEO é razoável e de acordo com as orientações e princípios definidos pela ANACOM nas suas decisões. Concluimos que os pressupostos metodológicos e cálculos efetuados pela MEO para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis.

Na sua globalidade, verificámos que a atualização dos inputs utilizada para as novas estimativas dos CLSU 2012 está de acordo com a ressubmissão dos resultados do SCA 2012.

Verificou-se que a MEO implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas pela AXON, bem como o solicitado pela ANACOM, e que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2012 foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs.

Verificámos ainda que não existem incoerências e/ou inconsistências entre os novos resultados do SCA do ano de 2012 e os inputs utilizados nos cálculos ressubmetidos dos CLSU.

Verificámos, no entanto, que continuam a existir alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU (ver as

limitações referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela MEO incluídas no relatório de auditoria anterior⁹, especificamente nas secções 4.5 e 6.5). Os desvios existentes são entre a informação proveniente do SCA e:

1. Os volumes de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis
2. As receitas de acesso e de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis
3. Os volumes de tráfego usados no Modelo de Postos Públicos e
4. As Receitas usadas no Modelo de Postos Públicos

Não obstante as situações acima descritas, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela MEO relativamente aos assuntos de reconciliação (e já devidamente incluídos no relatório de auditoria de 5 de setembro de 2014) são aceitáveis para o ano 2012.

Nota-se, no entanto, conforme já referido no anterior relatório de auditoria, que os volumes de tráfego utilizados nos modelos de Áreas Não Rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis são inferiores aos constantes no SCA. Uma vez que estes volumes de tráfego são utilizados para a obtenção de custos evitáveis de tráfego (PxQ) atribuíveis aos CLSU, a MEO poderá estar a subvalorizar os CLSU.

Em relação às receitas de acesso e de tráfego consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU, usadas nos modelos Áreas Não Rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis nota-se que estas são, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, pelo que a MEO poderá estar a subvalorizar os CLSU.

Apesar das limitações confirmadas pela MEO, estamos em crer que é aconselhável, que a MEO disponibilize uma reconciliação total dos inputs relativamente a anos futuros, fornecendo justificações razoáveis e documentação de suporte para qualquer desvio existente nos valores utilizados.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para 2012 tinham já ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2011, mostrando que os volumes considerados no CLSU eram menores do que os mostrados no SCA e as receitas consideradas no CLSU maiores que as mostradas no SCA.

⁹ Relatório de Auditoria, " Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercício de 2012)", 5 de setembro de 2014.

Segundo a MEO, a reconciliação total dos inputs é um cenário irrealista de acordo com o referido já nos cálculos do CLSU 2007-2009:

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

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

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

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

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



4. Conclusões de auditoria

Com exceção das situações indicadas acima referentes aos desvios existentes, verificou-se que a ressubmissão de novas estimativas de CLSU relativas ao ano 2012, em particular os resultados e cálculos (Tabela abaixo), preparada pela MEO, está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM nas suas decisões.

O quadro abaixo apresenta os resultados dos CLSU 2012, conforme a ressubmissão enviada pela MEO.

M EUR	2012
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1,82
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	25,07
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	5,24
Total de receitas perdidas	32,13
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2,74
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	39,08
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	9,45
Receita ainda não obtida, para pensionistas	8,57
Total de custos evitáveis	59,84
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	0,92
Total de CLSU de clientes não rentáveis	14,01
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4,21
Descontos a pensionistas	8,57
Total CLSU	27,70
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de benefícios indirectos	1,28
TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indirectos	26,42

Tabela 4.1: Resultados do CLSU referentes ao ano 2012 de acordo com a ressubmissão apresentada pela MEO [fonte: MEO]