

**Decisão sobre os resultados das auditorias aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) relativos ao exercício de 2013**

## **Índice**

1. Enquadramento.....	3
2. Principais conclusões das auditorias.....	5
3. Análise na especialidade às estimativas de CLSU apresentadas pela MEO e às conclusões e recomendações da AXON.....	7
3.1. Princípios gerais .....	7
3.2. Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público.....	10
3.2.1. Custos evitáveis.....	10
3.2.2. Áreas não rentáveis .....	14
3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis.....	16
3.3. Reformados e pensionistas.....	19
3.4. Oferta de postos públicos .....	20
3.5. Benefícios indiretos.....	21
3.5.1. Reputação empresarial e reforço da marca .....	21
3.5.2. Benefício relativo às taxas de regulação.....	24
3.6. Reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA .....	25
4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria.....	28
5. Valores finais de CLSU 2013 .....	28
6. Conclusão e Deliberação .....	32

## **1. Enquadramento**

Em 2013 e à semelhança de anos anteriores, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), empresa que à data se designava PT Comunicações, S.A. (PTC), prestou o serviço universal (SU) de: i) ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação; ii) lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas; e iii) oferta de postos públicos em todo o território nacional.

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

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

Deste modo, em cumprimento do disposto nesse artigo e, em conformidade com o art.º 96.º da mesma lei, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou, em 2011, a decisão sobre o conceito de encargo excessivo, bem como a decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU<sup>2</sup>.

Nas decisões acima referidas encontra-se definida a metodologia que deve ser aplicada para apuramento dos CLSU, a partir do momento em que se considera que a sua prestação se poderá traduzir num encargo excessivo (ou seja a partir do ano de 2007, inclusive), e enquanto o SU for prestado pela MEO e não seja prestado na sequência do processo concursal para designação de prestador(es) do SU, o que sucede em relação ao exercício de 2013.

---

<sup>1</sup> Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação.

<sup>2</sup> São também relevantes neste contexto as deliberações de: (i) 25.11.2011 que aprovou a elasticidade-preço da procura do consumo de reformados e pensionistas; (ii) 12.10.2012 que concretizou o conceito de “custos de acesso anormalmente elevados” para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis; (iii) 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 (iv) 20.11.2014 que determinou a revisão do ajustamento para efeitos de evitar a dupla contabilização do tráfego efetuado entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

Compete ao prestador do serviço universal (PSU), nos termos previstos na LCE, disponibilizar todas as contas e informações pertinentes para o cálculo do CLSU, respeitando as deliberações emitidas pela ANACOM. Nesta conformidade, a MEO enviou a esta Autoridade em 30.10.2014 as estimativas dos CLSU para 2013.

Competindo à ANACOM submeter as estimativas apresentadas a auditoria, nos termos do n.º 4 do artigo 96.º da LCE, bem como proceder à aprovação dos valores dos CLSU, esta Autoridade adjudicou, em 24.07.2014, à AXON Partners Group Consulting S.L (doravante AXON), a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela MEO para o exercício de 2013. Os trabalhos de auditoria aos CLSU de 2013 foram iniciados ainda em 2014.

A auditoria realizada consistiu numa análise aprofundada, sistemática e global das estimativas de CLSU apresentadas pela MEO para 2013 envolvendo a verificação das mesmas com os princípios, critérios e condições constantes das deliberações da ANACOM, bem como a revisão dos cálculos e das fontes de informação e a identificação e análise das suas eventuais limitações, discrepâncias, abordagens alternativas e todos os assuntos relevantes relacionados com a metodologia utilizada.

No decurso da auditoria, terminada a primeira verificação da informação transmitida pela MEO os auditores apresentaram à MEO recomendações com vista à correção de algumas situações que foram identificadas. Em face dessas recomendações e tendo a MEO entretanto disponíveis os valores reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) relativo ao exercício de 2013, a MEO em 23.06.2015 remeteu a esta Autoridade os resultados revistos dos CLSU 2013. As novas estimativas de cálculo dos CLSU de 2013 também tiveram em consideração a alteração ao valor da taxa de regulação incluída no cálculo dos benefícios indiretos. Esses resultados foram novamente auditados por parte da AXON, tendo os auditores transmitido o relatório final da auditoria global efetuada aos CLSU 2013 em 17.09.2015, compreendendo as conclusões relativas às primeiras estimativas apresentadas pela MEO em outubro de 2014 e as conclusões finais às estimativas ressubmetidas pela MEO em junho de 2015.

Por deliberação de 16.10.2015, a ANACOM aprovou o SPD sobre os resultados das auditorias aos CLSU da MEO relativos ao exercício de 2013, o qual foi sujeito ao procedimento geral de consulta e de audiência prévia das entidades interessadas por um período de 20 dias úteis.

No âmbito do referido procedimento foram recebidos, dentro do prazo fixado para o efeito, três contributos, os quais foram resumidos e objeto de análise no relatório da consulta pública e da audiência prévia, que faz parte integrante desta decisão.

## **2. Principais conclusões das auditorias**

A AXON, que realizou a auditoria em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda<sup>3</sup>, elaborou um relatório preliminar de auditoria após a conclusão do trabalho de campo e com base na informação transmitida pela MEO e na informação que adicionalmente também foi recolhida junto da empresa.

Este relatório preliminar de auditoria foi transmitido à MEO, em 30.04.2015, para comentários tendo sido solicitado que fossem apresentadas novas estimativas dos CLSU para 2013, que incorporassem o impacto das recomendações apresentadas pelos auditores e que refletissem os valores ressubmetidos do SCA 2013.

Note-se que os auditores identificaram, à semelhança do já sucedido relativamente aos CLSU 2007-2012, problemas de conciliação entre o modelo CLSU e as fontes de informação e detetaram algumas discrepâncias nos cálculos ou nos dados utilizados, matérias que se encontram detalhadamente descritos no relatório de auditoria e que serão objeto de análise no presente documento.

A MEO, em 29.05.2015, remeteu comentários ao relatório preliminar de auditoria, realçando que as estimativas dos CLSU 2013 apresentam um nível de fiabilidade muito elevado, facto que considera comprovado pela auditoria que apenas detetou ligeiras incorreções e inconsistências nos cálculos e na atualização dos modelos, cujos impactos refere serem de reduzida significância.

Após o envio dos referidos comentários e dando resposta às recomendações da AXON a MEO remeteu os resultados ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 em 23.06.2015 já com base nos valores ressubmetidos do SCA 2013, o que permitiu à AXON concluir a auditoria. Note-se que no relatório final de auditoria a AXON refere que: *“(...) excetuando as limitações referentes à reconciliação [...] e em relação às quais se referiu poderem resultar numa subvalorização dos CLSU, os resultados e os cálculos ressubmetidos pela MEO estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas*

---

<sup>3</sup> Doravante faz-se referência unicamente à AXON, dado ser a entidade com quem a ANACOM contratou o serviço de auditoria.

determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.”.

Reproduzem-se de seguida, na Tabela 1, os resultados dos CLSU para 2013 apresentados pela MEO inicialmente em 30.10.2014, sujeitos a auditoria, e os valores ressubmetidos pela MEO em 23.06.2015 na sequência da implementação das recomendações constantes do relatório preliminar, bem como da alteração do valor da taxa de regulação e dos valores reformulados do SCA relativo a 2013, os quais foram novamente auditados e que correspondem aos valores finais apurados.

**Tabela 1 – Estimativas de CLSU 2013 (valores iniciais e valores ressubmetidos / finais)**

	2013	
	Valores iniciais Dados de 30.10.2014	Valores finais Dados de 23.06.2015
Receitas perdidas das áreas não rentáveis	€ 1.760.066	€ 1.555.007
Receitas perdidas de clientes não rentáveis	€ 20.129.872	€ 20.029.786
Receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	€ 3.894.651	€ 3.897.298
<b>Total de receitas perdidas</b>	<b>€ 25.784.589</b>	<b>€ 25.482.091</b>
Custos evitáveis das áreas não rentáveis	€ 2.491.114	€ 2.125.679
Custos evitáveis de clientes não rentáveis	€ 30.671.859	€ 30.562.423
Custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	€ 6.831.586	€ 6.838.136
Receitas não obtidas de pensionistas	€ 7.420.197	€ 7.420.197
<b>Total de custos evitáveis</b>	<b>€ 47.414.756</b>	<b>€ 46.946.435</b>
Áreas não rentáveis	€ 731.047	€ 570.672
CLSU de clientes não rentáveis	€ 10.541.987	€ 10.532.637
CLSU de postos públicos não rentáveis	€ 2.936.935	€ 2.940.838
Descontos a reformados e pensionistas	€ 7.420.197	€ 7.420.197
<b>Total CLSU antes de benefícios indiretos</b>	<b>€ 21.630.167</b>	<b>€ 21.464.344</b>
Total de benefícios indiretos	€ 1.292.895	€ 1.120.854
<b>Total CLSU</b>	<b>20.337.271 €</b>	<b>20.343.491 €</b>

Fonte: MEO.

Conforme se pode observar na tabela acima, os resultados ressubmetidos de CLSU traduziram-se num acréscimo de 6.220€, concluindo-se que a consideração dos resultados ressubmetidos do SCA de 2013 teve um impacto negligenciável.

Nos capítulos seguintes analisa-se com maior detalhe os resultados da auditoria e as suas principais conclusões, bem como o entendimento da ANACOM a esse respeito. Adicionalmente, é apresentada uma análise aos valores de CLSU de 2013.

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

Nesta secção analisa-se relativamente a cada aspeto da metodologia de apuramento dos CLSU o respetivo cumprimento por parte da MEO. Apresenta-se, assim, uma síntese da análise e conclusões/recomendações dos auditores, faz-se referência aos comentários transmitidos pela MEO ao relatório preliminar e apresenta-se o respetivo entendimento da ANACOM. Adicionalmente, são analisadas as questões que a AXON identificou relacionadas com eventuais discrepâncias observadas nos cálculos e/ou nos “*inputs*” de dados.

Na parte final desta secção são analisadas as questões relativas à reconciliação de valores com o SCA com os *inputs* do modelo de cálculo dos CLSU.

#### **3.1. Princípios gerais**

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

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

Conforme definido na metodologia, o CLSU resulta da soma das componentes deficitárias, pelo que, no caso de alguma componente apresentar uma margem positiva, esse valor não deve ser utilizado para compensar as eventuais margens negativas apuradas noutra(s) componente(s). Tal decorre do facto de se considerar que o PSU ainda que não estivesse sujeito às obrigações de prestação prestaria sempre as componentes não deficitárias do serviço.

Assim, são consideradas as prestações do SU relativas à ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo as

prestações específicas destinadas a reformados e pensionistas, e ainda a prestação relativa ao serviço de postos públicos.

Note-se, adicionalmente, que são também consideradas para efeitos do cálculo dos CLSU as margens positivas de todos os serviços prestados fora do âmbito do SU e que se suportem em acessos do SU.

De acordo com a metodologia definida, os ativos do PSU devem ser valorizados a custos históricos, valores que constam nas demonstrações financeiras da empresa, compreendendo ainda o CLSU uma parcela de remuneração referente ao custo de capital.

A metodologia determina também, no que se refere ao tratamento a dar aos custos e receitas não recorrentes, que os custos/receitas de instalações não recorrentes devem ser anualizados com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da MEO, tendo sido fixado esse número em 5 anos. Assim, estabelece a metodologia que em cada ano são anualizados os custos e receitas não recorrentes afetos aos clientes instalados nesse ano, bem como os custos e receitas não recorrentes dos anos anteriores afetos aos clientes instalados nesses anos.

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

O processo seguido para apuramento dos CLSU baseia-se na utilização dos seguintes modelos:

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

No apuramento dos CLSU são considerados os serviços (custos e receitas) afetos à prestação do SU<sup>4</sup> e todos aqueles que são prestados fora do âmbito do SU, mas que se suportam em pares de cobre e que apresentam margem positiva.

No apuramento dos serviços relevantes prestados fora do SU, mas que se suportam em acessos do SU, a MEO considerou os serviços que apresentam uma margem acumulada positiva desde 2007 a 2012. Em resultado desse processo, foram excluídos do cálculo dos CLSU alguns serviços prestados fora do âmbito do SU por apresentarem margens acumuladas negativas. De notar que a aplicação de uma abordagem anual levaria apenas à consideração adicional de um serviço, isto é, existe um serviço que apresenta margem positiva no ano de 2013, mas que numa base de margens acumuladas apresenta margem negativa. Os auditores concluem que a exclusão desse serviço é razoável e está alinhada com as determinações da ANACOM. A justificação apresentada para que este serviço não seja considerado relaciona-se com a sua muita reduzida representatividade, bem como o impacto negligenciável no cálculo dos CLSU.

Ao nível da anualização das receitas e custos não recorrentes a AXON refere que a MEO anualizou as receitas e custos não recorrentes com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da MEO (5 anos), tal como definido na metodologia de apuramento dos CLSU.

Concluem assim os auditores que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, referindo não terem encontrado assuntos relevantes que justifiquem a alteração das estimativas apresentadas.

De relevar que as conclusões apresentadas pelo auditores se mantiveram inalteradas no âmbito da auditoria aos valores ressubmetidos pela MEO em junho de 2015, os quais correspondem aos valores finais.

### Entendimento da ANACOM

Relativamente aos serviços relevantes a ANACOM determinou, na deliberação de 20.06.2013, que se “(...) *deve incluir como serviços relevantes prestados fora do SU, aqueles que permanecem como serviços rentáveis desde 2007 e até ao ano a que se refere a estimativa dos CLSU, devendo adicionalmente apresentar uma análise feita numa base*

---

<sup>4</sup> Excetuando-se os relativos ao serviço de listas e serviço informativo.

*anual e, caso necessário, justificação, que será adequadamente ponderada, para a não consideração de serviços relevantes que, embora na abordagem plurianual de base cumulativa sejam não rentáveis, numa abordagem anual possam apresentar margem positiva em algum dos anos considerados.”.*

O relatório de auditoria apresenta, conforme determinado pela ANACOM, a análise da rentabilidade dos serviços prestados fora do SU sobre acessos SU numa base cumulativa e também numa base anual. Verifica-se que, no período considerado, caso se optasse por uma ótica de análise anual teria de se considerar apenas mais um serviço, cuja margem tem pouca representatividade face à margem de todos os serviços considerados relevantes, tendo, conforme referido no relatório de auditoria, um impacto negligenciável no cálculo dos CLSU.

Deste modo, tendo em conta que a utilização de uma abordagem plurianual para a identificação dos serviços relevantes conduz a resultados semelhantes e apresenta maior consistência a nível metodológico, considera-se ser de aceitar a abordagem seguida pela MEO.

Em matéria de implementação dos restantes princípios gerais os auditores verificaram a abordagem seguida pela MEO e consideraram que a mesma é consistente com a metodologia definida pela ANACOM, cumprindo com o estabelecido nas deliberações desta Autoridade. Neste contexto, a ANACOM considera que a MEO implementou corretamente a metodologia de apuramento dos CLSU quanto aos princípios gerais definidos.

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

### **3.2.1. Custos evitáveis**

De acordo com metodologia definida pela ANACOM o apuramento dos CLSU associados à obrigação de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação inicia-se com a 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.

Neste contexto, e conforme definido na metodologia, os custos evitáveis por acesso são aferidos, para cada MDF, no quadro da contabilidade regulatória da MEO, sendo analisados exaustivamente todos os custos por forma a classificá-los como evitáveis ou não evitáveis, considerando-se para o cálculo dos CLSU, apenas os custos efetivamente atribuídos ao acesso e que sejam evitáveis (terminem) no momento em que determinada área fosse descontinuada.

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

### **3.2.1.1. Apuramento dos custos evitáveis e rácios de evitabilidade**

#### Relatório de auditoria da AXON

No apuramento dos custos evitáveis, a AXON indica que a MEO quantifica o total de custo em que incorreu e que poderia ter evitado caso não tivesse as obrigações de SU com base em estimativas de evitabilidade de componentes de custos. O grau de evitabilidade do custo das componentes é determinado com base nos rácio de evitabilidade quando interrompido o serviço numa área MDF e a clientes individuais, separadamente.

A AXON indica que, face à ausência de informação desagregada sobre os custos que efetivamente são evitáveis, a MEO optou por usar no apuramento destes custos evitáveis uma abordagem baseada em *Long Run Incremental Cost* (LRIC), por considerar que os custos incrementais constituem uma boa aproximação do que é um custo evitável.

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

A AXON especifica ainda no relatório que a MEO também utiliza para esse apuramento regressões estatísticas de indicadores operacionais e financeiros de prestadores do SU

dos Estados Unidos da América (EUA), com base em informação disponibilizada pela *Federal Communications Commission* (FCC).

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

De referir, ainda, que os custos associados à redução de efetivos (custos de *curtailment*) são excluídos, uma vez que não estão relacionados com a prestação de SU.

#### Entendimento da ANACOM

Tendo em consideração a apreciação favorável apresentada pela AXON quanto à forma de apuramento dos custos evitáveis prosseguida pela MEO (utilizada no apuramento das áreas não rentáveis, dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e no modelo de postos públicos) e tendo em conta que a mesma é igual e já foi aceite pelos auditores e por esta Autoridade no âmbito do apuramento dos CLSU dos anos anteriores, entende a ANACOM que a mesma se encontra suficientemente fundamentada considerando-se também que os rácios de evitabilidade e o cálculo dos custos evitáveis utilizados pela MEO são adequados.

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

##### Relatório de auditoria da AXON

A AXON transmite no relatório que, à semelhança do sucedido para os CLSU de anos anteriores, a MEO refere que devido a limitações dos sistemas de informação a identificação dos ativos individuais e dos valores de custo associados necessários para implementar o descrito na metodologia da ANACOM não é viável, pelo que a MEO apresentou uma abordagem alternativa para apuramento dos custos evitáveis por MDF.

A AXON refere ainda que a utilização de abordagem alternativa para determinação dos custos evitáveis dos acessos se encontra prevista em deliberação da ANACOM relativa à metodologia, sendo que a abordagem alternativa utilizada pela MEO consistiu na utilização de dados operacionais e de preços de referência para realizar uma distribuição de custos de acesso (“*de-averaging*”) por MDF, utilizando para tal a informação que detém nos seus sistemas.

Segundo a AXON a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, não estando de facto disponível a informação necessária para aplicação do definido pela ANACOM devido a limitações dos sistemas financeiros da MEO, que não contêm registos de custos granulares ao nível de área MDF.

Segundo o relatório de auditoria a informação operacional foi validada utilizando os dados de 2013, que foram obtidos no decurso da auditoria aos CLSU de 2007-2009, relevando que, da comparação dos valores da informação operacional utilizada no modelo e aquela informação, não foram detetadas situações anómalas nem relevantes, pelo que os auditores consideram que os valores utilizados são razoáveis e aceitáveis.

Deste modo, concluem os auditores não terem identificado na implementação da abordagem seguida pela MEO quaisquer aspetos relevantes sobre esta matéria, tendo concluído igualmente que a nível do tratamento de *inputs* não existem situações a reportar.

#### Entendimento da ANACOM

Em conformidade com o verificado em anteriores auditorias aos CLSU (CLSU 2007-2012) a MEO declara não dispor de informação com o grau de desagregação necessário para apurar os custos do acesso por MDF nos termos do definido na deliberação da ANACOM nos seus sistemas informação por MDF, nomeadamente, em relação a informação sobre os valores de aquisição dos ativos, ano de aquisição, vida útil, depreciações acumuladas e valor líquido dos ativos.

Note-se que, tal como já explicitado em anteriores auditorias aos CLSU, a metodologia de apuramento dos CLSU definida pela ANACOM permite a utilização de abordagens alternativas para distribuição dos custos por cada MDF.

Adicionalmente, os auditores validam a inexistência de informação por parte da MEO que permita a esta empresa determinar os custos evitáveis de acesso sem recurso a abordagens alternativas, atentas as dificuldades na identificação dos custos efetivamente atribuídos aos acessos.

Deste modo, e conforme explicitado no relatório de auditoria, a MEO para apurar os custos de acesso por MDF utilizou os dados operacionais que detém, nomeadamente ao nível dos comprimentos médios dos lacetes por MDF, tipo de infraestrutura existente em cada MDF, taxa de ocupação da infraestrutura e preços de referência de cada um dos tipos de

infraestrutura (incluindo componentes fixas e variáveis em função do respetivo comprimento), e calculou a variação do custo de acesso em cada área face ao custo médio evitável nacional. Com base nos referidos dados e nos custos retirados do SCA, aos quais aplicou fatores de evitabilidade determinou os custos evitáveis unitários de acesso para cada MDF.

No relatório de auditoria a AXON refere que esta abordagem adotada pela MEO é igual à já aplicada no âmbito do apuramento dos CLSU 2007-2012 e conclui que a mesma é consistente com a metodologia.

Face às conclusões da AXON, e em conformidade com anteriores decisões, a ANACOM considera que se encontra devidamente fundamentada a necessidade de proceder à utilização de uma abordagem alternativa para apuramento dos custos de acesso por MDF e que a mesma é aceitável, não tendo sido identificados elementos que coloquem em causa a fiabilidade dos seus resultados e a sua aderência à realidade. Saliente-se ainda que a abordagem seguida pela MEO para os CLSU 2013 é igual à seguida para o cálculo dos CLSU 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, a qual já foi também aceite pelos auditores e pela ANACOM.

### **3.2.2. Áreas não rentáveis**

A metodologia determina que para a determinação das áreas não rentáveis é necessário identificar as que apresentam uma rentabilidade negativa.

Para tal, estabilizado o número de áreas geográficas classificadas como sendo áreas potencialmente não rentáveis, ou seja as áreas que apresentam num dado ano uma rentabilidade negativa, são aplicados dois critérios adicionais que visam robustecer o modelo de determinação das áreas não rentáveis tornando os seus resultados mais aderentes à realidade: (i) critério associado à rentabilidade plurianual e (ii) critério da existência de concorrência efetiva.

O primeiro critério, o da rentabilidade plurianual, 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 (neste caso até 2013), devendo ser consideradas unicamente como áreas não rentáveis as que se mantêm como tal em todos os anos considerados.

O segundo critério, o da existência de concorrência efetiva, consiste em excluir do cálculo do CLSU as áreas não rentáveis em que existam pelo menos dois operadores coinstalados. É utilizado como referência o ano em que se regista o número mais elevado de operadores coinstalados por MDF entre o ano de 2007 e o ano a que se referem os CLSU.

#### Relatório de auditoria da AXON

Relativamente ao critério associado à rentabilidade plurianual, a AXON indica no relatório de auditoria que no cálculo inicial dos CLSU 2013, enviado pela MEO no dia 30.10.2014, foi considerada como não rentável uma área previamente considerada rentável, tendo efetuado uma recomendação na qual solicitava à MEO a correção dessa situação e o recálculo dos CLSU. Os auditores estimaram que a correção dessa ocorrência resultasse num decréscimo dos CLSU de 67.706 euros.

A MEO, nos seus comentários, referiu concordar com a recomendação dos auditores relativamente à aplicação do critério de rentabilidade plurianual e mencionou que teria em devida consideração a recomendação da AXON no recálculo dos CLSU.

A AXON menciona também, no mesmo relatório de auditoria, que a MEO na ressubmissão das estimativas de cálculo dos CLSU 2013 (apresentada em junho de 2015) procedeu à correção dessa ocorrência.

Assim, a AXON conclui que a abordagem seguida pela MEO no apuramento das áreas não rentáveis nos resultados ressubmetidos é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013, decisão relativa aos resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 na qual se determinaram alterações aos critérios de rentabilidade plurianual e de concorrência.

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

Adicionalmente, a AXON identificou, no âmbito do trabalho que efetuou ao nível da reconciliação de *inputs* das linhas alugadas por MDF, diferenças em alguns dados tendo recomendado a sua correção, embora tenha também indicado que essa situação não tem impacto nos resultados dos CLSU para o ano 2013.

A MEO mencionou concordar com o proposto pelos auditores, nos comentários que efetuou ao relatório preliminar, e reiterou o referido nesse relatório sobre o impacto nulo que essa situação tem no valor dos CLSU apurados.

A AXON confirmou que nos valores ressubmetidos de CLSU 2013 apresentados pela MEO em junho de 2015 essa situação foi corrigida.

Foi ainda identificada uma incorreção no número de linhas de acesso consideradas no modelo. A AXON recomendou a correção desta situação e o recálculo de todos os modelos e estimou o impacto dessa correção numa redução de 102.678 euros no valor dos CLSU.

A MEO nos comentários ao relatório preliminar menciona concordar com essa correção e na ressubmissão dos resultados dos CLSU referentes a 2013 procedeu à sua retificação, conforme mencionam os auditores no seu relatório.

#### Entendimento da ANACOM

Atenta a conclusão da AXON que refere explicitamente que a MEO apurou as áreas não rentáveis de acordo com as deliberações da ANACOM e atendeu corretamente às situações identificadas pelos auditores no cálculo dos valores ressubmetidos de CLSU 2013, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia definida.

#### **3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis**

A metodologia aprovada implica que na sequência da determinação das áreas não rentáveis sejam identificados os 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<sup>5</sup>.

Para se apurarem os CLSU associado aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis deve ser seguida uma abordagem semelhante à usada no apuramento das áreas não rentáveis, procedendo-se à identificação dos custos evitáveis e das receitas perdidas. A metodologia

---

<sup>5</sup> 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.

definida pela ANACOM prevê que, na ausência de informação detalhada relativa à distribuição dos custos, possa haver recurso a abordagens alternativas para apuramento dos custos evitáveis.

### **3.2.3.1. Ajustamento para efeitos da contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis**

Em sede da ressubmissão de novas estimativas de CLSU 2010-2011, a MEO efetuou uma revisão ao ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis por forma a não colocar em causa a adesão do modelo dos CLSU à realidade que pretende retratar.

Referiu nessa sede a MEO que a necessidade de revisão relevou-se evidente em virtude da alteração das margens líquidas da MEO resultantes dos valores revistos do seu SCA.

A MEO passou assim a calcular a proporção das receitas dos clientes não rentáveis no total de receitas de chamadas *on-net* efetuadas nas áreas rentáveis tendo por base as receitas brutas em vez das receitas líquidas.

A ANACOM na sua decisão relativa ao apuramento dos CLSU 2010-2011 considerou que essa alteração aumenta a robustez do cálculo e está de acordo com a metodologia estabelecida, notando-se também que os auditores a consideraram razoável e adequada. No apuramento dos CLSU 2012 o ajustamento efetuado também reflete a alteração introduzida no âmbito dos CLSU 2010-2011.

#### Relatório de auditoria da AXON

Verifica-se que nas estimativas de CLSU 2013 o ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis baseia-se numa percentagem calculada em termos de receitas brutas.

Consideram os auditores que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM.

#### Entendimento da ANACOM

A este respeito, importa salientar que tendo a ANACOM aprovado em 20.11.2014, no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011, o ajustamento proposto pela MEO, e tendo igualmente em conta que os auditores o consideraram razoável e adequado, e que se

manteve esta abordagem em relação aos CLSU 2012, entende-se que não existem razões para que se conclua de forma distinta em relação aos CLSU 2013, mantendo-se assim a coerência com a abordagem usada a partir de 2010 a qual foi introduzida para aumentar a robustez do cálculo.

Atento o exposto, a ANACOM considera que o ajustamento efetuado pela MEO está de acordo com o entendimento já expresso pela ANACOM em deliberação anterior.

### **3.2.3.2. Distribuição do custo de acesso pelos clientes**

#### Relatório de auditoria da AXON

No relatório de auditoria é referido que a MEO afirma não ser viável proceder a uma identificação individual de clientes não rentáveis devido a limitações internas nos seus sistemas de informação. Em concreto, é expressamente mencionado que o custo de acesso depende de informação do tipo operacional que não está disponível para a totalidade da base de acessos e tal impossibilita a correspondência entre as linhas de acesso físicas e os identificadores de clientes.

Decorrente deste facto, a MEO seguiu uma abordagem alternativa para proceder à identificação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, abordagem essa que a AXON explicita detalhadamente no relatório de auditoria e que envolve a elaboração de uma curva de distribuição de receitas líquidas e de uma curva de distribuição dos custos de acesso. É com base nessas distribuições que a MEO calcula a proporção de clientes que são não rentáveis em cada área e dos custos líquidos gerados por esses clientes.

Relativamente à elaboração da distribuição do custo de acesso, os auditores mencionam que o modelo utiliza dados relativos ao ano de 2013 e que na elaboração da distribuição do comprimento das linhas foram consideradas unicamente as linhas de retalho, em conformidade com o entendimento da ANACOM sobre esta matéria.

Todavia, no âmbito dos trabalhos de auditoria, relativamente a esta matéria, os auditores verificaram que a versão disponibilizada de um ficheiro não corresponde à versão atualizada que foi utilizada no modelo de CLSU de 2013, situação que esteve na origem de uma recomendação da AXON a solicitar a inclusão da versão correta desse ficheiro no modelo fornecido à ANACOM. Os auditores referiram ainda que esta situação não tinha qualquer impacto nos resultados dos CLSU.

Em qualquer caso, o relatório de auditoria menciona que a MEO procedeu à correção desta situação nas estimativas ressubmetidas dos CLSU 2013.

#### Entendimento da ANACOM

Atendendo à ausência de informação desagregada sobre custos de acesso, a qual foi confirmada pelos auditores, considera-se que a abordagem usada pela MEO para o apuramento dos clientes não rentáveis é adequada e aceitável, conclusão também partilhada pelos auditores.

Tendo ainda em consideração que na ressubmissão dos valores dos CLSU referentes a 2013 a MEO implementou a recomendação dos auditores referida no ponto anterior, isto é disponibilizou a versão atualizada e correta do ficheiro, a ANACOM conclui que a abordagem seguida pela MEO é adequada e conforme com a metodologia definida.

#### **3.2.3.3. Determinação de clientes não rentáveis com custos de acesso anormalmente elevados**

##### Relatório de auditoria da AXON

O relatório de auditoria refere que a MEO procedeu à identificação de clientes com custos de acesso anormalmente elevados tendo em consideração o último terço de clientes com custos de acesso mais elevados a nível nacional, em conformidade com as determinações da ANACOM.

#### Entendimento da ANACOM

A ANACOM considera que a identificação de clientes não rentáveis com custos de acesso anormalmente elevados foi, conforme validado pela AXON, efetuada de acordo com o definido pela metodologia.

#### **3.3. Reformados e pensionistas**

A metodologia de cálculo dos CLSU determina que o custo líquido decorrente desta prestação corresponde ao valor do desconto que está associado ao tarifário do SU relativo a “Reformados e Pensionistas” tendo em consideração o efeito da elasticidade procura-preço. A deliberação de 25.11.2011 aprovou o valor da elasticidade-preço da procura do consumo de reformados e pensionistas.

A abordagem da MEO, também implementada no cálculo dos CLSU dos exercícios anteriores, consiste em obter o número médio mensal de “reformados e pensionistas” em cada ano com base na informação anual existente nos registos financeiros a nível da faturação total associada a “reformados e pensionistas”.

Releve-se que esta abordagem foi aceite pela ANACOM no âmbito das auditorias anteriores.

#### Relatório de auditoria da AXON

Verifica-se que a MEO no cálculo dos CLSU 2013 adotou a mesma abordagem seguida no cálculo dos CLSU 2007-2012. Os auditores concluem, no relatório de auditoria, que a abordagem adotada pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM não tendo encontrado situações a reportar em termos de verificação de cálculos e de revisão de *inputs*.

#### Entendimento da ANACOM

A ANACOM, tendo em conta as conclusões apresentadas pelos auditores no que respeita à consistência da abordagem seguida pela MEO com o definido, considera que o apuramento dos CLSU relativo a esta componente do SU se encontra conforme com a metodologia aprovada.

### **3.4. Oferta de postos públicos**

De acordo com a metodologia de apuramento dos CLSU o cálculo dos custos associados aos postos públicos compreende apenas os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis uma vez que os custos associados aos postos públicos em áreas não rentáveis são contabilizados na componente de acesso do serviço telefónico em local fixo.

Note-se que a metodologia usada neste contexto baseia-se igualmente no apuramento dos custos evitáveis e receitas perdidas, considerando-se postos públicos não rentáveis aqueles cujos custos evitáveis de acesso são superiores às receitas perdidas.

#### Relatório de auditoria da AXON

Os auditores concluem, no relatório de auditoria, que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, conclusão que reiteram para a auditoria aos resultados ressubmetidos pela MEO.

Não obstante efetuaram recomendações relativamente à reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA, matéria que será tratada mais adiante na secção 3.6.

#### Entendimento da ANACOM

Tendo em conta as conclusões expressas pelos auditores no relatório de auditoria, quanto à consistência da abordagem seguida pela MEO com a metodologia definida pela ANACOM, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia, sem prejuízo do entendimento da ANACOM apresentado na secção 3.6.

### **3.5. Benefícios indiretos**

A metodologia da ANACOM contempla como benefícios indiretos a serem deduzidos para a obtenção do valor final do CLSU os benefícios associados à reputação empresarial e reforço da marca, ubiquidade, publicidade nos postos públicos, *mailing* e taxas de regulação.

#### Relatório de auditoria da AXON

A AXON conclui relativamente aos benefícios indiretos relativos à ubiquidade, à publicidade nos postos públicos e ao *mailing* que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM não tendo identificado ao nível da revisão dos cálculos e da revisão dos *inputs* quaisquer situações anómalas.

#### Entendimento da ANACOM

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

#### **3.5.1. Reputação empresarial e reforço da marca**

Para avaliar o benefício indireto decorrente da reputação empresarial e reforço da marca, recorre-se a uma metodologia baseada no valor da marca Portugal Telecom, no peso das receitas dos serviços incluídos no âmbito do SU face às receitas do Grupo PT e na proporção de acessos que geram CLSU.

### Relatório de auditoria da AXON

Relativamente à reputação empresarial e reforço da marca, a AXON conclui que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, tendo, no entanto, identificado ao nível da revisão dos cálculos e da revisão dos *inputs* situações que considerou terem de ser retificadas.

Estas ocorrências, que de seguida se analisam, foram corrigidas pela MEO na ressubmissão de resultados de CLSU efetuada em junho de 2015, e validadas pelos auditores. De notar, ainda, que a MEO, nos comentários que remeteu ao relatório preliminar de auditoria, referiu concordar com essas recomendações.

Os auditores quantificaram o impacto isolado de cada uma das situações identificadas (conforme referido de seguida), o qual não corresponde necessariamente a uma variação de igual montante nos valor dos CLSU, atendendo a que os valores finais dos CLSU também refletem os valores ressubmetidos do SCA da MEO e tendo também em consideração a possibilidade das correções efetuadas terem impactos cruzados entre si.

As questões referidas no parágrafo anterior são as seguintes:

- Uma incorreção no valor da taxa de câmbio usada. O impacto da correção dessa situação foi quantificado num aumento dos CLSU em 240 euros.

A MEO reconheceu o lapso e referiu, nos comentários que enviou ao relatório preliminar, concordar com a correção dessa situação.

- Uma divergência no valor da marca utilizado pela MEO

Os auditores referem que o valor da marca utilizado não corresponde ao valor mais atual disponível no relatório da *Brand Finance* para o ano 2014 e mencionam que a correção dessa situação terá um impacto estimado de aumento dos CLSU em 233.843 euros..

A MEO, em esclarecimentos prestados aos auditores, menciona que o valor da marca usado correspondia ao valor referido no relatório da *Brand Finance* à data em que o modelo foi elaborado e que entre esse momento e a data em que a auditoria foi realizada o valor da marca foi revisto. A revisão do valor da marca está associada à alteração do método de consolidação das participações da Portugal

Telecom, que passou do método de consolidação proporcional para o método de equivalência patrimonial.

A AXON recomendou a utilização do valor da marca mais atual para o ano 2014 e a MEO concordou com a recomendação e procedeu à sua correção no cálculo dos valores ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013.

- Uma incorreção no valor da taxa de custo de capital usada

Os auditores referem que o valor da taxa de capital usado não corresponde ao valor a aplicar para 2013 e mencionam que a correção dessa situação terá um impacto estimado de redução dos CLSU em 36.562 euros.

A MEO reconheceu que, por lapso, usou a taxa de custo de capital usada relativa a 2012, e referiu concordar com a correção dessa situação.

- Uma incorreção numa fórmula no ficheiro “Indiret benefits\_2013.xlsx” que origina uma diferença no número de linhas alugadas no cálculo dos benefícios indiretos. O impacto desta situação foi estimado pelos auditores em 500 euros no sentido do aumento do valor final dos CLSU.

A MEO reconheceu o lapso e referiu, nos comentários que enviou ao relatório preliminar, concordar com a correção dessa situação.

- Uma divergência no ficheiro que alimenta o número de linhas IPTV no cálculo dos CLSU 2013 quando comparado com o ficheiro usado no cálculo dos CLSU dos anos anteriores. O impacto desta situação foi estimado pelos auditores em 86.908 euros no sentido do aumento do valor final dos CLSU. Ressalvam que o impacto estimado é relativo à correção da situação a nível individual.

A MEO confirmou que usou o ficheiro incorreto e referiu concordar com a correção dessa situação.

### Entendimento da ANACOM

Face à conclusão apresentada pela AXON quanto à consistência da abordagem seguida pela MEO com a metodologia definida pela ANACOM, e tendo em consideração que todas as situações identificadas pela AXON ao nível do cálculo e dos *inputs* foram retificadas

pela MEO com a ressubmissão dos resultados dos CLSU de 2013 e foram confirmadas pelos auditores, a ANACOM considera que o cálculo do valor do benefício indireto da reputação empresarial e reforço da marca está conforme com a metodologia definida.

### **3.5.2. Benefício relativo às taxas de regulação**

A nível do apuramento dos CLSU a metodologia considera que constitui um benefício indireto a não consideração para efeitos de cálculo das taxas relativas ao exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas dos proveitos relativos à prestação do SU, na parcela que respeita aos proveitos associados aos reformados e pensionistas.

Deste modo, no quadro dos benefícios indiretos, o valor do benefício das taxas de regulação resulta da diferença que se obtém ao efetuar os cálculos da taxa de regulação devida pelo prestador do SU tendo em conta ou não os proveitos referidos na alínea b) do n.º 4 do Anexo II da Portaria 1473-B/2008 de 17 de dezembro<sup>6</sup>.

#### Relatório de auditoria da AXON

A AXON conclui relativamente ao benefício indireto “taxa de regulação” que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM não tendo identificado ao nível da revisão dos cálculos e da revisão dos *inputs* quaisquer situações anómalas.

No que respeita ao cálculo deste benefício, a AXON menciona, no seu relatório de auditoria, que a MEO, na ressubmissão do cálculo dos valores dos CLSU referentes a 2013, procedeu ao recálculo deste benefício, atendendo à decisão da ANACOM de 28.05.2015 relativa ao valor do custo regulatório apurado na sequência da anulação de provisões constituídas no âmbito de processo judiciais. Adicionalmente, a AXON confirma que na ressubmissão dos valores de CLSU referentes a 2013 a abordagem seguida para o cálculo deste benefício é consistente com a metodologia definida pela ANACOM. O impacto dessa alteração é quantificado num aumento dos CLSU em 558 euros.

---

<sup>6</sup> A alínea b) do n.º 4 do Anexo II da Portaria dispõe que não são considerados para efeitos do cálculo dos proveitos relevantes, os decorrentes da prestação do SU a reformados e pensionistas que beneficiem das condições específicas estipuladas na deliberação da ANACOM de maio de 2007.

### Entendimento da ANACOM

Tendo em consideração que se verificou uma alteração no valor das taxas de regulação – determinada na sequência da deliberação desta Autoridade de 28.05.2015 que aprovou: (i) o relatório do exercício de 2014 relativo aos custos administrativos e ao montante da cobrança de taxas, a que se referem as alíneas a) a d) do n.º 1 e o n.º 5 do artigo 105.º da LCE, e (ii) a devolução aos diversos fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas do montante de 1.660.690 euros, em virtude da redução dos custos de regulação nos anos 2009 a 2013 por anulação de provisões –, e que a alteração em causa tem impacto no apuramento do valor deste benefício, tendo sido aprovada enquanto estava a decorrer o procedimento de auditoria, considera-se correto refletir essa alteração no valor final dos CLSU relativos a 2013, aliás à semelhança do que já tinha sido efetuado em relação ao cálculo dos CLSU 2012.

As estimativas de CLSU de 2013 ressubmetidas pela MEO em 23.06.2015, e que constam da tabela 1, incorporam essa alteração, não tendo os auditores identificado quaisquer situações anómalas em relação a esse cálculo.

Face ao exposto, a ANACOM considera que o apuramento do valor relativo a este benefício foi corretamente calculado.

### **3.6. Reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA**

#### Relatório de auditoria da AXON

Tal como sucedeu no âmbito das anteriores auditorias aos resultados do CLSU, o relatório de auditoria identifica problemas relativos à conciliação entre os valores provenientes do SCA e os considerados no cálculo dos CLSU.

Assim, não se consegue reconciliar o número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) considerado para efeitos de cálculo dos CLSU de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis.

Os auditores indicam também que o número de linhas incluído no cálculo dos CLSU 2013 é inferior ao constante no SCA, o que na sua opinião, está a subvalorizar os valores de CLSU.

O relatório de auditoria apresenta ainda os desvios observados nos volumes de tráfego, que afetam o cálculo dos CLSU de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis. No mesmo relatório é ainda referido que a MEO, em esclarecimentos prestados aos auditores, menciona que a comparação dos volumes do modelo de CLSU com os volumes constantes no SCA não pode ser efetuada diretamente, na medida em que os volumes do SCA incluem, para além do tráfego efetuado por clientes com acessos analógicos e RDIS, o tráfego de clientes IPTV e VoIP. Nessa sequência, a MEO menciona efetuar a desagregação dos volumes de tráfego do SCA entre clientes PSTN e clientes IPTV. A AXON sobre esta matéria conclui que a MEO se encontra a subvalorizar os CLSU tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, em termos gerais, inferiores aos refletidos no SCA.

Por fim, a AXON identifica também a existência de diferenças entre as receitas consideradas no modelo de áreas não rentáveis e no modelo de postos públicos não rentáveis com as receitas reportadas no SCA. Os auditores concluem que as receitas consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU são, em termos gerais, mais elevadas que as constantes no SCA, razão pela qual consideram que a MEO está a subvalorizar os CLSU.

De notar que em esclarecimento prestado pela MEO aos auditores, esta empresa referiu que a reconciliação entre as receitas incluídas no modelo de CLSU e as constantes no SCA é complexa ou “(...) até mesmo impossível (...)”. Acresce, este operador, que a fonte de informação é a mesma (sistema de faturação), mas que diferentes agregações e classificações dificultam a reconciliação. Adicionalmente, menciona que existem vários registos não diretamente associados ao sistema de faturação – notas de débitos e créditos – que são considerados no âmbito da contabilidade de custos. Por fim, a MEO aponta os descontos atribuídos aos clientes, não considerados no modelo de CLSU, como a principal causa para a existência de diferenças.

Por fim, os auditores notam ainda que os mesmos problemas de conciliação foram identificados no cálculo dos CLSU dos anos anteriores.

### Comentários da MEO

A MEO nos comentários transmitidos ao relatório preliminar de auditoria nota que o número de linhas usado para efeitos de cálculo dos CLSU é, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, concluindo que o apuramento dos CLSU realizado pela MEO está subvalorizado.

Reitera ainda a MEO que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego e das receitas de acesso e de tráfego referentes a 2013 já ocorreram em exercícios anteriores e irão manter-se. Salaria este operador que os volumes de minutos usados no apuramento dos CLSU 2013 são inferiores aos constantes no SCA e que tal está a subvalorizar o CLSU. Refere também que as receitas consideradas no modelo dos CLSU são superiores às constantes no SCA o que conduz à subvalorização do CLSU apurado.

### Entendimento da ANACOM

A auditoria identifica a existência de problemas de reconciliação entre os dados existentes no SCA e os valores constantes nos modelos de cálculo dos CLSU ao nível do número de linhas de acesso, dos volumes de tráfego e das receitas. A AXON conclui que os desvios existentes resultam numa estimativa de CLSU conservadora e numa subvalorização dos CLSU.

Nota-se que as desconformidades identificadas ao nível da reconciliação também se verificaram no cálculo dos CLSU 2007-2012, tendo a ANACOM aceite as estimativas apresentadas de CLSU para esses anos.

Recorda-se, nesta oportunidade, que na decisão da ANACOM de 20.06.2013 esta Autoridade reconheceu a importância associada ao trabalho de reconciliação, uma vez que o mesmo constitui um garante ao nível da robustez e exatidão dos valores submetidos e cálculos realizados. Sem prejuízo, a ANACOM relevou também que *“(...) para os exercícios em análise os modelos de CLSU são aceitáveis. Tal decorre do facto de a PTC ter apresentado dados concretos que demonstram que os dados utilizados nos modelos de cálculo dos CLSU resultam numa estimativa de CLSU mais conservadora do que a que resultaria da aplicação rigorosa dos dados que constam no SCA, bem como do facto de a AXON considerar que os esclarecimentos prestados pela PTC são aceitáveis para esses anos.”*

Em relação às estimativas de CLSU 2013 apresentadas pela MEO a ANACOM entende ser de manter este mesmo entendimento, notando-se que as discrepâncias identificadas ao nível da reconciliação de valores dos CLSU face à informação constante no SCA correspondem a situações que foram devidamente justificadas, tendo os auditores concluído que os dados utilizados nos modelos de cálculo dos CLSU 2013 resultam numa estimativa de CLSU mais conservadora e que essa situação apenas afeta negativamente

essa empresa, não prejudicando assim outras empresas, nomeadamente as que venham a ser definidas como contribuintes para o fundo de compensação do SU, para além da própria MEO.

#### **4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria**

A AXON, no âmbito da auditoria efetuada aos CLSU 2013 originalmente apresentados pela MEO em outubro de 2014 e posteriormente aos valores ressubmetidos pela empresa em junho de 2015 na sequência das recomendações formuladas no relatório de auditoria preliminar, concluiu em relação aos últimos valores apresentados pela MEO que, com exceção das questões de reconciliação, os mesmos estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.

Quanto às questões relativas à reconciliação de dados relativos a número de linhas, tráfego e receitas, releva-se que se trata de uma situação já reportada em anteriores auditorias, mantendo os auditores o seu entendimento que este facto poderá estar a subvalorizar o valor final de CLSU. Adicionalmente referem que, não obstante as situações mencionadas, os esclarecimentos apresentados pela MEO sobre a matéria são aceitáveis. Note-se que os aspetos identificados na auditoria em matéria de reconciliação são identificados quer em relação aos resultados inicialmente submetidos pela MEO, em 30.10.2014, quer em relação aos resultados ressubmetidos em 23.06.2015, mantendo-se também as conclusões.

A AXON verificou, ainda, a correta implementação das recomendações constantes no relatório preliminar de auditoria aos CLSU 2013, bem como a adequação do recálculo do benefício indireto das taxas de regulação atendendo à deliberação de 28.05.2015 e as alterações nos *inputs* que decorrem de se ter aprovado a reformulação dos resultados do SCA de 2013.

#### **5. Valores finais de CLSU 2013**

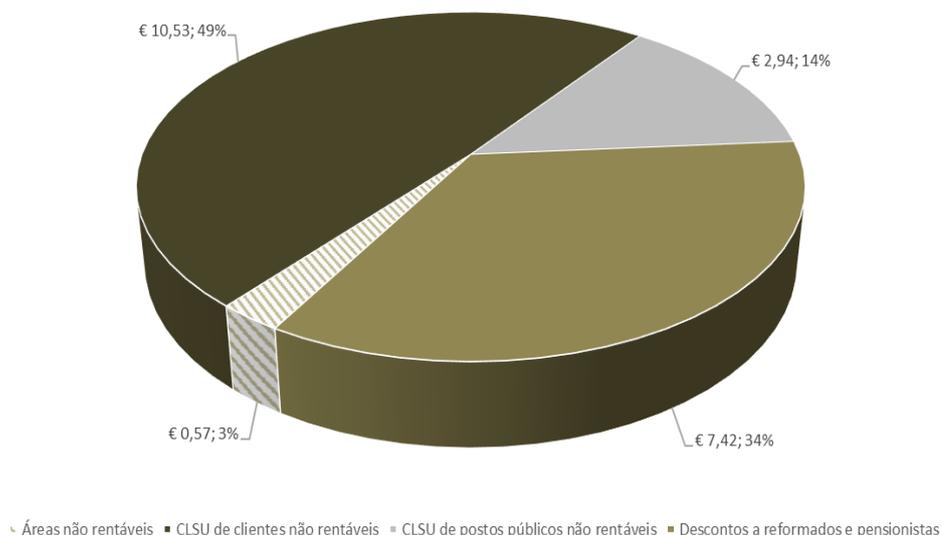
O valor final de CLSU 2013 é de 20,3 milhões de euros (20.343.490,71) e corresponde ao valor ressubmetido pela MEO em 23.06.2015 já no decurso do processo de auditoria, e que reflete a implementação das recomendações constantes do relatório preliminar da auditoria da AXON, bem como os valores recalculados e auditados do SCA de 2013 e ainda a alteração do valor da taxa de regulação para o ano 2013.

Sem prejuízo das alterações efetuadas, o seu impacto sobre o valor final dos CLSU foi muito reduzido, já que as estimativas de CLSU inicialmente apresentadas pela MEO (em 30.10.2014) apresentavam uma ordem de grandeza equivalente.

No que respeita ao peso de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas), verifica-se que as diferentes componentes no total dos custos líquidos antes de benefícios indiretos mantêm uma importância relativa equivalente à que se verificava em relação a 2012. A componente dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis continua a ser a que assume maior peso (49%<sup>7</sup>), seguida da componente relativa aos descontos a reformados e pensionistas (35%<sup>8</sup>). Já no que se refere às outras duas componentes, a relativa a postos públicos não rentáveis assume um peso de 14%<sup>9</sup> e a componente associada às áreas não rentáveis continua a ser a que assume um menor peso – na ordem dos 3%<sup>10</sup>.

O gráfico seguinte ilustra os valores e o peso de cada componente.

**Gráfico 1 – Custos líquidos antes de benefícios indiretos, por componente, referentes a 2013**



Fonte: MEO e cálculos ANACOM. Valores em milhões de euros.

<sup>7</sup> Em 2012, esta componente representava 51% do CLSU antes de benefícios indiretos.

<sup>8</sup> Em 2012, esta componente representava 31% do CLSU antes de benefícios indiretos.

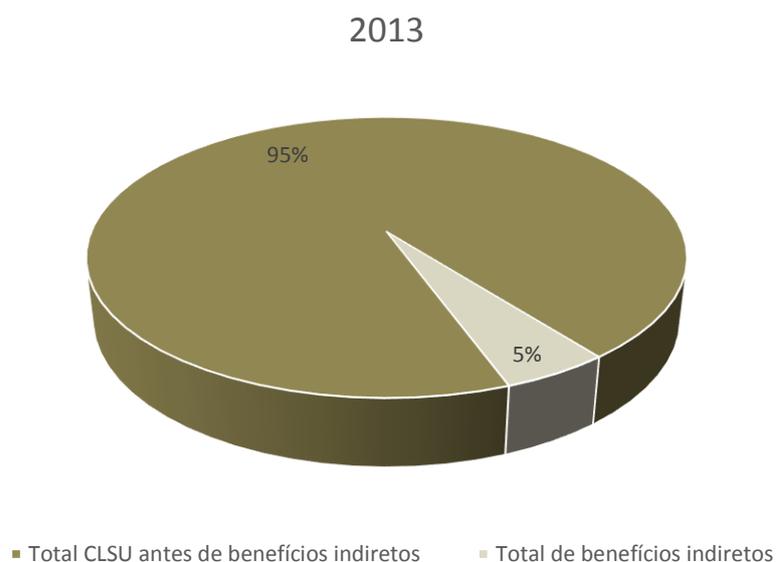
<sup>9</sup> Em 2012, esta componente representava 15% do CLSU antes de benefícios indiretos.

<sup>10</sup> Em 2012, esta componente representava 3% do CLSU antes de benefícios indiretos.

De notar que o valor de custos líquidos de cada uma das componentes é menor que o valor registado em 2012 para cada uma delas, sendo de realçar que o valor apurado de custo líquido para as componentes áreas não rentáveis e descontos a reformados e pensionistas é o valor mais baixo registado para estas componentes desde 2007. Tal decorre da diminuição do número de áreas não rentáveis e do decréscimo do número de reformados e pensionistas que beneficiam do desconto de 50% no valor da mensalidade.

Quanto à relevância dos benefícios indiretos no valor total de custos, ou seja, na determinação dos CLSU, verificou-se que em 2013 o seu peso se manteve próximo do verificado no ano anterior, 5,2% face aos 4,6% de 2012.

**Gráfico 2 – Peso dos benefícios indiretos no total dos CLSU antes de benefícios indiretos**



Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

Em 2013, o valor apurado de benefícios indiretos é de 1.120.854 euros, representando um decréscimo de cerca de 12% face ao ano anterior, ou seja 158 mil euros em termos absolutos. Esta redução está associada essencialmente ao decréscimo do valor do benefício da reputação empresarial e reforço da marca (redução de 91 mil euros face ao ano anterior) e do benefício do *mailing* (redução de 76 mil euros face ao ano anterior).

A redução do benefício indireto da reputação empresarial e reforço da marca, o segundo benefício em termos de relevância, explica-se pela redução do valor reportado para a marca “Portugal Telecom” no estudo do *Brand Finance* (que tem vindo a registar-se nos

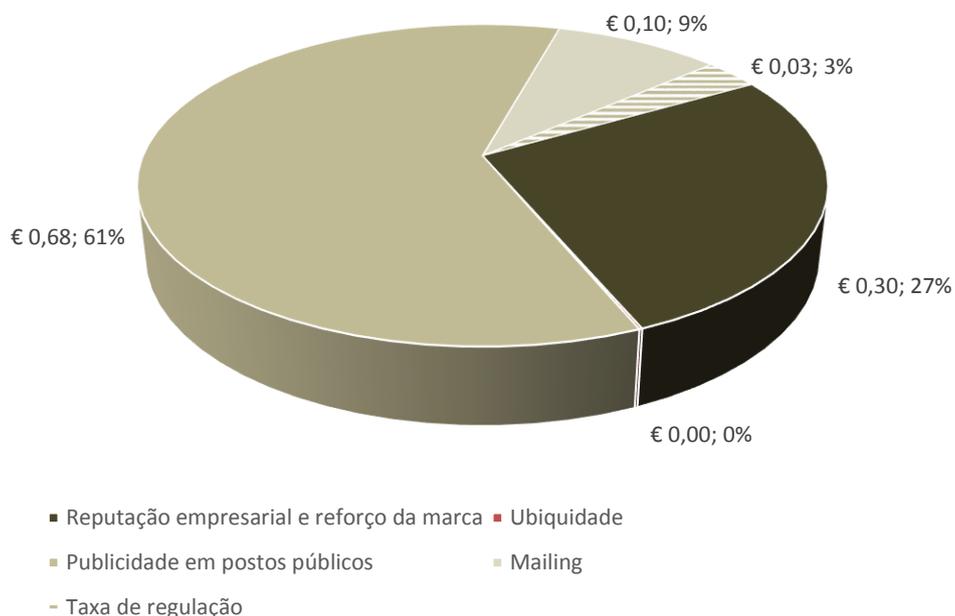
últimos anos) mas também pela variação dos valores associados às restantes componentes da fórmula de cálculo deste benefício.

Verifica-se que o benefício indireto com maior expressão continua a ser o associado à “publicidade nos postos públicos”, com um peso de 61%. O valor deste benefício aumentou em 2013, cerca de 2% face ao anterior, assumindo um valor na ordem dos 679 mil euros.

O *mailing* continua a ser o terceiro benefício mais relevante, com um peso na ordem dos 9%, sendo que em relação a 2012 se registou a redução da sua relevância e o decréscimo no seu valor em cerca de 42%. A redução do valor deste benefício é decorrente da redução do valor das diversas componentes da sua fórmula de cálculo.

Com pouca expressividade, continuam a surgir o benefício indireto da taxa de regulação que regista um peso na ordem dos 3% e o benefício da ubiquidade que regista um peso pouco acima dos 0%.

**Gráfico 3 – Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2013**



Fonte: MEO e cálculos ANACOM. Valores em milhões de euros.

Para além dos dados já apresentados, relevam-se também os dados relativos às áreas não rentáveis, clientes não rentáveis em áreas rentáveis, reformados e pensionistas e postos públicos não rentáveis.

Deste modo, e no que respeita ao modelo de áreas, é de assinalar que o modelo de cálculo dos CLSU contempla 1852 áreas, sendo que deste universo foram identificadas como não rentáveis 31 áreas (ou seja, cerca de 1,7% do total), menos uma do que no ano anterior, englobando cerca de 0,5% da totalidade dos clientes.

Em relação às outras três componentes – clientes não rentáveis em áreas rentáveis, postos públicos não rentáveis e reformados e pensionistas – apresenta-se outros dados relevantes:

- Os clientes não rentáveis em áreas rentáveis são cerca de 9% do total de clientes em áreas rentáveis, verificando-se uma redução no peso de clientes não rentáveis em áreas rentáveis face ao verificado no ano anterior; o número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis em 2013 é de 112.619, o que representa um decréscimo muito significativo face aos valores registados em 2012 (168.403);
- A percentagem de postos públicos não rentáveis no total de postos públicos diminuiu de 2012 para 2013, passando de um valor na ordem dos 92% para os 87%; o número de postos públicos nesta situação é de 20.571, que é o valor mais baixo dos últimos 7 anos, refletindo a redução do parque empreendida pela MEO;
- O número de reformados e pensionistas beneficiários de oferta específica manteve a tendência que vinha sendo registada em anos anteriores, apresentando uma redução significativa – na ordem dos 13% de 2012 para 2013, registando em 2013 o valor mais baixo dos últimos 7 anos (108.540). Note-se que decorrente do decréscimo acentuado do número de reformados e pensionistas beneficiários da oferta em causa o valor desta componente decresceu também acentuadamente, na mesma ordem de razão.

## **6. Conclusão e Deliberação**

Considerando que:

- a) No relatório preliminar de auditoria, a AXON conclui que, em relação às primeiras estimativas apresentadas pela MEO de CLSU referentes ao exercício de 2013, excetuando as limitações referentes à reconciliação e as discrepâncias identificadas no cálculo e nas fontes de informação, os resultados e os cálculos apresentados pela MEO em 30.10.2014 estão de acordo com os princípios, critérios

e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.

- b) No mesmo relatório preliminar de auditoria, a AXON recomenda à MEO a correção de algumas situações devidamente identificadas.
- c) A ANACOM comunicou à MEO que deveriam ser apresentadas novas estimativas de CLSU para 2013 de forma a refletir os dados reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica relativos ao exercício 2013, bem como para refletir as recomendações/correções constantes do relatório preliminar de auditoria.
- d) A MEO transmitiu, em 23.06.2015, novas estimativas de CLSU relativas a 2013, tendo em conta as recomendações/correções constantes do relatório preliminar da AXON, os valores ressubmetidos do SCA 2013 e a alteração no valor da taxa de regulação na sequência da deliberação da ANACOM de 28.05.2015.
- e) As referidas estimativas foram sujeitas a auditoria no âmbito do procedimento que se encontrava em curso, o qual não tinha sido concluído.
- f) Esta segunda parte da auditoria visou verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA da MEO relativo a 2013, a correta implementação das recomendações constantes no relatório preliminar de auditoria e a consideração no cálculo dos benefícios indiretos da alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2013, que foi aprovada pela ANACOM em 28.05.2015.
- g) No relatório final da auditoria, a AXON refere explicitamente que *“(...) a metodologia seguida pela MEO no ano 2013 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (...) incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 e de 20.11.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, respetivamente. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos”*.
- h) As abordagens alternativas utilizadas pela MEO para apuramento dos custos evitáveis de acesso correspondem às que já foram utilizadas em sede de apuramento dos CLSU dos anos anteriores, e que nesse âmbito foram

consideradas aceitáveis e consistentes com a metodologia de cálculo dos CLSU, quer pelos auditores, quer pela própria ANACOM, como tal esta Autoridade considera que continuam a ser aceitáveis.

- i) A ANACOM confirma que a metodologia usada no apuramento das áreas não rentáveis, incluindo a aplicação dos critérios de plausibilidade, dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, dos reformados e pensionistas, dos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, e dos benefícios indiretos é adequada e conforme o determinado pela ANACOM.
- j) As discrepâncias identificadas ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2013, correspondem a situações que foram devidamente justificadas, e que resultam na subvalorização dos CLSU, em conformidade com o declarado pelos auditores, pelo que não prejudicam outras empresas, como as que venham a contribuir para o financiamento do SU, para além da própria MEO.
- k) Os auditores concluíram que, com exceção das situações referidas sobre a reconciliação, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, os valores finais ressubmetidos pela MEO em 23.06.2015, estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.
- l) A declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas do custo líquido do serviço universal de 2013 emitida pela Grant Thornton refere o seguinte:

*“Assim, somos de parecer que, exceto quanto às situações descritas no parágrafo 10 acima, que poderão estar a subvalorizar os CLSU, as estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do Serviço Universal apresentados pela MEO para o ano 2013, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações da ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem ao valor de 20.343.490,71 euros (vinte milhões, trezentos e quarenta e três mil, quatrocentos e noventa euros e setenta e um cêntimos.);”<sup>11</sup>.*

- m) Decorreu no prazo de 20 dias úteis, o procedimento geral de consulta e de audiência prévia das entidades interessadas, de acordo com o previsto no artigo 8.º

---

<sup>11</sup> Note-se que o parágrafo 10 a que alude a declaração de conformidade respeita às diferenças de reconciliação identificadas.

da LCE e com os art.ºs 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442/91, de 15 de novembro, e aplicável por força do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, que aprovou o novo Código do Procedimento Administrativo), durante o qual foram recebidos dentro do prazo três contributos, os quais foram resumidos e objeto de análise no relatório da consulta pública e da audiência prévia, que faz parte integrante desta decisão.

- n) Os contributos recebidos no âmbito do procedimento geral de consulta e de audiência prévia reiteram na sua essência os aspetos que já haviam sido referidos em sede das consultas realizadas às decisões referentes à determinação dos CLSU de anos anteriores, e não existindo novos argumentos, a ANACOM mantém inalterado os entendimentos expressos no SPD sobre esta matéria.

O Conselho de Administração da ANACOM, no âmbito das atribuições que lhe são conferidas pela alínea i) do n.º 1 do artigo 8.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no exercício das competências previstas nos artigos 95.º e 96.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, delibera:

Aprovar, tendo em conta o resultado da auditoria e a declaração de conformidade emitida pelos auditores, as estimativas apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., em 23.06.2015, e determinar que os valores finais de CLSU relativos ao exercício de 2013 são os que estão expressos na tabela seguinte.

**Tabela 1 - Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2013 (euros)**

	<b>2013</b>
<b>CLSU</b>	<b>20.343.490,71</b>